

Giovedì 19 giugno 2008

## Verso una Carta europea dei diritti dei consumatori di energia

P6\_TA(2008)0306

### Risoluzione del Parlamento europeo del 19 giugno 2008 sul tema Verso una Carta europea dei diritti dei consumatori di energia (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

Il Parlamento europeo,

- vista la proposta della Commissione concernente una direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2003/54/CE relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (COM(2007)0528),
- vista la proposta della Commissione concernente una direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2003/55/CE relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale (COM(2007)0529),
- viste le conclusioni del Consiglio del 15 febbraio 2007 concernenti una politica energetica per l'Europa (6271/2007),
- vista la comunicazione della Commissione intitolata «Una politica energetica per l'Europa» (COM(2007)0001),
- vista la comunicazione della Commissione intitolata «Indagine a norma dell'articolo 17 del regolamento (CE) n. 1/2003 nei settori europei del gas e dell'elettricità» (COM(2006)0851),
- visto il documento di lavoro dei servizi della Commissione intitolato «Prospettive del mercato interno del gas e dell'elettricità — Relazione sull'attuazione» (SEC(2006)1709), documento di accompagnamento alla comunicazione della Commissione (COM(2006)0841),
- visto il documento di lavoro dei servizi della Commissione sui dati relativi alla politica energetica dell'Unione europea (SEC(2007)0012),
- vista la direttiva 2004/67/CE del Consiglio, del 26 aprile 2004, concernente misure volte a garantire la sicurezza dell'approvvigionamento di gas naturale <sup>(1)</sup>,
- vista la relazione annuale dei regolatori europei dell'energia per il periodo dal 1° gennaio 2006 al 31 dicembre 2006, destinata a tutti i membri del Consiglio dei regolatori europei dell'energia e del Gruppo dei regolatori europei per il gas e l'elettricità, al Parlamento europeo, al Consiglio e alla Commissione, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 8, della decisione 2003/796/CE della Commissione, dell'11 novembre 2003, che istituisce il gruppo dei regolatori europei per il gas e l'elettricità <sup>(2)</sup>,
- viste le conclusioni della Presidenza del Consiglio europeo dell'8 e 9 marzo 2007 concernenti l'approvazione, da parte del Consiglio europeo, del «Piano d'azione del Consiglio europeo (2007-2009) — politica energetica per l'Europa» (7224/2007),
- vista la comunicazione della Commissione intitolata «Verso una Carta europea dei diritti dei consumatori di energia» (COM(2007)0386),
- visto l'articolo 45 del suo regolamento,
- visti la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e il parere della commissione per l'industria, la ricerca e l'energia (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> GU L 127 del 29.4.2004, pag. 92.

<sup>(2)</sup> GU L 296 del 14.11.2003, pag. 34.

Giovedì 19 giugno 2008

- A. considerando che i principi dell'inclusione sociale, delle pari opportunità per tutti e dell'equo accesso alla conoscenza nell'epoca digitale significano che è essenziale che l'accesso all'energia sia economicamente alla portata di tutti i cittadini dell'Unione,
- B. considerando che i consumatori — specialmente i privati e le piccole e medie imprese (PMI) — dispongono di strumenti e opportunità limitati per rappresentare efficacemente i propri interessi,
- C. considerando che un approvvigionamento energetico adeguato costituisce uno degli elementi principali per consentire ai cittadini di partecipare pienamente alla vita economica e sociale,
- D. considerando che la Carta europea dei diritti dei consumatori di energia (la Carta) è intesa a invitare e incitare i governi, le autorità di regolamentazione e l'industria, rappresentata da tutte le parti sociali, a contribuire in modo concreto a garantire che gli interessi dei consumatori di energia ricevano la debita considerazione nell'ambito di un mercato energetico comunitario competitivo e attento alle problematiche sociali e ambientali,
- E. considerando che, poiché nei mercati caratterizzati da una concorrenza imperfetta, come il settore energetico, i soli meccanismi del mercato non sempre garantiscono appieno gli interessi dei consumatori, è necessario che venga presa in considerazione e garantita la protezione generale dei consumatori, oltre agli obblighi di servizio pubblico specifici del mercato energetico,
- F. considerando che, secondo i dati disponibili, gli Stati membri si sarebbero avvalsi solo in misura limitata degli obblighi mirati di servizio pubblico per rispondere alle esigenze degli utenti vulnerabili,
- G. considerando che occorre porre un forte accento sul ruolo attribuito alle autorità nazionali di regolamentazione (ANR), che devono essere indipendenti da interessi pubblici o privati e competenti a esercitare un controllo sui mercati energetici, ivi compresi i prezzi e tutte le loro componenti, come pure a intervenire e imporre sanzioni, ove necessario,
- H. considerando che la risoluzione delle controversie dei consumatori nel settore energetico non è sufficientemente coperta dalla legislazione e che la soluzione di tali controversie è trattata da una serie di autorità diverse, per cui i consumatori non sanno a chi rivolgersi,
- I. considerando che gli obiettivi dell'Unione europea in materia di energie rinnovabili dovrebbero essere inseriti nella Carta europea dei diritti dei consumatori di energia, al fine di consentire al consumatore di scegliere fonti energetiche coerenti con tali obiettivi;

### ***Natura della Carta***

- 1. sottolinea il fatto che l'approvvigionamento energetico costituisce uno degli elementi principali che consentono ai cittadini di partecipare pienamente alla vita economica e sociale;
- 2. ricorda che i diritti dei consumatori, pur essendo già protetti dalla normativa comunitaria in vigore, spesso non sono rispettati; evidenzia che il modo migliore per rafforzare le misure di protezione del consumatore risiede in una più efficace attuazione della legislazione esistente;
- 3. sottolinea che l'adozione del pacchetto di proposte concernenti i mercati dell'elettricità e del gas naturale (il «terzo pacchetto»), attualmente in discussione al Parlamento, rafforzerebbe ulteriormente il quadro giuridico per la protezione dei consumatori di energia;
- 4. ritiene che la protezione futura dei consumatori di energia debba continuare a basarsi sull'azione congiunta dell'Unione europea e degli Stati membri; osserva che le pratiche individuali di protezione del consumatore nel mercato dell'energia potrebbero avere effetti diversi in Stati membri diversi e che un'applicazione coerente del principio di sussidiarietà è quindi essenziale;

**Giovedì 19 giugno 2008**

5. sottolinea l'assoluta necessità di rafforzare la protezione dei consumatori in materia energetica e di utilizzare la Carta come strumento di orientamento per le autorità europee e nazionali nonché per gli enti privati, al fine di garantire e far rispettare efficacemente i diritti dei consumatori;
6. rinvia all'articolo 3 e all'allegato A delle direttive 2003/54/CE <sup>(1)</sup> e 2003/55/CE <sup>(2)</sup> quali saranno modificate dalle proposte del «terzo pacchetto»; sottolinea l'esigenza di migliorare l'applicazione a livello nazionale;
7. considera la Carta come un documento di informazione che consente di raccogliere, chiarire e consolidare i diritti dei consumatori in materia di energia già adottati nella legislazione UE in vigore; accoglie pertanto con favore l'iniziativa della Commissione di mettere a punto uno strumento internet dedicato ai diritti dei consumatori in campo energetico, ma evidenzia la necessità di una più ampia strategia di comunicazione per i consumatori che non dispongono di un accesso internet o per i quali internet è un mezzo di comunicazione inadatto;
8. sottolinea che la Carta deve altresì rispondere alle esigenze dei piccoli utenti professionali, che spesso incontrano gli stessi problemi dei consumatori di energia ordinari;

***Accesso alle reti e ai sistemi di trasmissione e distribuzione e approvvigionamento***

9. ricorda che il mercato europeo dell'energia continua ad essere caratterizzato da un gran numero di monopoli, il che restringe la libertà di scelta e la possibilità di cambiare fornitore rapidamente e gratuitamente, aumenta la mancanza di informazione e, come risultato, accentua la vulnerabilità dei consumatori; ritiene importante garantire che si compiano sforzi per creare un mercato unico e concorrenziale dell'energia e per tutelare in particolare i consumatori vulnerabili;
10. ribadisce che i consumatori europei di energia elettrica e gas hanno il diritto di accedere alla connessione alle reti e all'erogazione di energia elettrica e gas a prezzi e tariffe ragionevoli, trasparenti, non discriminatori e facilmente comparabili, ivi inclusi i prezzi e le tariffe corretti sulla base dei corrispondenti meccanismi di indicizzazione; ritiene che il principio di non discriminazione dovrebbe includere il divieto di applicare oneri discriminatori per quanto riguarda taluni metodi di pagamento, in particolare per i consumatori, spesso vulnerabili, ai quali il consumo viene fatturato attraverso un contatore a pagamento anticipato;
11. sottolinea che è necessario rivolgere particolare attenzione alla protezione dei consumatori e che si devono introdurre salvaguardie onde evitare l'interruzione dell'approvvigionamento; ritiene che gli Stati membri debbano designare un fornitore di ultima istanza e darne debita comunicazione ai consumatori e che tale meccanismo debba essere istituito mediante provvedimento legislativo nazionale;
12. sottolinea che l'interruzione dell'approvvigionamento dovrebbe essere presa in considerazione solo come soluzione estrema in caso di arretrati di pagamento da parte dei consumatori, soprattutto qualora si tratti di consumatori vulnerabili e di periodi di vacanza; i fornitori dovrebbero applicare il principio di proporzionalità e trasmettere una notifica personale al consumatore prima di procedere in tal senso;
13. sottolinea la necessità di garantire la protezione dei diritti universali, soprattutto per quanto riguarda l'accesso all'energia per vari gruppi sociali, economici e regionali, attraverso la stabilità e la sicurezza degli approvvigionamenti nonché l'efficacia delle reti, promuovendo la cooperazione a livello regionale tra Stati membri e paesi confinanti aventi una prospettiva europea;
14. esorta gli Stati membri a far sì che i consumatori possano passare con facilità ad un nuovo fornitore, entro un lasso di tempo che non superi il mese, senza sostenere spese;

<sup>(1)</sup> Direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (GU L 176 del 15.7.2003, pag. 37).

<sup>(2)</sup> Direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale (GU L 176 del 15.7.2003, pag. 57).

Giovedì 19 giugno 2008

**Tariffe e prezzi**

15. sottolinea che i prezzi europei dell'energia elettrica e del gas devono essere ragionevoli, facilmente e chiaramente confrontabili, trasparenti e basati sul consumo energetico effettivo; che i prezzi, le tariffe, i meccanismi di indicizzazione e le condizioni pubblicati devono essere facilmente accessibili al consumatore attraverso una serie completa di strumenti d'informazione facilmente comprensibili; che tali elementi dovrebbero inoltre essere preventivamente trasmessi al regolatore nazionale indipendente, incaricato del monitoraggio o dell'approvazione;

16. sottolinea che costituisce obbligo contrattuale usuale che i fornitori effettuino un conteggio su base regolare e in date predefinite, in modo da garantire ai consumatori che il consumo sia fatturato in base alla quantità effettiva di energia utilizzata; ritiene che se i fornitori non sono in grado di soddisfare questo obbligo, ad esempio per motivi tecnici, il consumo di energia dovrebbe essere calcolato sulla base di criteri ragionevoli e trasparenti, chiaramente fissati nel contratto;

17. sottolinea al riguardo l'emergere di operatori del mercato specializzati nella pubblicazione di informazioni comparabili in materia di prezzi, tariffe e condizioni dei fornitori nonché nell'assistenza nel quadro del cambio di fornitore;

18. invita gli Stati membri a promuovere i «contatori intelligenti», che danno ai consumatori chiare informazioni sul consumo energetico effettivo, contribuendo così a una migliore efficienza energetica; ricorda il disposto dell'articolo 13 della direttiva 2006/32/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2006, concernente l'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici <sup>(1)</sup> per quanto riguarda la fornitura di contatori intelligenti; esorta urgentemente la Commissione e gli Stati membri ad attuare e applicare le disposizioni in materia di contatori e di fatturazione previste da tale direttiva, nell'interesse dell'informazione al consumatore e dell'efficienza energetica;

19. ritiene che gli Stati membri debbano essere tenuti a provvedere a che lo sviluppo di contatori intelligenti sia completato, con disagi minimi per i consumatori, entro 10 anni dall'entrata in vigore delle proposte «terzo pacchetto» (che modificano le direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE) e che ciò spetti alle imprese di distribuzione o fornitura di energia. Le autorità nazionali di regolamentazione (ANR) devono essere responsabili di controllare l'avanzamento di tale sviluppo e di stabilire norme comuni a tale scopo. Gli Stati membri devono essere tenuti a provvedere a che le norme che stabiliscono i requisiti tecnici minimi di progettazione e di funzionamento per i contatori tengano conto degli aspetti di interoperabilità al fine di offrire il massimo vantaggio ai consumatori al minimo costo;

**Informazioni/contratti**

20. sottolinea la necessità, per garantire la trasparenza, di mettere a punto un modello di fatture tipo basato sulle migliori pratiche; sottolinea la necessità, per assicurare la comparabilità, di mettere a punto informazioni precontrattuali e contrattuali standard, che comprendano informazioni sui diritti del consumatore in virtù della Carta;

21. invita gli Stati membri a creare uno sportello unico per qualsiasi richiesta di informazioni da parte dei consumatori, ad esempio attraverso i regolatori nazionali dell'energia, facilitando così il loro accesso alle informazioni e assicurando nel contempo che esse siano quanto più vicine possibile ai consumatori in termini di luogo, tempo, strumenti e esaustività;

22. sottolinea la necessità che la Commissione definisca, in cooperazione con le ANR, criteri qualitativi da applicarsi ai servizi ai consumatori, compresi i call center;

23. ritiene che nei siti internet dei fornitori e delle autorità nazionali di regolamentazione indipendenti debbano essere disponibili dispositivi di simulazione delle tariffe; sottolinea che i consumatori devono ricevere regolarmente informazioni in merito al loro consumo energetico;

24. sottolinea la necessità di imporre ai fornitori l'obbligo di informare i consumatori della promulgazione della Carta;

<sup>(1)</sup> GU L 114 del 27.4.2006, pag. 64.

Giovedì 19 giugno 2008

### **Misure di carattere sociale**

25. deplora i gravi problemi incontrati dai consumatori vulnerabili e ritiene che essi vadano espressamente affrontati nell'ambito dei sistemi nazionali di sicurezza sociale o di altre misure equivalenti;
26. invita gli Stati membri a investire prioritariamente in misure generali di efficienza energetica per le famiglie a basso reddito, affrontando così in modo strategico sia il problema della povertà energetica che l'obiettivo del «20 % entro il 2020» in materia di efficienza energetica, adottato dal Consiglio europeo di primavera del 2007;
27. invita la Commissione a fornire orientamenti su una definizione comune degli obblighi di servizio pubblico e a vigilare sull'adempimento, da parte degli Stati membri, degli obblighi stabiliti all'articolo 3 e all'allegato A delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE;
28. chiede alla Commissione di definire il concetto di povertà energetica;
29. invita gli Stati membri a elaborare piani d'azione nazionali in materia energetica che affrontino la povertà energetica e a comunicare le misure adottate all'Agenzia europea per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia; invita l'Agenzia a monitorare, di concerto con le autorità nazionali, l'applicazione di dette misure e a comunicare quelle attuate con successo; sottolinea che è opportuno procedere a una valutazione della misura in cui i singoli regimi nazionali di sicurezza sociale o fiscali tengono conto dei rischi connessi alla povertà energetica;

### **Misure ambientali**

30. sottolinea che i fornitori e gli operatori di rete dovrebbero agire in modo responsabile dal punto di vista ambientale, adoperandosi al massimo per mantenere le emissioni di CO<sub>2</sub> e la produzione di rifiuti radioattivi ai livelli più bassi possibile secondo la normativa in vigore;
31. ritiene che si dovrebbe dare la priorità alle fonti energetiche rinnovabili, alla cogenerazione di energia termica ed elettrica e ad altri tipi di produzione integrata, e che il diritto dei consumatori di operare una scelta informata a favore di energie rinnovabili dovrebbe essere riconosciuto dalla Carta; ritiene pertanto che tutti i consumatori dovrebbero essere informati in modo oggettivo, trasparente e non discriminatorio sulle fonti di energia a loro disposizione;
32. sottolinea pertanto la necessità di applicare l'articolo 3, paragrafo 6, della direttiva 2003/54/CE, a norma del quale gli Stati membri provvedono affinché i consumatori ottengano informazioni affidabili sul mix energetico utilizzato dall'impresa fornitrice di elettricità e sull'impatto ambientale risultante dall'energia elettrica prodotta dal fornitore del mix energetico;

### **Autorità nazionali di regolamentazione**

33. sottolinea l'esistenza di ANR negli Stati membri, ma ne deplora gli attuali limitati poteri; è dell'avviso che gli Stati membri dovrebbero assicurare che le ANR dispongano di sufficienti risorse e poteri legali e siano disposte ad utilizzarli;
34. si dichiara convinto che i regolatori nazionali debbano svolgere un ruolo centrale nella tutela del consumatore; ritiene perciò necessario sostenere le proposte intese a rafforzare i poteri e l'indipendenza dei regolatori, incluso il diritto di imporre sanzioni ai fornitori che non ottemperano alla normativa comunitaria in materia;
35. ritiene che le ANR debbano essere indipendenti da qualsiasi interesse pubblico o privato e avere quanto meno il potere di:
- approvare i principi di determinazione degli oneri di rete o delle tariffe effettive, ed eventualmente i relativi meccanismi di indicizzazione,
  - monitorare i prezzi e tutte le loro componenti, inclusi i meccanismi di indicizzazione,

Giovedì 19 giugno 2008

- verificare, controllare e far rispettare l'informazione dei consumatori da parte dei fornitori almeno durante i primi cinque anni dalla completa liberalizzazione del mercato e fino a quando non sia dimostrato che i fornitori forniscono e continueranno a fornire agli utenti informazioni pertinenti, trasparenti e imparziali,
  - proteggere i consumatori dalle pratiche commerciali sleali e cooperare in tale ambito con le competenti autorità nazionali responsabili della concorrenza;
36. ritiene che gli Stati membri dovrebbero assicurare che le ANR dispongano dei poteri necessari per monitorare le offerte di gas e di elettricità disponibili sul mercato, per cui esse devono avere accesso a tutti gli elementi decisivi che concorrono a determinare i prezzi, ivi compresi, almeno, i termini e le condizioni contrattuali di fornitura di gas e di elettricità e le formule di indicizzazione;
37. ribadisce la necessità di provvedere a che le competenze dell'ANR siano inserite nel proposto articolo 22 quater della direttiva 2003/54/CE e nel proposto articolo 24 quater della direttiva 2003/55/CE;
38. sottolinea la necessità di promuovere un approccio europeo integrato delle attività delle ANR, sotto il coordinamento dell'Agenzia europea;

### **Reclami**

39. invita gli Stati membri a istituire uno sportello unico quanto più vicino possibile ai consumatori per trattare tutti i reclami dei consumatori e a incoraggiare il ricorso a metodi alternativi di composizione delle controversie per il trattamento di tali reclami;
40. sottolinea che tutti i consumatori dovrebbero vedersi riconoscere dal loro fornitore di servizi energetici il diritto alla fornitura del servizio, a procedure di reclamo e a metodi alternativi di composizione delle controversie, in linea con gli standard internazionali fra cui ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 e altri standard ISO definiti in questo settore;
41. chiede alla Commissione e agli Stati membri di assicurare che i difensori civici siano competenti a gestire efficacemente i reclami e a fornire informazioni ai consumatori sulle questioni energetiche;

### **Organizzazioni dei consumatori**

42. riconosce l'importanza del ruolo svolto dalle organizzazioni dei consumatori per assicurare che si faccia tutto il possibile per conseguire in tutta l'Unione europea un livello elevato di protezione dei diritti dei consumatori in materia di energia; ritiene che tutti gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché le organizzazioni dei consumatori dispongano di risorse sufficienti per occuparsi dei servizi essenziali, compresi il gas e l'elettricità;
43. invita la Commissione e gli Stati membri a garantire uno sviluppo sostenibile dei servizi energetici; sottolinea il ruolo importante che le organizzazioni dei consumatori e le ANR svolgono nella promozione di un consumo sostenibile richiamando l'attenzione dei consumatori e delle imprese in particolare sul mix energetico, il cambiamento climatico e l'influenza dei consumatori sullo sviluppo del settore;
44. raccomanda che gli Stati membri forniscano alle organizzazioni dei consumatori un sostegno finanziario che consenta loro di formare il proprio personale ed essere quindi in grado di fornire assistenza nell'ambito del processo legislativo, informando ed educando i consumatori e contribuendo alla risoluzione delle controversie;

\*

\* \* \*

45. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio, alla Commissione nonché ai governi e ai parlamenti degli Stati membri.
-