

Jueves, 19 de junio de 2008

## Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía

P6\_TA(2008)0306

### Resolución del Parlamento Europeo, de 19 de junio de 2008, sobre una Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

El Parlamento Europeo,

- Vista la propuesta de la Comisión de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2003/54/CE sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad (COM(2007) 0528),
- Vista la propuesta de la Comisión de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2003/55/CE sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural (COM(2007) 0529),
- Vistas las Conclusiones del Consejo, de 15 de febrero de 2007, sobre una política energética para Europa (6271/2007),
- Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Una política energética para Europa» (COM(2007) 0001),
- Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Investigación de conformidad con el artículo 17 del Reglamento (CE) nº 1/2003 en los sectores europeos del gas y la electricidad» (COM(2006) 0851),
- Visto el documento de trabajo de los servicios de la Comisión sobre las perspectivas del mercado interior del gas y la electricidad — Informe de aplicación (SEC(2006) 1709), adjunto a la Comunicación de la Comisión (COM(2006) 0841),
- Visto el documento de trabajo de los servicios de la Comisión sobre datos relativos a la política energética de la UE (SEC(2007) 0012),
- Vista la Directiva 2004/67/CE del Consejo, de 26 de abril de 2004, relativa a unas medidas para garantizar la seguridad del suministro de gas natural <sup>(1)</sup>,
- Visto el informe anual de los organismos reguladores europeos relativo al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de diciembre de 2006, para todos los miembros del Consejo de Organismos Europeos de Reglamentación de Energía y del Grupo de organismos reguladores europeos de la electricidad y el gas, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión, elaborado de conformidad con el artículo 3, apartado 8, de la Decisión 2003/796/CE de la Comisión, de 11 de noviembre de 2003, por la que se establece el Grupo de organismos reguladores europeos de la electricidad y el gas <sup>(2)</sup>,
- Vistas las Conclusiones de la Presidencia del Consejo Europeo de los días 8 y 9 de marzo de 2007, relativas al apoyo del Consejo Europeo a un «Plan de Acción del Consejo Europeo (2007-2009) — Política energética para Europea» (7224/2007),
- Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Hacia una Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía» (COM(2007) 0386),
- Visto el artículo 45 de su Reglamento,
- Visto el informe de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor y la opinión de la Comisión de Industria, Investigación y Energía (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> DO L 127 de 29.4.2004, p. 92.

<sup>(2)</sup> DO L 296 de 14.11.2003, p. 34.

Jueves, 19 de junio de 2008

- A. Considerando que los principios de integración social, igualdad de oportunidades para todos y acceso equitativo al conocimiento en la era digital significan que es esencial que cada ciudadano de la Unión tenga un acceso asequible a la energía,
- B. Considerando que los consumidores —especialmente los particulares y las pequeñas y medianas empresas— disponen de herramientas y oportunidades limitadas para representar sus intereses de forma efectiva,
- C. Considerando que un suministro de energía adecuado es uno de los elementos fundamentales para lograr que los ciudadanos participen con éxito en la vida social y económica,
- D. Considerando que la Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía («la Carta») constituye un llamamiento y un acicate para los gobiernos, los reguladores y el sector de la energía, representado por todos los interlocutores sociales, para que contribuyan de forma concreta a garantizar que los intereses de los consumidores de energía se tengan en cuenta en un mercado comunitario de la energía social, ecológico y competitivo,
- E. Considerando que, en unos mercados con una competencia imperfecta, como los del sector de la energía, los mecanismos de mercado no garantizan siempre por sí solos el pleno respeto de los intereses de los consumidores, y que debe abordarse y reforzarse la protección general de los consumidores, además de las obligaciones de servicio público universal específicas del mercado de la energía,
- F. Considerando que, según los datos disponibles, los Estados miembros han hecho un uso limitado de las obligaciones de servicio público específico para responder a las necesidades de los consumidores vulnerables,
- G. Considerando que se debería prestar especial atención al papel atribuido a las autoridades reguladoras nacionales (ARN), que deben ser independientes con respecto a cualquier interés público o privado, tener competencia para supervisar los mercados de la energía, incluidos los precios y todos sus componentes, e intervenir y sancionar si fuere necesario,
- H. Considerando que la resolución de los litigios de los consumidores en el sector de la energía no está suficientemente cubierta por la legislación, y que la resolución de dichos litigios es tratada por una serie de autoridades diferentes, por lo que los consumidores no saben a quién dirigirse,
- I. Considerando que los objetivos de la UE respecto a las energías renovables deberían integrarse en la Carta Europea de los Derechos de los Consumidores de Energía, a fin de posibilitar que los consumidores elijan fuentes de energía coherentes con dichos objetivos,

#### ***Naturaleza de la Carta***

1. Destaca el hecho de que el abastecimiento energético es un elemento clave para lograr que los ciudadanos participen con éxito en la vida social y económica;
2. Recuerda que, aun cuando los derechos de los consumidores ya están protegidos por la legislación comunitaria en vigor, con frecuencia no son respetados; destaca que la mejor manera de reforzar las medidas de protección del consumidor es una aplicación más efectiva de la legislación vigente;
3. Destaca que la adopción del paquete de propuestas sobre la electricidad y los mercados del gas natural («tercer paquete» de propuestas), que examina actualmente el Parlamento, reforzaría el marco jurídico para la protección de los consumidores de energía;
4. Considera que la futura protección de los consumidores de energía debe seguir basándose en la acción común de la Unión Europea y los Estados miembros; considera que la protección de los consumidores particulares en el mercado de la energía podrá tener diferentes efectos en los distintos Estados miembros; considera, por consiguiente, que la aplicación del principio de subsidiariedad resulta esencial;

**Jueves, 19 de junio de 2008**

5. Subraya la absoluta necesidad de reforzar la protección de los consumidores en el ámbito de la energía y utilizar la Carta como un instrumento de orientación para las autoridades nacionales y europeas, así como para las entidades privadas, con el fin de garantizar y hacer respetar los derechos del consumidor de manera más efectiva;
6. Llama la atención sobre el artículo 3 y el anexo A de las Directivas 2003/54/CE <sup>(1)</sup> y 2003/55/CE <sup>(2)</sup>, con las modificaciones aportadas por el «tercer paquete» de propuestas; subraya la necesidad de una mejor aplicación a nivel nacional;
7. Considera la Carta como un documento de información que recoge, clarifica y consolida los derechos de los consumidores tal como se han adoptado ya en la legislación de la UE vigente; acoge, por ello, con satisfacción el proyecto de la Comisión de elaborar una herramienta Internet sobre los derechos de los consumidores en el ámbito de la energía, pero subraya la necesidad de una estrategia de comunicación más amplia para los consumidores que no disponen de acceso a Internet o para los que Internet no resulta un medio adecuado de comunicación;
8. Señala que la Carta también debe atender a las necesidades de los pequeños usuarios profesionales, que suelen verse confrontados a los mismos problemas que los consumidores corrientes de energía;

#### ***Acceso a las redes de transmisión y distribución y suministro***

9. Recuerda que el mercado europeo de la energía sigue caracterizándose por la existencia de un gran número de monopolios; considera que ello limita la libertad de elección y la posibilidad de cambiar de suministrador rápida y gratuitamente, agrava la falta de información y, por lo tanto, agudiza la vulnerabilidad de los consumidores; considera, por consiguiente, que es importante velar por la creación de un mercado interior competitivo de la energía y proteger especialmente a los consumidores vulnerables;
10. Subraya que los consumidores europeos de electricidad y gas tienen derecho a estar conectados a las redes y recibir suministro de electricidad y gas a tarifas y precios transparentes, no discriminatorios y claramente comparables, incluidos los precios y tarifas adaptados como resultado de sus correspondientes mecanismos de indexación; la no discriminación debería incluir una prohibición de las cargas discriminatorias de determinados modos de pago, en particular para los consumidores, a menudo vulnerables, a los que se factura por medio de un contador de prepago;
11. Subraya que debe prestarse especial atención a la protección del consumidor y deben tomarse medidas de salvaguardia para evitar cualquier desconexión de la red; los Estados miembros han de designar a un suministrador de último recurso e informar de ello a los consumidores; ese mecanismo debe ser establecido por la legislación nacional;
12. Subraya que la desconexión de la red sólo debería considerarse como solución de último recurso en caso de impago por parte de los consumidores, especialmente si se trata de consumidores vulnerables y de períodos de vacaciones; los suministradores deberán aplicar el principio de proporcionalidad y dar notificación individual al consumidor antes de proceder a la desconexión;
13. Subraya la necesidad de velar por la protección de los derechos universales, especialmente en cuanto al acceso a la energía por parte de los diferentes grupos sociales, económicos y regionales, mediante la estabilidad y la seguridad del suministro, así como la eficiencia de las redes, promoviendo la cooperación a nivel regional entre los Estados miembros y los países vecinos con una perspectiva europea;
14. Pide a los Estados miembros que garanticen que el consumidor, sin cargo alguno y en un período no superior a un mes, pueda cambiar fácilmente de suministrador;

<sup>(1)</sup> Directiva 2003/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad (DO L 176 de 15.7.2003, p. 37).

<sup>(2)</sup> Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural (DO L 176 de 15.7.2003, p. 57).

Jueves, 19 de junio de 2008

**Tarifas y precios**

15. Subraya que los precios de la electricidad y del gas han de ser razonables, fácil y claramente comparables y transparentes, y basarse en el consumo real de energía; los precios, tarifas, mecanismos de indexación y condiciones publicados deberán ser fácilmente accesibles para el consumidor por medio de un conjunto completo de herramientas de información fácil de entender; además, deberán ser notificados con antelación al regulador nacional independiente y supervisados o aprobados por éste;

16. Subraya que una obligación contractual habitual del suministrador consiste en realizar un cálculo, periódicamente y en fechas predeterminadas, a fin de garantizar que al consumidor se le facture la cantidad real de energía que ha utilizado; en caso de que el suministrador no pueda cumplir dicha obligación, por ejemplo, por razones técnicas, el consumo de energía deberá calcularse sobre la base de criterios razonables y transparentes, claramente expuestos en el contrato;

17. Subraya a este respecto el desarrollo de actores del mercado especializados en la publicación de información comparativa sobre los precios, las tarifas y las condiciones de los suministradores, así como en la prestación de asistencia a la hora de cambiar de suministrador;

18. Pide a los Estados miembros que promuevan la instalación de contadores inteligentes que ofrezcan a los consumidores una información clara sobre su verdadero consumo de energía y contribuyan así a una mayor eficiencia energética; recuerda los requisitos del artículo 13 de la Directiva 2006/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2006, sobre la eficiencia del uso final de la energía y los servicios energéticos <sup>(1)</sup> en lo relativo a la instalación de contadores inteligentes; pide encarecidamente a la Comisión y a los Estados miembros que apliquen y controlen el cumplimiento de las disposiciones de dicha Directiva sobre medición y facturación, en aras de la información al consumidor y de la eficiencia energética;

19. Considera que debe exigirse a los Estados miembros que velen por que la implantación de los contadores inteligentes se lleve a cabo, con el menor trastorno posible para los consumidores, dentro de los diez años siguientes a la entrada en vigor del «tercer paquete de propuestas» (Directivas 2003/54/CE y 2003/55/CE), y que dicha responsabilidad recaiga en las empresas de suministro o distribución de energía; el control del desarrollo de dicho proceso y el establecimiento de normas comunes al efecto debe corresponder a las autoridades reguladoras nacionales (ARN); debe exigirse a los Estados miembros que velen por que las normas que establezcan los requisitos técnicos mínimos de diseño y funcionamiento para los contadores tengan en cuenta el problema de la interoperatividad, a fin de proporcionar a los consumidores el máximo beneficio al mínimo coste;

**Información/contratos**

20. Subraya la necesidad de desarrollar un modelo de facturas tipo basado en las mejores prácticas a fin de garantizar la transparencia; subraya asimismo la necesidad, para asegurar la comparabilidad, de establecer una información estándar de carácter contractual y precontractual, incluida información sobre los derechos de los consumidores en virtud de la Carta;

21. Pide a los Estados miembros que establezcan una ventanilla única para toda solicitud de información de los consumidores —a través, por ejemplo, de los reguladores nacionales de la energía— facilitando así el acceso de los consumidores a la información y asegurando, al mismo tiempo, que dicha información sea accesible a los consumidores del modo más cercano posible en términos de lugar, tiempo, instrumento y detalle;

22. Subraya la necesidad de que la Comisión desarrolle, en cooperación con las ARN, criterios de calidad que se aplicarán a los servicios relacionados con los consumidores, incluidos los centros de llamadas;

23. Considera que se deben poder consultar simuladores de tarifas en las páginas Internet de los suministradores y del regulador nacional independiente; subraya que el consumidor debe recibir información regular sobre su consumo de energía;

24. Subraya la necesidad de que los suministradores estén obligados a informar a los consumidores sobre la promulgación de la Carta;

<sup>(1)</sup> DO L 114 de 27.4.2006, p. 64.

Jueves, 19 de junio de 2008

### **Medidas sociales**

25. Lamenta los graves problemas a los que se enfrentan los consumidores de energía vulnerables, y a los que deberá darse una respuesta específica a través de los sistemas nacionales de seguridad social o de otras medidas equivalentes;
26. Pide a los Estados miembros que inviertan prioritariamente en medidas globales de eficiencia energética para los hogares de renta baja, abordando así de manera estratégica tanto el problema de la escasez de combustible como el logro del objetivo del 20 % de eficiencia energética en 2020, aprobado por el Consejo Europeo de primavera de 2007;
27. Pide a la Comisión que facilite orientaciones sobre una definición común de las obligaciones de servicio público y que supervise la observancia por parte de los Estados miembros de dichas obligaciones, tal como se establece en el artículo 3 y el anexo A de las Directivas 2003/54/CE y 2003/55/CE;
28. Pide a la Comisión que defina el concepto de penuria energética;
29. Pide a los Estados miembros que establezcan planes nacionales de acción en materia de energía para hacer frente a la penuria energética y comuniquen dichas medidas a la Agencia Europea de Cooperación de los Reguladores de la Energía; pide a la Agencia que supervise, en cooperación con las autoridades nacionales, dichas medidas y comunique las que tengan éxito; subraya que conviene examinar en qué medida los distintos sistemas nacionales impositivos o de seguridad social tienen en cuenta los riesgos relacionados con la penuria energética;

### **Medidas medioambientales**

30. Subraya que los suministradores y operadores de red deben actuar de una manera responsable con el medio ambiente, haciendo todos los esfuerzos posibles para mantener las emisiones de CO<sub>2</sub> y la producción de desechos radiactivos en los niveles más bajos previstos en la legislación vigente;
31. Considera que debe darse prioridad a las fuentes de energía renovables, a la cogeneración de calefacción y electricidad y a otros tipos de generación integrada, y que la Carta debe reconocer el derecho de los consumidores a realizar una elección informada a favor de las energías renovables; considera, por tanto, que todos los consumidores deben ser informados de forma objetiva, transparente y no discriminatoria respecto a las fuentes de energía que tienen a su disposición;
32. Subraya, por consiguiente, la necesidad de aplicar el artículo 3, apartado 6, de la Directiva 2003/54/CE, según el cual los Estados miembros garantizarán a los consumidores una información fiable sobre la combinación energética utilizada por el suministrador de electricidad y sobre el impacto en el medio ambiente derivado de la electricidad así producida;

### **ARN**

33. Subraya la existencia de ARN en los Estados miembros, pero lamenta que actualmente tengan competencias limitadas; considera que los Estados miembros deben velar por que las ARN cuenten con suficientes competencias estatutarias y recursos, y estén dispuestas a hacer uso de los mismos;
34. Expresa su convicción de que los reguladores nacionales deberían desempeñar un cometido central en la protección de los consumidores; expresa su convicción, por tal motivo, de que convendría apoyar las propuestas destinadas a reforzar las competencias y la independencia de los reguladores, incluido el derecho a imponer sanciones a los proveedores que no cumplan las normas comunitarias referentes a esta cuestión;
35. Considera que las ARN deben ser independientes con respecto a cualquier interés público o privado y tener como mínimo competencia para:
  - aprobar los principios para determinar los costes de red o las tarifas reales de las redes y, en su caso, sus mecanismos de indexación;
  - supervisar los precios y todos sus componentes, incluidos sus mecanismos de indexación;

Jueves, 19 de junio de 2008

- supervisar, controlar y aplicar la información a los consumidores facilitada por los suministradores, al menos durante los cinco primeros años siguientes a la plena liberalización del mercado y hasta que se demuestre que los suministradores facilitan, y seguirán facilitando, a los consumidores una información pertinente, transparente e imparcial;
  - proteger a los consumidores contra prácticas comerciales desleales y cooperar, en este sentido, con las autoridades competentes en materia de competencia;
36. Considera que los Estados miembros deberían garantizar que las ARN cuentan con las competencias necesarias para supervisar las ofertas de electricidad y gas disponibles en el mercado, para lo que deberán tener acceso a todos los elementos decisivos para fijar los precios, incluidos como mínimo los términos y condiciones de los contratos de gas y electricidad y las fórmulas de indexación;
37. Subraya la necesidad de garantizar que las competencias de las ARN se incorporan en el artículo 22 quater propuesto de la Directiva 2003/54/CE y en el artículo 24 quater propuesto de la Directiva 2003/55/CE;
38. Subraya la necesidad de un enfoque europeo integrado de las actividades de las ARN coordinadas por la Agencia Europea;

### **Reclamaciones**

39. Pide a los Estados miembros que creen una ventanilla única lo más cercana posible a los consumidores para atender cualquier posible reclamación de éstos y que fomenten la resolución de dichas reclamaciones mediante métodos alternativos de resolución de conflictos;
40. Subraya que todos los consumidores deben tener derecho a la prestación del servicio, la tramitación de las reclamaciones y la resolución alternativa de conflictos por parte de su proveedor de servicios energéticos, en consonancia con las normas internacionales, como ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 y otras normas ISO desarrolladas en este ámbito;
41. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que velen por que los defensores del pueblo tengan competencias para tramitar efectivamente las reclamaciones y para informar a los consumidores sobre cuestiones relativas a la energía;

### **Organizaciones de consumidores**

42. Reconoce el importante papel de las organizaciones de consumidores para garantizar que se hace todo lo posible para lograr un elevado nivel en materia de derechos de los consumidores de energía en toda la UE; todos los Estados miembros deberían velar por que las organizaciones de consumidores tengan recursos suficientes para tratar los servicios esenciales, incluidos los del gas y la electricidad;
43. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que garanticen un desarrollo sostenible de los servicios energéticos; subraya el importante papel de las organizaciones de consumidores y de las ARN en el fomento del consumo sostenible al llamar la atención de los consumidores y de las empresas por lo que respecta, en especial, a la combinación de energía, el cambio climático y la influencia de los consumidores sobre el desarrollo del sector;
44. Recomienda que los Estados miembros presten ayuda financiera a las organizaciones de consumidores para que éstas puedan formar a su personal y estar, en consecuencia, en mejor situación para facilitar asistencia en el proceso legislativo, en la información a los consumidores y en la resolución de litigios de los consumidores;

\*

\* \*

45. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo, a la Comisión y a los Gobiernos de los Estados miembros.
-