

Torstai 19. kesäkuuta 2008

## Tavoitteena energiankuluttajien oikeuksia koskeva eurooppalainen peruskirja

P6\_TA(2008)0306

**Euroopan parlamentin päätöslauselma 19. kesäkuuta 2008 Tavoitteena energiankuluttajien oikeuksia koskeva eurooppalainen peruskirja (2008/2006(INI))**

(2009/C 286 E/06)

Euroopan parlamentti, joka

- ottaa huomioon komission ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä annetun direktiivin 2003/54/EY muuttamisesta (KOM(2007)0528),
- ottaa huomioon komission ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi maakaasun sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä annetun direktiivin 2003/55/EY muuttamisesta (KOM(2007)0529),
- ottaa huomioon neuvoston 15. helmikuuta 2007 antamat päätelmät Euroopan energiapolitiikasta (6271/2007),
- ottaa huomioon komission tiedonannon ”Energiapolitiikka Euroopalle” (KOM(2007)0001),
- ottaa huomioon komission tiedonannon ”Asetuksen (EY) N:o 1/2003 17 artiklaan perustuva Euroopan kaasu- ja sähköalan tutkinta (loppuraportti)” (KOM(2006)0851),
- ottaa huomioon komission yksiköiden valmisteluasiakirjan ”Prospects for the internal gas and electricity market — Implementation Report” (SEC(2006)1709), joka on komission tiedonannon (KOM(2006)0841) saateasiakirja,
- ottaa huomioon komission yksiköiden valmisteluasiakirjan ”EU energy policy data” (SEC(2007)0012),
- ottaa huomioon maakaasun toimitusvarmuuden takaavista toimenpiteistä 26. huhtikuuta 2004 annetun neuvoston direktiivin 2004/67/EY <sup>(1)</sup>,
- ottaa huomioon Euroopan energia-alan sääntelyviranomaisten vuosikertomuksen ajalta 1.1.2006–31.12.2006, joka on osoitettu kaikille Euroopan energia-alan sääntelyviranomaisten neuvoston sekä Euroopan sähkö- ja kaasualan sääntelyviranomaisten verkoston jäsenille, Euroopan parlamentille, neuvostolle sekä komissiolle ja laadittu Euroopan sähkö- ja kaasualan sääntelyviranomaisten ryhmän perustamisesta 11. marraskuuta 2003 tehdyn komission päätöksen 2003/796/EY <sup>(2)</sup> 3 artiklan 8 kohdan nojalla,
- ottaa huomioon 8. ja 9. maaliskuuta 2007 kokoontuneen Eurooppa-neuvoston puheenjohtajan päätelmät aiheesta ”Eurooppa-neuvoston toimintasuunnitelma 2007–2009 — Euroopan energiapolitiikka” (7224/2007),
- ottaa huomioon komission tiedonannon ”Tavoitteena energiankuluttajien oikeuksia koskeva eurooppalainen peruskirja” (KOM(2007)0386),
- ottaa huomioon työjärjestyksen 45 artiklan,
- ottaa huomioon sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan mietinnön sekä teollisuus-, tutkimus- ja energiavaliokunnan lausunnon (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> EUVL L 127, 29.4.2004, s. 92.

<sup>(2)</sup> EUVL L 296, 14.11.2003, s. 34.

Torstai 19. kesäkuuta 2008

- A. katsoo, että digitaaliteknologian aikakaudella sosiaalisen osallisuuden, kaikille kuuluvien yhdenvertaisten mahdollisuuksien ja tiedon oikeudenmukaisen saatavuuden periaatteet tarkoittavat, että energiaa on oltava jokaisen unionin kansalaisen saatavilla kohtuuhintaan,
- B. katsoo, että kuluttajilla, erityisesti yksityishenkilöillä ja pienillä ja keskiuurilla yrityksillä, on käytettävissä vain vähän välineitä ja mahdollisuuksia etujensa tehokkaaseen ajamiseen,
- C. katsoo, että riittävä energiantarjonta on keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat kansalaisten menestyksekäseen osallistumiseen yhteiskunta- ja talouselämään,
- D. katsoo, että energiankuluttajien oikeuksia koskevalla eurooppalaisella peruskirjalla (jäljempänä peruskirja) vedotaan hallituksiin, energia-alan sääntelyviranomaisiin ja alan teollisuuteen, jota edustavat kaikki työmarkkinaosapuolet, ja kannustetaan niitä, jotta ne pyrkisivät konkreettisella tavalla varmistamaan energiankuluttajien etujen huomioon ottamisen yhteiskunnallisilla, ympäristön kannalta kestäväillä ja kilpailukykyisillä EU:n energiamarkkinoilla,
- E. katsoo, että koska energia-alan kaltaisilla markkinoilla, joissa kilpailu on puutteellista, pelkillä markkinamekanismeilla ei pystytä aina täysin varmistamaan kuluttajien etujen suojaamista, erityisesti energiamarkkinoita koskevien julkisen palvelun velvoitteiden ohella on kiinnitettävä huomiota yleiseen kuluttajansuojeluun ja varmistettava sen toteutuminen,
- F. ottaa huomioon, että käytettävissä olevien tietojen mukaan jäsenvaltiot ovat panneet kohdennetut julkisen palvelun velvoitteet rajoitetusti täytäntöön heikossa asemassa olevien kuluttajien tarpeiden huomioon ottamiseksi,
- G. katsoo, että on keskityttävä erityisen voimakkaasti tehtävään, joka on annettu kansallisille sääntelyviranomaisille, joiden on oltava riippumattomia kaikista julkisista ja yksityisistä eduista ja joille on annettava valtuudet seurata energiamarkkinoita, mukaan lukien hinnat ja niiden osatekijät, sekä tarvittaessa puuttua markkinoiden toimintaan ja asettaa seuraamuksia,
- H. katsoo, että energia-alan kuluttajakiistojen ratkaisemisen edellyttämää lainsäädäntöä ei ole riittävästi ja että kyseisten kiistojen ratkaiseminen kuuluu monen eri viranomaisen tehtäviin, eivätkä kuluttajat tiedä, kenen puoleen heidän on käännettävä,
- I. katsoo, että uusiutuvaa energiaa koskevat EU:n tavoitteet olisi sisällytettävä peruskirjaan, jotta kuluttajat voivat valita kyseisiä tavoitteita tukevia energialähteitä,

### **Peruskirjan luonne**

1. korostaa, että energian saanti on keskeinen tekijä kansalaisten menestyksessä osallistumisessa yhteiskunnalliseen elämään ja talouselämään;
2. palauttaa mieliin, että vaikka kuluttajien oikeudet jo turvataan voimassa olevalla yhteisön lainsäädännöllä, näitä oikeuksia ei useinkaan kunnioiteta; korostaa, että kuluttajansuojatoimien lujittaminen onnistuu parhaiten nykyisen lainsäädännön tehokkaamman täytäntöönpanon kautta;
3. huomauttaa, että parlamentti harkitsee parhaillaan sähkö- ja maakaasumarkkinoita koskevan paketin ("kolmannen ehdotuspaketin") hyväksymistä, joka vahvistaisi energiankuluttajien suojelun oikeudellista kehystä;
4. katsoo, että energiankuluttajien suojelun on tulevaisuudessakin perustuttava Euroopan unionin ja jäsenvaltioiden yhteisiin toimiin; katsoo, että energiamarkkinoiden yksittäisillä suojelukäytänteillä saattaa olla erilaisia vaikutuksia eri jäsenvaltioissa, minkä vuoksi toissijaisuusperiaatteen johdonmukainen noudattaminen on keskeisen tärkeää;

**Torstai 19. kesäkuuta 2008**

5. korostaa ehdotonta tarvetta vahvistaa kuluttajien suojelua energiakysymyksissä ja käyttää peruskirjaa eurooppalaisten ja kansallisten viranomaisten sekä yksityisten tahojen toimintaa ohjaavana välineenä kuluttajien oikeuksien tehokasta varmistamista ja noudattamista varten;
6. viittaa kolmannen paketin ehdotuksilla muutettavien direktiivien 2003/54/EY <sup>(1)</sup> ja 2003/55/EY <sup>(2)</sup> 3 artiklaan ja liitteeseen A; korostaa tarvetta parantaa direktiivien noudattamisen valvontaa kansallisella tasolla;
7. pitää peruskirjaa tietoasiakirjana, jolla kerätään, selvennetään ja vahvistetaan EU:n lainsäädännöllä jo hyväksytyt energiaa koskevia kuluttajien oikeuksia; kannattaa näin ollen komission suunnitelmaa kehittää energia-alan kuluttajanoikeuksia koskeva Internet-työkalu, mutta tähdentää, että sellaisia kuluttajia varten, joilla ei ole yhteyttä Internetiin tai joille Internet ei ole käyttökelpoinen viestintäkanava, on laadittava laajempi viestintästrategia;
8. painottaa, että peruskirjassa on otettava huomioon myös pienten ammattikäyttäjien tarpeet pitäen mielessä, että he joutuvat usein kohtaamaan samat ongelmat kuin tavallisetkin energiakuluttajat;

***Pääsy energiansiirto- ja jakeluverkkoon sekä energiantoimitukset***

9. palauttaa mieliin, että suuri osa Euroopan energiamarkkinoista on yhä monopolien hallussa, mikä rajoittaa valinnanvapautta ja mahdollisuutta vaihtaa toimittajaa nopeasti ja maksutta, lisää tiedon puutetta ja heikentää näin ollen kuluttajien asemaa; katsoo, että tästä syystä on tärkeä huolehtia yhtenäisten, kilpailukykyisten energiamarkkinoiden perustamisesta ja etenkin heikossa asemassa olevien asiakkaiden suojelemisesta;
10. korostaa, että eurooppalaisilla sähkön- ja kaasukuluttajilla on oikeus liittyä verkkoihin ja saada sähkö- ja kaasutoimituksia kohtuullisin, avoimin, syrjimättömin ja selkeästi verrattavissa olevin tariffein ja hinnoin, mukaan lukien niihin sovellettaviin indeksointimenetelmiin perustuvat tarkistetut hinnat ja tariffit; katsoo, että syrjimättömyyden olisi sisällettävä kielto määrätä syrjiviä kustannuksia tietyille maksutavoille ja erityisesti niille usein heikossa asemassa oleville kuluttajille, jotka maksavat ennakkomaksuja mittarin mukaan;
11. korostaa, että kuluttajansuojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota ja toimitusten katkaisemisen ehkäisemisen varmistavat toimet on toteutettava; jäsenvaltioiden on nimettävä toimituksista viime kädessä vastaava taho ja tiedotettava tästä kuluttajille; katsoo, että kansallisessa lainsäädännössä olisi säädettävä tällaisesta mekanismista;
12. painottaa, että verkosta irrottamista olisi pidettävä viimeisenä keinona tapauksissa, joissa kuluttaja ei ole suorittanut maksuaan, erityisesti kun on kyse heikossa asemassa olevista kuluttajista tai loma-aikojen maksuista; katsoo, että toimittajien olisi sovellettava suhteellisuusperiaatetta sekä ilmoitettava kuluttajalle, ennen kuin ne toteuttavat kyseisen toimenpiteen;
13. korostaa tarvetta varmistaa yleisten oikeuksien suojeleminen, erityisesti eri sosiaalisten, taloudellisten ja alueellisten ryhmien energiansaannin osalta varmistamalla toimitusten vakaus ja turvallisuus, sekä tarvetta varmistaa verkkojen tehokkuus edistämällä aluetason yhteistyötä jäsenvaltioiden ja yhteisön jäsenyyttä tavoittelevien naapurivaltioiden välillä;
14. kehottaa jäsenvaltioita varmistamaan, että kuluttaja voi vaihtaa veloitusta uuteen sähkön- tai kaasuntoimittajaan helposti ja enintään kuukauden kuluessa;

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2003/54/EY, annettu 26. kesäkuuta 2003, sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä (EUVL L 176, 15.7.2003, s. 37).

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2003/55/EY, annettu 26. kesäkuuta 2003, maakaasun sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä (EUVL L 176, 15.7.2003, s. 57).

Torstai 19. kesäkuuta 2008

**Tariffit ja hinnat**

15. korostaa, että eurooppalaisen sähkön ja kaasun hintojen on oltava kohtuullisia, helposti ja selkeästi verrattavia sekä avoimia ja lisäksi todelliseen energiankulutukseen perustuvia; katsoo, että julkaistujen hintojen, tariffien, indeksointimenetelmien ja ehtojen on oltava helposti kuluttajien saatavilla kattavien ja ymmärrettävien tietoteknisten välineiden avulla; katsoo lisäksi, että ne olisi annettava etukäteen tiedoksi riippumattomille kansallisille sääntelyviranomaisille, jotka seuraavat niitä tai hyväksyvät ne;

16. korostaa, että sähkön- tai kaasuntoimittajia koskee tavanmukainen sopimusvelvoite toteuttaa säännönmukaisesti ja ennalta ilmoitettuna päivinä laskelma, jolla varmistetaan, että kuluttajilta laskutetaan heidän tosiasiallisesti käyttämänsä energiamäärä; katsoo, että mikäli toimittajat eivät pysty esimerkiksi teknisten syiden vuoksi noudattamaan kyseistä velvoitetta, olisi kulutettu energiamäärä laskettava kohtuullisten ja avoimien, sopimuksessa selkeästi ilmoitettujen kriteereiden perusteella;

17. korostaa tältä osin sellaisten markkinatoimijoiden kehittymistä, jotka ovat erikoistuneet sähkön- tai kaasuntoimittajien hintoja, tariffeja ja ehtoja vertailevien tietojen julkaisemiseen sekä kuluttajien avustamiseen toimittajan vaihtamisen yhteydessä;

18. kehottaa jäsenvaltioita edistämään älykkäitä kulutusmittareita, jotka antavat kuluttajille selkeän kuvan nykyisestä energiankulutuksestaan ja parantavat näin omalta osaltaan energiatehokkuutta; palauttaa mieliin energian loppukäytön tehokkuudesta ja energiapalveluista 5 päivänä huhtikuuta 2006 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/32/EY<sup>(1)</sup> 13 artiklan vaatimukset, jotka koskevat älykkäitä kulutusmittareita; vaatii komissiota ja jäsenvaltioita panemaan kiireesti täytäntöön kuluttajien tiedonsaannin ja energiatehokkuuden kannalta tärkeät mittaamista ja laskutusta koskevat kyseisessä direktiivissä esitetyt vaatimukset ja valvomaan niiden noudattamista;

19. katsoo, että jäsenvaltioita olisi veloitettava varmistamaan, että älymittareiden käyttöönotto on saatu päätökseen kuluttajille mahdollisimman vähäistä haittaa aiheuttaen kymmenen vuoden kuluessa kolmannen ehdotuspaketin (joilla muutetaan direktiivejä 2003/54/EY ja 2003/55/EY) voimaantulosta, ja että kyseisen käyttöönoton olisi oltava energianjakajien ja -toimittajien vastuulla; kansallisten sääntelyviranomaisten olisi oltava vastuussa tämän kehityksen seuraamisesta ja yhteisten standardien vahvistamisesta kyseistä tarkoitusta varten; jäsenvaltioita olisi vaadittava varmistamaan, että mittareiden teknistä suunnittelua ja toimintaedellytyksiä koskevissa vähimmäisstandardeissa on otettu huomioon yhteentoimivuuteen liittyvät kysymykset, jotta kuluttajat saavat mahdollisimman suuren edun mahdollisimman pienillä kustannuksilla;

**Tiedottaminen ja sopimukset**

20. korostaa tarvetta kehittää energiantoimittajien käyttöön parhaisiin käytänteisiin perustuva vakiomuotoisen laskun malli avoimuuden lisäämiseksi; korostaa verrattavuuden parantamiseksi tarvetta kehittää vakiomuotoisia ennen sopimuksen tekoa annettavia tietoja ja sopimukseen sisällytettäviä tietoja, peruskirjan mukaiset kuluttajan oikeuksia koskevat tiedot mukaan luettuina;

21. kehottaa jäsenvaltioita ottamaan esimerkiksi kansallisten energian sääntelyviranomaisten avulla käyttöön yhteisen palvelupisteen, jossa käsitellään kuluttajien tiedusteluita, jotta parannetaan kuluttajien tiedonsaantimahdollisuuksia ja jotta varmistetaan samalla, että tiedot ovat paikan, ajan, välineiden ja kattavuuden osalta saatavilla mahdollisimman lähellä kuluttajaa;

22. korostaa, että komission on kehitettävä yhdessä kansallisten sääntelyviranomaisten kanssa laatukriteerit, joita sovelletaan asiakkaita koskeviin palveluihin, mukaan lukien puhelinpalvelukeskuksiin;

23. katsoo, että energiantoimittajien ja riippumattoman kansallisen sääntelyviranomaisen verkkosivuilla on oltava käytettävissä hintasimulaattori; korostaa, että kuluttajille on ilmoitettava heidän energiankulutuksestaan säännöllisin väliajoin;

24. korostaa tarvetta velvoittaa energiantoimittajat ilmoittamaan kuluttajille peruskirjan voimaantulosta;

(<sup>1</sup>) EUVL L 114, 27.4.2006, s. 64.

Torstai 19. kesäkuuta 2008

### ***Yhteiskunnalliset toimenpiteet***

25. pahoittelee, että heikossa asemassa olevilla energian kuluttajilla on vakavia ongelmia, joihin on puututtava yksiselitteisesti kansallisten sosiaaliturvajärjestelmien tai muiden vastaavien toimenpiteiden puitteissa;
26. kehottaa jäsenvaltioita investoimaan ensisijaisesti pienituloisia talouksia koskeviin kattaviin energia- tehokkuutta lisääviin toimiin ja keskittymään siten strategisesti sekä polttoaineiden hinnasta johtuvan köyhyyden ongelmaan että keväällä 2007 kokoontuneen Eurooppa-neuvoston hyväksymään tavoitteeseen nostaa energiatehokkuutta 20 prosenttia vuoteen 2020 mennessä;
27. kehottaa komissiota ohjaamaan julkisen palvelun velvoitteiden yhteisen määritelmän soveltamista sekä valvomaan, että jäsenvaltiot panevat täytäntöön direktiivien 2003/54/EY ja 2003/55/EY 3 artiklassa ja liitteessä A tarkoitettut velvoitteet;
28. kehottaa komissiota määrittelemään energiaköyhyyden käsitteen;
29. kehottaa jäsenvaltioita laatimaan kansallisia energia-alan toimintasuunnitelmia energiaköyhyyden ratkaisemiseksi ja tällaisten toimenpiteiden saattamiseksi eurooppalaisen sääntelyviranomaisten yhteistyöviraston tietoon; kehottaa sääntelyvirastoa seuraamaan näitä toimenpiteitä yhteistyössä kansallisten viranomaisten kanssa sekä tiedottamaan onnistuneista toimenpiteistä; korostaa, että olisi arvioitava, miten laajasti yksittäiset kansalliset sosiaaliturva- tai verojärjestelmät ottavat huomioon riskit, jotka liittyvät energiaköyhyyteen;

### ***Ympäristötoimenpiteet***

30. painottaa, että toimittajien ja verkonhaltijoiden olisi toimittava ympäristöasioissa vastuullisesti ja tehtävä kaikkensa hiilidioksidipäästöjen sekä radioaktiivisen jätteen tuotannon pitämiseksi mahdollisimman alhaisella tasolla sovellettavan lainsäädännön mukaisesti;
31. katsoo, että etusija olisi annettava uusiutuville energianlähteille, yhdistetysti lämpöä ja sähköä tuotaville ja muille yhdennetyille tuotantotavoille ja että kuluttajien oikeus tehdä tietoinen valinta uusiutuvan energian puolesta olisi tunnustettava peruskirjassa; on näin ollen sitä mieltä, että kaikille kuluttajille olisi tiedotettava puolueettomasti, avoimesti ja syrjimättömästi heidän valittavanaan olevista energialähteistä;
32. korostaa tästä syystä, että on pantava käytännössä täytäntöön direktiivin 2003/54/EY 3 artiklan 6 kohta, jonka mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat saavat luotettavat tiedot sähköntoimittajan energialähteistä ja toimittajan käyttämien energiayhdistelmien avulla tuotetusta sähköstä johtuvista ympäristövaikutuksista;

### ***Kansalliset sääntelyviranomaiset***

33. korostaa kansallisten sääntelyviranomaisten olemassaoloa jäsenvaltioissa, mutta pahoittelee viranomaisten tämänhetkisen toimivallan rajallisuutta; katsoo, että jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että kansallisten sääntelyviranomaisten lakisääteiset toimivaltuudet ja voimavarat ovat riittävät ja että viranomaiset ovat halukkaita käyttämään niitä;
34. on vakuuttunut, että kansallisten sääntelyviranomaisten olisi oltava keskeisessä asemassa kuluttajien suojelussa; katsoo siksi, että sääntelyviranomaisten toimivallan ja riippumattomuuden lisäämiseen tähtääviä toimia, myös oikeutta määrätä seuraamuksia toimittajille, jotka eivät noudata asiaa koskevaa lainsäädäntöä, olisi vahvistettava;
35. on sitä mieltä, että kansallisten sääntelyviranomaisten on oltava riippumattomia kaikista julkisista tai yksityisistä eduista ja että niillä on oltava vähintään seuraavat toimivaltuudet:
- hyväksyä verkkomaksujen asettamista koskevia periaatteita tai todellisia verkkotariffeja ja niiden indeksointimenetelmiä,
  - seurata hintoja ja niiden osatekijöitä, mukaan lukien indeksointimenetelmät,

Torstai 19. kesäkuuta 2008

- seurata, valvoa ja tukea energiantoimittajien kuluttajille tarjoamia tietoja vähintään ensimmäisten viiden vuoden ajan sen jälkeen kun markkinat on vapautettu kokonaan ja siihen saakka, kunnes on osoitettu, että energiantoimittajat ovat toimittaneet ja toimittavat myös jatkossa kuluttajille avoimesti asiaan liittyvää ja puolueetonta tietoa,
- suojata kuluttajia sopimattomilta kaupallisilta menettelyiltä ja tehdä tältä osin yhteistyötä toimivaltaisten kilpailuviranomaisten kanssa,

36. katsoo, että jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että kansallisilla sääntelyviranomaisilla on tarvittavat toimivaltuudet markkinoiden sähkö- ja kaasutarjousten seurantaan varten; katsoo, että näin ollen niiden on saatava käyttöönsä kaikki ratkaisevat tiedot, joiden avulla hinnat määritetään ja joihin sisältyvät vähintään kaasu- ja sähkötoimitusten sopimusehdot sekä indeksikaavat;

37. korostaa tarvetta varmistaa se, että kansallisten sääntelyviranomaisten toimivaltuudet sisällytetään direktiivin 2003/54/EY ehdotettuun 22 c artiklaan sekä direktiivin 2003/55/EY ehdotettuun 24 c artiklaan;

38. korostaa tarvetta eurooppalaisen sääntelyviraston koordinoimien kansallisten sääntelyviranomaisten toimintaa koskevalle kokonaisvaltaiselle eurooppalaiselle lähestymistavalle;

### **Valitukset**

39. kehottaa jäsenvaltioita ottamaan käyttöön mahdollisimman lähellä kuluttajia olevan yhteisen palvelupisteen, jossa käsitellään kaikenlaisia kuluttajavalituksia, ja rohkaisemaan kyseisten valitusten käsittelemistä vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien avulla;

40. korostaa, että kaikilla kuluttajilla tulisi olla oikeus siihen, että heidän energiapalveluntarjoajansa tuottaa palveluita, käsittelee valituksia ja noudattaa vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ISO 10001:n, ISO 10002:n ja ISO 10003:n kaltaisten kansainvälisten standardien ja muiden tällä alalla kehitettyjen ISO-standardien mukaisesti;

41. kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita varmistamaan, että oikeusasiamiehillä on tarvittavat valtuudet käsitellä valituksia tehokkaasti sekä antaa kuluttajille tietoa energiakysymyksistä;

### **Kuluttajajärjestöt**

42. tunnustaa, että kuluttajajärjestöillä on tärkeä tehtävä sen varmistamisessa, että toteutetaan kaikki mahdolliset toimet energiankuluttajien oikeuksien korkean tason saavuttamiseksi kaikkialla EU:ssa; katsoo, että kaikkien jäsenvaltioiden olisi huolehdittava siitä, että kuluttajajärjestöillä on riittävästi voimavaroja olennaisten palvelujen, kuten kaasu- ja sähköpalvelujen, käsittelemistä varten;

43. kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita varmistamaan energiapalveluiden kestävä kehityksen; korostaa kuluttajajärjestöjen ja kansallisten sääntelyviranomaisten tärkeää tehtävää kestävä kulutuksen edistämiseksi kiinnittämällä sekä kuluttajien että yritysten huomiota erityisesti energialvalikoimaan, ilmastonmuutokseen sekä kuluttajien vaikutusmahdollisuuksiin alan kehityksen osalta;

44. suosittaa, että jäsenvaltiot antavat taloudellista tukea kuluttajajärjestöille, jotta ne pystyvät kouluttamaan työntekijöitään ja parantamaan siten mahdollisuuksiaan tarjota apua lainsäädäntöprosessissa, kuluttajille suuntautuvassa tiedottamisessa ja kuluttajien valistamisessa sekä kuluttajakiistojen ratkaisemisessa;

\*

\* \*

45. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle ja komissiolle sekä jäsenvaltioiden hallituksille.