

Torsdag, den 19. juni 2008

Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

P6_TA(2008)0306

Europa-Parlamentets beslutning af 19. juni 2008 om vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

Europa-Parlamentet,

- der henviser til Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 2003/54/EF om fælles regler for det indre marked for elektricitet (KOM(2007)0528),
- der henviser til Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 2003/55/EF om fælles regler for det indre marked for naturgas (KOM(2007)0529),
- der henviser til konklusionerne fra Rådets møde den 15. februar 2007 om en energipolitik for Europa (6271/2007),
- der henviser til Kommissionens meddelelse — En energipolitik for Europa (KOM(2007)0001),
- der henviser til Kommissionens meddelelse — Undersøgelse i henhold til artikel 17 i forordning (EF) nr. 1/2003 af den europæiske gas- og elsektor (KOM(2006)0851),
- der henviser til arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene — Udsigterne for det indre gas- og elmarked — rapport om gennemførelsen (SEK(2006)1709) — ledsagedokument til Kommissionens meddelelse (KOM(2006)0841),
- der henviser til arbejdsdokument fra Kommissionen tjenestegrene om data for en energipolitik for Europa (SEK(2007)0012),
- der henviser til Rådets direktiv 2004/67/EF af 26. april 2004 om foranstaltninger til opretholdelse af naturgasforsyningsikkerheden ⁽¹⁾,
- der henviser til årsrapporten for perioden 1. januar 2006 til 31. december 2006 fra De Europæiske Energiregulatorer til alle medlemmer af Rådet af Europæiske Energiregulatorer (CEER) og af Gruppen af Europæiske Tilsynsmyndigheder for Elektricitet og Gas (ERGEG), Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen, jf. artikel 3, stk. 8, i Kommissionens afgørelse 2003/796/EF om oprettelse af gruppen af europæiske tilsynsmyndigheder for elektricitet og gas af 11. november 2003 ⁽²⁾,
- der henviser til formandskabets konklusioner fra Det Europæiske Råds møde den 8.-9. marts 2007 om godkendelse af »Det Europæiske Råds handlingsplan (2007-2009) — en energipolitik for Europa« (7224/2007),
- der henviser til meddelelse fra Kommissionen — Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder (KOM(2007)0386),
- der henviser til forretningsordenens artikel 45,
- der henviser til betænkning fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse og udtalelse fra Udvalget om Industri, Forskning og Energi (A6-0202/2008),

⁽¹⁾ EUT L 127 af 29.4.2004, s. 92.

⁽²⁾ EUT L 296 af 14.11.2003, s. 34.

Torsdag, den 19. juni 2008

- A. der henviser til, at principperne om social integration, lige muligheder for alle og lige adgang til viden i den digitale tidsalder betyder, at det er vigtigt for alle Unionens borgere at have adgang til energi til overkommelige priser,
- B. der henviser til, at forbrugere — navnlig enkeltpersoner samt små og mellemstore virksomheder — har begrænsede midler og muligheder for effektivt at repræsentere deres interesser,
- C. der henviser til, at en tilstrækkelig energiforsyning udgør et af de centrale aspekter af borgernes muligheder for en vellykket deltagelse i det sociale og økonomiske liv,
- D. der henviser til, at det europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder (chartret) udgør en appel og en tilskyndelse til regeringer, energimyndigheder og branchen, repræsenteret ved arbejdsmarkedets parter, til at yde et konkret bidrag til at sikre, at der tages hensyn til energiforbrugernes interesser på et socialt, miljørigtigt og konkurrencedygtigt energimarked i EU,
- E. der henviser til, at markedsmekanismerne på markeder med ufuldkommen konkurrence, såsom energisektoren, ikke altid i sig selv er tilstrækkelige til at sikre forbrugernes interesser, hvorfor der skal tages fat på den generelle beskyttelse af kunderne og de særlige offentlige tjenesteydelsesforpligtelser på energimarkedet, samt på håndhævelsen heraf;
- F. der henviser til, at medlemsstaterne ifølge de tilgængelige oplysninger tilsyneladende kun i begrænset omfang har gjort brug af målrettede, offentlige serviceforpligtelser for at tilgodese sårbare forbrugeres behov,
- G. der henviser til, at man bør fokusere kraftigt på de nationale tilsynsmyndigheders rolle, idet disse skal være uafhængige af alle offentlige og private interesser og have kompetence til at overvåge energimarkederne, herunder priserne og alle deres komponenter, og til at gribe ind og om nødvendigt indføre sanktioner,
- H. der henviser til, at lovgivningen inden for energiområdet med hensyn til bilæggelse af forbrugertvister er utilstrækkelig, og til, at en række forskellige myndigheder behandler sådanne tvister, og at forbrugerne ikke ved, hvor de skal henvende sig,
- I. der henviser til, at EU's mål for vedvarende energi bør integreres i det europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder, således at forbrugerne får mulighed for at vælge energikilder, der er i overensstemmelse med disse mål,

Chartrets karakter

1. understreger, at energiforsyning er en af de vigtigste faktorer for, at borgerne kan deltage i det samfundsmæssige og økonomiske liv;
2. erindrer om, at skønt forbrugernes rettigheder allerede er beskyttet af gældende fællesskabslovgivning, respekteres de i mange tilfælde ikke; understreger, at forbrugerrettighederne bedst kan styrkes gennem en mere effektiv gennemførelse af den eksisterende lovgivning;
3. påpeger, at vedtagelse af pakken af forslag vedrørende markederne for elektricitet og naturgas (forslagene i den såkaldte tredje pakke), som i øjeblikket drøftes i Europa-Parlamentet, vil styrke den retlige ramme for beskyttelsen af energiforbrugere;
4. mener, at beskyttelsen af energiforbrugerne også fremover bør være baseret på en fælles indsats fra EU's og medlemsstaternes side; henviser til, at individuelle fremgangsmåder med hensyn til beskyttelse af forbrugerne på energimarkedet kan have forskellige virkninger i de forskellige medlemsstater, hvorfor det er afgørende, at nærhedsprincippet anvendes konsekvent;

Torsdag, den 19. juni 2008

5. understreger det absolutte behov for at styrke forbrugerbeskyttelsen på energiområdet og anvende dette charter som en vejledning ikke blot for europæiske og nationale myndigheder, men også for private virksomheder, for at muliggøre en effektiv sikring og håndhævelse af forbrugerrettighederne;
6. henviser til artikel 3 i og bilag A til direktiv 2003/54/EF ⁽¹⁾ og 2003/55/EF ⁽²⁾, som skal ændres med forslagene i den tredje pakke; understreger behovet for en bedre håndhævelse på nationalt plan;
7. betragter chartret som et informationsdokument til præcisering og konsolidering af forbrugernes energirettigheder, som allerede er indført i den gældende EU-lovgivning; glæder sig derfor over Kommissionens plan om at udarbejde et internetværktøj om forbrugerrettigheder på energiområdet, men fremhæver behovet for en bredere kommunikationsstrategi for de forbrugere, der ikke har internetadgang, eller for hvem internettet ikke er et egnet kommunikationsmiddel;
8. understreger, at chartret også skal imødekomme de små erhvervs-mæssige brugeres behov, idet disse ofte står over for de samme problemer som almindelige energiforbrugere;

Adgang til transmissions- og distributionsnet samt forsyning

9. erindrer om, at det europæiske energimarked fortsat kendetegnes af, at der er mange monopoler, hvilket giver færre valgmuligheder, begrænser muligheden for hurtigt og gratis at skifte leverandør, indebærer dårligere information og dermed gør forbrugere mere sårbare; mener, at det derfor er vigtigt at sikre, at der gøres en indsats for at skabe et konkurrencedygtigt indre marked for energi og beskytte navnlig de sårbare forbrugere;
10. understreger, at europæiske el- og gasforbrugere har ret til at blive koblet til nettene og få leveret el og gas til rimelige, gennemsigtige og ikke-diskriminerende og tydeligt sammenlignelige takster og priser, herunder tilpassede priser og takster, der er resultatet af de respektive indeksreguleringer; kravet om ikke-diskrimination bør omfatte et forbud mod diskriminerende gebyrer på visse betalingsformer, navnlig for så vidt angår de ofte sårbare forbrugere, for hvem opkrævningen sker i form af en møntmåler;
11. understreger, at man skal være særligt opmærksom på forbrugerbeskyttelse, og at der skal træffes sikkerhedsforanstaltninger for at forhindre frakobling fra nettet; medlemsstaterne skal udpege en forsyningspligtig leverandør og underrette forbrugere om dette; en sådan mekanisme skal indføres ved den nationale lovgivning;
12. understreger, at frakobling fra nettet kun må anvendes som en sidste udvej over for de forbrugere, der er i betalingsrestance, navnlig når der er tale om sårbare forbrugere og ferieperioder; udbydere bør anvende proportionalitetsprincippet samt rette henvendelse til den enkelte forbruger, inden de skrider til en sådan handling;
13. understreger behovet for gennem en stabil og sikker energiforsyning at beskytte universelle rettigheder, navnlig for så vidt angår forskellige sociale, økonomiske og regionale gruppers adgang til energi og for at sikre nettene effektivitet ved at fremme det regionale samarbejde mellem medlemsstater og nabolande med et europæisk perspektiv;
14. opfordrer medlemsstaterne til at sikre, at forbrugere gratis og uproblematisk kan skifte til en ny leverandør inden for højst en måned;

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/54/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet (EUT L 176 af 15.7.2003, s. 37).

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/55/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for naturgas (EUT L 176 af 15.7.2003, s. 57).

Torsdag, den 19. juni 2008

Takster, priser

15. understreger, at de europæiske el- og gaspriser skal være rimelige, let og klart sammenlignelige, gennemsnitlige samt baseret på det faktiske energiforbrug; de offentliggjorte priser, takster, indeksreguleringer og betingelser skal være let tilgængelige for forbrugerne via et omfattende og letforståeligt sæt informationsværktøjer; de bør endvidere på forhånd meddeles den uafhængige nationale myndighed, som enten overvåger eller godkender dem;

16. understreger, at der for leverandører består en almindelig aftaleretlig forpligtelse til regelmæssigt og på forud fastsatte datoer at foretage en beregning af forbruget, således at det sikres, at forbrugerne opkræves et beløb svarende til det faktiske energiforbrug; hvis leverandørerne for eksempel af tekniske årsager ikke er i stand til at overholde en sådan forpligtelse, bør energiforbruget beregnes på grundlag af rimelige og gennemskuelige kriterier, som klart er anført i aftalen;

17. fremhæver i denne forbindelse fremkomsten af markedsaktører, som har specialiseret sig i at offentliggøre sammenlignelige oplysninger vedrørende leverandørernes priser, tariffer og betingelser, samt i at hjælpe forbrugerne med at skifte leverandør;

18. opfordrer medlemsstaterne til at fremme brugen af intelligente målere, som giver forbrugerne klare oplysninger om deres aktuelle energiforbrug og dermed forbedrer energieffektiviteten; minder om kravene i artikel 13 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/32/EF af 5. april 2006 om energieffektivitet i slutanvendelserne og om energitjenester ⁽¹⁾ vedrørende udbredelse af intelligente målere; tilskynder på det kraftigste Kommissionen og medlemsstaterne til at gennemføre og håndhæve direktivets krav om måling og fakturering af hensyn til forbrugerrådgivningen og energieffektiviteten;

19. mener, at medlemsstaterne bør sikre, at indførelsen af intelligente målere afsluttes senest ti år efter, at forslagene i »den tredje pakke« (om ændring af direktiv 2003/54/EF og 2003/55/EF) er trådt i kraft, og at energidistributions- eller forsyningsvirksomhederne bør have ansvaret herfor; de nationale tilsynsmyndigheder bør have ansvaret for at overvåge denne udvikling og for at fastsætte fælles standarder med henblik herpå; medlemsstaterne bør sikre, at normer for mindstekrav til måleres tekniske udformning og funktion tager hensyn til spørgsmål om kompatibilitet, således at forbrugerne får størst mulig gavn heraf til så lave omkostninger som muligt;

Oplysninger/kontrakter

20. understreger behovet for, at der udarbejdes en model for standardregninger på grundlag af bedste praksis for at sikre gennemskueligheden; understreger behovet for at udvikle standardoplysninger, som alle leverandører skal give forinden og ved aftalens indgåelse, herunder oplysninger om forbrugernes rettigheder ifølge charteret, med henblik på at sikre sammenligneligheden;

21. opfordrer medlemsstater til at oprette etstedsbetjening til brug ved alle forbrugernes anmodninger om oplysninger, f.eks. via de nationale energimyndigheder, således at forbrugernes adgang til oplysninger lettes, samtidig med at det sikres, at oplysningerne er tilgængelige så tæt på forbrugerne som muligt, hvad angår sted, tidspunkt, værktøjer og grundighed;

22. understreger behovet for, at Kommissionen i samarbejde med de nationale tilsynsmyndigheder udvikler kvalitetskriterier for forbrugerorienterede tjenester, herunder callcentre;

23. mener, at der skal findes en takstsimulator på leverandørernes og den uafhængige nationale tilsynsmyndigheds websted; understreger, at forbrugerne regelmæssigt skal informeres om deres energiforbrug;

24. understreger behovet for, at leverandører forpligtes til at informere forbrugerne om offentliggørelsen af dette charter;

⁽¹⁾ EUT L 114 af 27.4.2006, s. 64.

Torsdag, den 19. juni 2008

Sociale foranstaltninger

25. beklager, at sårbare energiforbrugere har alvorlige problemer, der kræver konkrete løsninger inden for rammerne af de nationale socialsikringsystemer eller andre tilsvarende foranstaltninger;

26. opfordrer medlemsstaterne til først og fremmest at investere i omfattende energieffektivitetsforanstaltninger til fordel for lavindkomsthusholdninger og dermed på strategisk vis både håndtere problemet med energifattigdom og nå målet om 20 % større energieffektivitet inden 2020, som blev vedtaget af Det Europæiske Råd i foråret 2007;

27. opfordrer Kommissionen til at yde vejledning om en fælles definition af begrebet forsyningsforpligtelser og at føre tilsyn med medlemsstaternes gennemførelse af de forpligtelser, der er fastsat i artikel 3 i og bilag A til direktiv 2003/54/EF og 2003/55/EF;

28. opfordrer Kommissionen til at definere begrebet energifattigdom;

29. opfordrer medlemsstaterne til at udarbejde nationale energihandlingsplaner rettet mod energifattigdom og til at give det europæiske agentur for samarbejde mellem de nationale energitilsynsmyndigheder meddelelse om sådanne foranstaltninger; opfordrer agenturet til i samarbejde med de nationale myndigheder at overvåge disse foranstaltninger og videreformidle oplysninger om vellykkede foranstaltninger; understreger, at der bør foretages en vurdering af, i hvilken grad de enkelte nationale sociale sikringsordninger og skattesystemer tager hensyn til de risici, der er forbundet med energifattigdom;

Miljømæssige foranstaltninger

30. understreger, at leverandører og netværksoperatører bør handle på en miljømæssigt ansvarlig måde, idet de så vidt muligt skal bestræbe sig på at holde CO₂-udledningerne, samt produktionen af radioaktiv affald, på det lavest mulige niveau, som fastsat i den relevante lovgivning;

31. finder, at man bør prioritere vedvarende energikilder, kraftvarme og andre former for decentral produktion, og at forbrugernes ret til at foretage et informeret valg til fordel for vedvarende energikilder bør være fastslået i chartret; finder derfor, at alle forbrugere på en objektiv, gennemskuelig og ikke-diskriminerende måde bør informeres om, hvilke energikilder de har adgang til;

32. understreger derfor behovet for at gennemføre artikel 3, stk. 6, i direktiv 2003/54/EF i praksis, i henhold til hvilken medlemsstaterne sikrer, at forbrugerne modtager pålidelige oplysninger fra elektricitetsleverandøren om energisammensætningen og om den miljøpåvirkning, som er forbundet med den energisammensætning, leverandøren producerer;

Nationale tilsynsmyndigheder

33. understreger, at der findes nationale tilsynsmyndigheder i medlemsstaterne, men beklager, at de i dag har begrænsede beføjelser; mener, at medlemsstaterne bør sikre sig, at de nationale tilsynsmyndigheder er i besiddelse af de fornødne retlige beføjelser og ressourcer, og at de er indstillet på at bruge dem;

34. er overbevist om, at de nationale tilsynsmyndigheder bør spille en central rolle for forbrugerbeskyttelsen og mener derfor, at forslag med sigte på at styrke disse myndigheders beføjelser og uafhængighed, herunder retten til at indføre sanktioner over for leverandører, som ikke overholder fællesskabsbestemmelserne på dette område, bør støttes;

35. mener, at de nationale tilsynsmyndigheder skal være uafhængige af alle offentlige og private interesser og som minimum have kompetence til:

— at godkende principperne for fastsættelsen af gebyrer for netværket eller de aktuelle nettakster og senere indeksreguleringen af disse,

— at overvåge priserne og alle deres bestanddele, herunder deres indeksregulering,

Torsdag, den 19. juni 2008

- at overvåge, kontrollere og håndhæve de oplysninger til forbrugerne, som leverandørerne stiller til rådighed, i det mindste de første fem år efter, at markedet er blevet liberaliseret fuldt ud, og indtil det er påvist, at leverandørerne har givet og fortsat vil give forbrugerne relevante, gennemsigtige og upartiske oplysninger
- at beskytte forbrugerne mod urimelig handelspraksis og til i denne henseende at samarbejde med de kompetente konkurrencemyndigheder;

36. mener, at medlemsstaterne bør sikre, at de nationale tilsynsmyndigheder har de nødvendige beføjelser til at overvåge de el- og gastilbud, der findes på markedet; derfor skal de have adgang til alle de afgørende elementer for prisfastsættelsen, herunder som minimum de vilkår og betingelser, der er fastsat i el- og gaskontrakter, samt indekseringsformler;

37. understreger betydningen af at sikre, at de nationale tilsynsmyndigheders kompetence indarbejdes i den foreslåede artikel 22c i direktiv 2003/54/EF og den foreslåede artikel 24c i direktiv 2003/55/EF;

38. understreger behovet for en integreret europæisk fremgangsmåde for de nationale tilsynsmyndigheders aktiviteter, som skal koordineres af det europæiske agentur;

Klager

39. opfordrer medlemsstaterne til så tæt på forbrugerne som muligt at oprette etstedsbetjening til brug ved enhver form for forbrugerklager og at tilskynde til, at sådanne klager behandles under anvendelse af alternative metoder til konfliktløsning;

40. understreger, at energiudbydere bør give alle forbrugere ret til levering af ydelser, adgang til klagebehandling og alternativ konfliktløsning i overensstemmelse med internationale standarder, herunder ISO 10001, ISO 10002 og ISO 10003 samt yderligere ISO-standarder, der er udviklet inden for dette område;

41. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre, at ombudsmænd er beføjede til at foretage en effektiv klagebehandling og give forbrugerne oplysning om energispørgsmål;

Forbrugerorganisationer

42. anerkender forbrugerorganisationernes vigtige rolle med henblik på at sikre, at der gøres mest muligt for at sikre energiforbrugerne rettigheder på et højt niveau i hele EU; alle medlemsstater bør sikre, at forbrugerorganisationerne har tilstrækkelige midler til, at de kan tage sig af livsvigtige ydelser, herunder el og gas;

43. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre en bæredygtig udvikling af energitjenester; fremhæver den afgørende betydning, som forbrugerorganisationer og nationale tilsynsmyndigheder har for fremme af et bæredygtigt forbrug i kraft af, at de kan henlede såvel forbrugeres som virksomheders opmærksomhed på især energisammensætningen, klimaændringer og forbrugernes indflydelse på sektorens udvikling;

44. henstiller, at medlemsstaterne yder finansiel støtte til forbrugerorganisationer, således at de kan uddanne deres medarbejdere, hvorved de bedre vil kunne bidrage til lovgivningsarbejdet, til oplysning og uddannelse af forbrugerne og til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet;

*

* *

45. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet og Kommissionen samt til medlemsstaternes regeringer.