

2008 m. birželio 19 d., ketvirtadienis

## Europos energijos vartotojų teisių chartijos rengimas

P6\_TA(2008)0306

### 2008 m. birželio 19 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl Europos energijos vartotojų teisių chartijos rengimo (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

Europos Parlamentas,

- atsižvelgdamas į Komisijos pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos, iš dalies keičiančios direktyvą 2003/54/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių (COM(2007)0528),
- atsižvelgdamas į Komisijos pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos, iš dalies keičiančios Direktyvą 2003/55/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių (COM(2007)0529),
- atsižvelgdamas į 2007 m. vasario 15 d. Tarybos išvadas dėl Europos energetikos politikos, (6271/2007),
- atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą „Europos energetikos politika“ (COM(2007)0001),
- atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą dėl Europos dujų ir elektros energijos sektorių tyrimo pagal Reglamento (EB) Nr. 1/2003 17 straipsnį (COM(2006)0851),
- atsižvelgdamas į Komisijos tarnybų darbo dokumentą „Dujų ir elektros vidaus rinkos perspektyvos. Įgyvendinimo ataskaita“ (SEC(2006)1709), pridėtą prie Komisijos komunikato (COM(2006)0841),
- atsižvelgdamas į Komisijos tarnybų darbo dokumentą „ES energetikos politikos duomenys“ (SEC(2007)0012),
- atsižvelgdamas į 2004 m. balandžio 26 d. Tarybos direktyvą 2004/67/EB dėl priemonių, skirtų gamtinių dujų tiekimo patikimumui užtikrinti <sup>(1)</sup>,
- atsižvelgdamas į Europos energetikos reguliavimo institucijų metinę 2006 m. sausio 1 d. – 2006 m. gruodžio 31 d. ataskaitą, skirtą visiems Europos energetikos reguliavimo institucijų tarybos ir Europos elektros energijos ir dujų reguliavimo grupės nariams, Europos Parlamentui, Tarybai ir Komisijai, kuri buvo parengta pagal 2003 m. lapkričio 11 d. Komisijos sprendimo 2003/796/EB dėl Europos elektros energijos ir dujų reguliavimo grupės įsteigimo <sup>(2)</sup> 3 straipsnio 8 dalį,
- atsižvelgdamas į Europos Vadovų Tarybai (2007 m. kovo 8–9 d.) pirmininkaujančios valstybės narės išvadas dėl Europos Vadovų Tarybos patvirtinto „Europos Vadovų Tarybos energetikos veiksmų plano (2007–2009 m.)“. Europos energetikos politika“ (7224/2007),
- atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą „Rengiant Europos energijos vartotojų teisių chartiją“ (COM(2007)0386),
- atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 45 straipsnį,
- atsižvelgdamas į Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto pranešimą ir Pramonės, mokslinių tyrimų ir energetikos komiteto nuomonę (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> OL L 127, 2004 4 29, p. 92.

<sup>(2)</sup> OL L 296, 2003 11 14, p. 34.

2008 m. birželio 19 d., ketvirtadienis

- A. kadangi socialinės įtraukties, lygių galimybių visiems ir laisvos prieigos prie informacijos skaitmeninėje eroje principai reiškia, kad kiekvienas Europos Sąjungos pilietis turi turėti galimybę gauti energiją prieinamomis kainomis,
- B. kadangi vartotojai, ypač fiziniai asmenys ir mažosios bei vidutinės įmonės (MVI), gali naudotis ribotomis priemonėmis ir galimybėmis veiksmingai atstovauti savo interesams,
- C. kadangi reikiamas aprūpinimas energija – viena iš pagrindinių sudedamųjų dalių siekiant užtikrinti sėkmingą piliečių dalyvavimą socialiniame ir ekonominiame gyvenime,
- D. kadangi Europos energijos vartotojų teisių chartija (chartija) – tai kreipimasis į vyriausybes, energetikos sektorių reguliuojančias institucijas ir sektorių, kuriems atstovauja visi socialiniai partneriai, bei raginimas konkrečia veikla prisidėti užtikrinant, kad socialinėje, aplinką tausojančioje ir konkurencingoje ES energetikos rinkoje būtų atsižvelgiama į energijos vartotojų interesus,
- E. kadangi atsižvelgiant į tai, kad rinkose, kuriose konkurencija nėra tobula, pavyzdžiui, energetikos sektoriuje, vien rinkos procesais ne visada įmanoma visiškai užtikrinti vartotojų interesus, būtina skirti dėmesio ne tik su energetikos sektoriui būdingomis viešosiomis paslaugomis susijusiems išpareigojimų, bet ir bendrai klientų apsaugai ir šias sritis stiprinti,
- F. kadangi turimi duomenys rodo, kad valstybės narės tik ribotai taikė tikslinius su viešosiomis paslaugomis susijusius išpareigojimus pažeidžiamų klientų poreikiams tenkinti,
- G. kadangi didelis dėmesys turėtų būti skiriamas vaidmeniui, skirtam nacionalinėms reguliavimo institucijoms (NRI), kurios turėtų būti nepriklausomos nuo bet kokių viešųjų ir privačių interesų ir turėti įgaliojimus stebėti energetikos rinkas, įskaitant kainas ir visas jų sudedamąsias dalis, ir, jei reikia, įsikišti ir taikyti nuobaudas,
- H. kadangi teisės aktai nepakankamai reglamentuoja vartotojų ginčų energijos srityje sprendimą ir kadangi tokius ginčus sprendžia keletas skirtingų institucijų ir vartotojai nežino, į kurią jų kreiptis,
- I. kadangi ES tikslai, susiję su atsinaujinančių šaltinių energija, turėtų būti įtraukti į Europos energijos vartotojų teisių chartiją tam, kad vartotojai galėtų rinktis tuos tikslus atitinkančius energijos šaltinius,

### **Chartijos pobūdis**

1. pabrėžia tai, kad energijos tiekimas – svarbiausias sėkmingo piliečių dalyvavimo socialiniame ir ekonominiame gyvenime elementas;
2. primena, kad nors vartotojų teisės jau saugomos pagal galiojančius Bendrijos teisės aktus, dažnai jos negerbiamos; pabrėžia, kad vartotojų apsaugos priemonės geriausiai galima stiprinti veiksmingiau įgyvendinant galiojančius teisės aktus;
3. atkreipia dėmesį į tai, kad priėmus pasiūlymų paketą dėl elektros energijos ir gamtinių dujų rinkų (vadinamieji trečiojo paketo pasiūlymai), kurį Parlamentą šiuo metu svarsto, būtų toliau stiprinama energijos vartotojų apsaugos teisinė sistema;
4. mano, kad būsima energijos vartotojų apsauga ir toliau turėtų būti grindžiama bendrais Europos Sąjungos ir valstybių narių veiksmais. Skirtinga energetikos rinkos vartotojų apsaugos tvarka gali turėti skirtingą poveikį skirtingose valstybėse narėse. Taigi būtina nuolat taikyti subsidiarumo principą;

**2008 m. birželio 19 d., ketvirtadienis**

5. pabrėžia neabejotiną poreikį sustiprinti vartotojų apsaugą energijos srityje, o šios chartijos Europos ir nacionalinės institucijos, taip pat privatūs ūkio subjektai turėtų laikytis kaip gairių, kad būtų veiksmingai užtikrinta ir įgyvendinama vartotojų teisių apsauga;
6. atkreipia dėmesį į Direktyvų 2003/54/EB <sup>(1)</sup> ir 2003/55/EB <sup>(2)</sup>, iš dalies keičiamų trečiojo paketo pasiūlymais, 3 straipsnį ir A priedą; pabrėžia, kad būtina geresnė vykdymo kontrolė nacionaliniu lygiu;
7. mano, kad chartija yra informacinis dokumentas, kuriame surinktos, išaiškintos ir sujungtos galiojančiuose ES teisės aktuose jau įtvirtintos energijos vartotojų teisės; todėl džiaugiasi Komisijos planu parengti išsamią interneto priemonę, susijusią su energijos vartotojų teisėmis, bet nurodo, kad būtina platesnė vartotojų, kurie neturi prieigos prie interneto arba kuriems internetas nėra tinkama informacijos priemonė, informavimo strategija;
8. nurodo, kad chartija taip pat turi atitikti smulkių profesionalių vartotojų, kurie dažnai susiduria su tomis pačiomis problemomis kaip ir įprasti energijos vartotojai, poreikius;

***Prieiga prie perdavimo ir paskirstymo tinklų ir tiekimas***

9. primena, kad Europos energetikos rinkai vis dar būdinga turėti daug monopolijų. Taip ribojama pasirinkimo laisvė, galimybė greitai ir nemokamai pakeisti tiekėją, didėja informacijos trūkumas ir dėl to didėja vartotojų pažeidžiamumas. Taigi, svarbu užtikrinti, kad būtų stengiamasi sukurti bendrą konkurencingą energetikos rinką ir ypač apsaugoti pažeidžiamus klientus;
10. pabrėžia, kad Europos elektros energijos ir dujų vartotojai turi teisę būti prijungtais prie tinklų ir už pagrįstas, skaidrias, nediskriminacines ir aiškiai palyginamas kainas bei tarifus, įskaitant kainas ir tarifus, apskaičiuotus pagal atitinkamą indeksavimo tvarką, gauti elektros energiją ir dujas; nediskriminavimas turėtų aprėpti draudimą nustatyti diskriminacinius mokesčius už tam tikrus mokėjimo būdus, ypač tiems, dažnai pažeidžiamiems, vartotojams, kurie mokesčius moka pagal išankstinio mokėjimo skaitiklių rodmenis;
11. pabrėžia, kad ypatingas dėmesys turi būti skiriamas vartotojų apsaugai ir reikia parengti apsaugančias priemones, kurios padėtų užtikrinti, jog vartotojai nebūtų atjungiami nuo tiekimo tinklų; valstybės narės turi paskirti paslaugas teikti vartotojams įpareigotą bendrovę ir informuoti apie tai vartotojus; tokių bendrovių paskyrimo tvarka turi būti nustatyta nacionalinės teisės aktuose;
12. pabrėžia, kad atjungimas nuo tinklo turėtų būti taikomas tik kaip kraštutinė priemonė spręsti vartotojų, ypač pažeidžiamų, nepriemokų ir nepriemokų atostogų laikotarpiu klausimui; tiekėjai privalo taikyti proporcingumo principą, be to, prieš imdamiesi tokių veiksmų, vartotojui apie tai individualiai pranešti;
13. pabrėžia, kad būtina užtikrinti visuotinių teisių apsaugą, skirtingų socialinių, ekonominių grupių ir regionų prieigą prie energijos, užtikrinant tiekimo stabilumą ir saugumą, taip pat tinklų efektyvumą, skatinant valstybių narių ir kaimyninių šalių regioninių bendradarbiavimą iš europinės perspektyvos;
14. ragina valstybes nares užtikrinti, kad vartotojai galėtų netrukdomai pasirinkti kitą tiekėją, kad toks tiekėjo pakeitimas neužtruktų ilgiau kaip vieną mėnesį ir kad toks pakeitimas būtų nemokamas;

<sup>(1)</sup> 2003 m. birželio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2003/54/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių (OL L 176, 2003 7 15, p. 37).

<sup>(2)</sup> 2003 m. birželio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2003/55/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių (OL L 176, 2003 7 15, p. 57).

2008 m. birželio 19 d., ketvirtadienis

**Tarifai ir kainos**

15. pabrėžia, kad elektros energijos ir dujų kainos Europoje turi būti pagrįstos, lengvai bei aiškiai palyginamos ir skaidrios, taip pat atspindėti tikrąjį suvartotos energijos kiekį; informacija apie paskelbtas kainas, tarifus, indeksavimo tvarką ir nustatytas sąlygas vartotojams turi būti lengvai prieinama išsamiais ir lengvai suprantamomis informavimo priemonėmis; be to, informaciją apie jas reikia iš anksto pateikti atitinkamoms nacionalinėms reguliavimo institucijoms, kurios jas kontroliuotų ir patvirtintų;

16. pabrėžia, kad tai yra normalus sutartinis tiekėjo išsipareigojimas reguliariai, iš anksto nustatytais dienomis atlikti skaičiavimus, siekiant užtikrinti, kad mokesčiai vartotojams būtų nustatomi už jų faktiškai sunaudotą energijos kiekį; jeigu tiekėjai negali vykdyti tokio išsipareigojimo dėl, pavyzdžiui, techninių priežasčių, suvartotos energijos kiekis turi būti apskaičiuojamas remiantis pagrįstais ir skaidriais kriterijais, kurie būtų aiškiai nurodyti sutartyje;

17. šiuo atžvilgiu pabrėžia rinkos dalyvių, kurie specializuotąsi teikdami tiekėjų kainų, tarifų ir sąlygų palyginimo informaciją bei padėtų pakeisti tiekėją, plėtros svarbą;

18. ragina valstybes nares skatinti naudoti pažangius skaitiklius, kuriais naudodamiesi vartotojai galėtų gauti aiškią informaciją apie jų faktiškai suvartotą energijos kiekį ir taip būtų prisidedama prie geresnio energijos vartojimo efektyvumo; primena 2006 m. balandžio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/32/EB dėl energijos galutinio vartojimo efektyvumo ir energetinių paslaugų <sup>(1)</sup> 13 straipsnyje išdėstytus reikalavimus dėl pažangių skaitiklių teikimo; skubiai ragina Komisiją ir valstybes nares įgyvendinti toje direktyvoje nustatytus reikalavimus dėl matavimo ir sąskaitų išrašymo ir stebėti kaip jų laikomasi, kad vartotojai būtų informuojami ir didėtų energijos vartojimo efektyvumas;

19. mano, kad valstybėms narėms turėtų būti keliamas reikalavimas užtikrinti, kad pažangių skaitiklių pateikimas rinkai sukeltų kuo mažiau problemų vartotojams ir būtų baigtas per 10 metų nuo trečiojo paketo pasiūlymų (iš dalies keičiančių Direktyvas 2003/54/EB ir 2003/55/EB) įsigaliojimo, o pažangius skaitiklius pateikti rinkai turėtų energijos paskirstymo ar tiekimo bendrovės; nacionalinės reguliavimo institucijos turėtų būti atsakingos už šio proceso stebėseną ir su šiuo procesu susijusių standartų nustatymą; valstybės narės turėtų užtikrinti, kad taikant standartus, pagal kuriuos nustatomi minimalūs skaitiklių techninio dizaino ir eksploatacijos reikalavimai, būtų galima spręsti techninio suderinamumo klausimus siekiant, kad vartotojams būtų užtikrinta maksimali nauda kuo mažesnėmis sąnaudomis;

**Informacija ir sutartys**

20. siekdamas apsaugoti skaidrumą pabrėžia poreikį remiantis pažangiausia patirtimi parengti standartinės sąskaitos pavyzdį; siekiant užtikrinti palyginimo galimybę; pabrėžia poreikį parengti standartinę informaciją, kuri būtų teikiama prieš sudarant sutartį ir jos sudarymo metu, įskaitant informaciją apie chartijoje nurodytą vartotojo teisę;

21. ragina valstybes nares įkurti atskirą vartotojų informacijos užklausų priėmimo biurą, pavyzdžiui, pasitelkiant nacionalinius energetikos reguliavimo centrus, taip sudarant sąlygas vartotojams gauti informacijos ir kartu užtikrinant, kad informacija – pagal vietą, laiką, priemones ir išsamumą – būtų kuo arčiau vartotojo;

22. pabrėžia, kad Komisija, bendradarbiaudama su nacionalinėmis reguliavimo institucijomis, turi parengti kokybės kriterijus, kurie būtų taikomi vartotojams teikiamoms paslaugoms, įskaitant informacijos telefonu centrus;

23. mano, kad tiekėjų ir nepriklausomų nacionalinių reguliavimo institucijų interneto svetainėse turi būti prieinamos tarifų modeliavimo programos; pabrėžia, kad vartotojai reguliariai turi būti informuojami apie jų suvartotos energijos kiekį;

24. pabrėžia, kad būtina įpareigoti tiekėjus informuoti vartotojus apie chartijos priėmimą;

(1) OL L 114, 2006 4 27, p. 64.

2008 m. birželio 19 d., ketvirtadienis

### **Socialinės priemonės**

25. apgailestauja, kad pažeidžiami energijos vartotojai turi rimtų problemų, kurias būtina atskirai spręsti nacionalinėse socialinės apsaugos sistemose ar kitomis panašiomis priemonėmis;

26. ragina valstybes nares investuojant teikti pirmenybę išsamioms priemonėms, kuriomis skatinamas efektyvesnis energijos vartojimas ir kurios skirtos nedideles pajamas gaunantiems namų ūkiams, taigi, strategiškai spręsti kuro stokos problemą ir siekti efektyvaus energijos vartojimo tikslo „20 % iki 2020 m.“, kurį patvirtino 2007 m. pavasarį susirinkusi Europos Vadovų Taryba;

27. ragina Komisiją pateikti gaires dėl su viešosiomis paslaugomis susijusių išpareigojimų apibrėžties ir kontroliuoti, kaip valstybės narės vykdo Direktyvų 2003/54/EB ir 2003/55/EB 3 straipsnyje ir A priede nustatytus išpareigojimus;

28. ragina Komisiją apibrėžti energetinio nepritekliaus sąvoką;

29. ragina valstybes nares parengti nacionalinius energetikos veiksmų planus, skirtus energetinio nepritekliaus problemoms spręsti, ir perduoti juos Europos energetikos reguliavimo institucijų bendradarbiavimo agentūrai; ragina Agentūrą kartu su nacionalinėmis valdžios institucijomis stebėti šių priemonių įgyvendinimą ir teikti informaciją apie sėkmingas kovas su energetiniu nepriteklumi priemonėmis; pabrėžia, kad reikėtų įvertinti, kiek atskirų valstybių narių socialinės apsaugos ar mokesčių sistemose atsižvelgiama į riziką, susijusią su energetiniu nepriteklumi;

### **Aplinkos apsaugos priemonės**

30. pabrėžia, kad tiekėjai ir tinklų operatoriai turi paisyti aplinkos apsaugos reikalavimų ir visokeriopai stengtis riboti išmetamo CO<sub>2</sub> kiekį bei radioaktyviųjų atliekų gamybą laikydamiesi galiojančiuose teisės aktuose nustatytų mažiausių galimų normų;

31. mano, kad pirmenybė turėtų būti teikiama atsinaujinantiems energijos šaltiniams, kombinuotajai šilumos ir elektros energijai bei kitai integruotajai energijos gamybai ir kad chartijoje turėtų būti pripažinta vartotojų teisė gauti informacijos prieš pasirenkant atsinaujinančius energijos šaltinius; todėl mano, kad visi vartotojai turėtų būti objektyviai, skaidriai ir nediskriminuojant informuojami apie jiems prieinamus energijos šaltinius;

32. taigi pabrėžia, kad reikia praktiškai įgyvendinti Direktyvos 2003/54/EB 3 straipsnio 6 dalį, pagal kurią valstybės narės užtikrina, kad vartotojai gautų patikimą informaciją apie tai, kokią dalį atitinkamo elektros tiekėjo energijos mišinyje sudarė kiekvienas energijos šaltinis, ir apie tiekėjo elektros energijos gamybos poveikį aplinkai dėl atitinkamos energijos naudojimo;

### **Nacionalinės reguliavimo institucijos**

33. pabrėžia, kad valstybėse narėse veikia nacionalinės reguliavimo institucijos, tačiau apgailestauja, kad šiuo metu jų įgaliojimai riboti; laikosi nuomonės, kad valstybės narės turėtų užtikrinti, kad nacionalinės reguliavimo institucijos turėtų pakankamai įstatyminių galių ir išteklių ir norėtų jais naudotis;

34. yra įsitikinęs, kad nacionalinės reguliavimo institucijos turėtų atlikti pagrindinį vaidmenį vartotojų apsaugos srityje; taigi mano, kad reikėtų remti pasiūlymus, kuriais siekiama didinti reguliavimo institucijų įgaliojimus ir nepriklausomumą, įskaitant teisę taikyti sankcijas tiekėjams, nesilaikantiems šią sritį reglamentuojančių Bendrijos teisės aktų;

35. mano, kad nacionalinės reguliavimo institucijos turi būti nepriklausomos nuo bet kokių viešųjų ir privačių interesų ir turėti bent jau šiuos įgaliojimus:

— tvirtinti tinklų mokesčių nustatymo principus arba faktinius tinklų tarifus ir galiausiai jų indeksavimo tvarką,

— stebėti kainas ir visas jų sudedamąsias dalis, įskaitant jų indeksavimo tvarką,

2008 m. birželio 19 d., ketvirtadienis

- stebėti ir kontroliuoti informaciją vartotojams ir priversti tiekėjus teikti šią informaciją ne trumpiau kaip pirmuosius penkerius metus nuo visiško rinkos liberalizavimo iki tol, kol bus įrodyta, kad tiekėjai privalo teikti ir toliau teiks vartotojams aktualią, skaidrią ir objektyvią informaciją,
- apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningos komercinės veiklos ir bendradarbiauti šiuo klausimu su atsakingomis valdžios institucijomis,

36. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad nacionalinės reguliavimo institucijos turėtų reikalingų galių, kad galėtų stebėti rinkoje pateikiamus elektros energijos ir dujų tiekimo pasiūlymus. Dėl to jos turėtų turėti galimybę susipažinti su visais svarbiausiais kainodaros elementais, įskaitant bent jau dujų ir elektros energijos tiekimo sutarčių terminus ir sąlygas bei indeksavimo formules;

37. pabrėžia, kad reikia užtikrinti, jog nacionalinių reguliavimo institucijų įgaliojimai būtų įtraukti į siūlomą Direktyvos 2003/54/EB 22c straipsnį ir siūlomą Direktyvos 2003/55/EB 24c straipsnį;

38. pabrėžia, kad Europos agentūra turi parengti integruotą europinį požiūrį į nacionalinių reguliavimo institucijų veiklos koordinavimą;

### **Skundai**

39. ragina valstybes nares kuo arčiau vartotojų įkurti bendrus vartotojų visų rūšių skundų priėmimo biurus ir skatinti tokių skundų sprendimą alternatyviais ginčių sprendimo būdais;

40. pabrėžia, kad energijos paslaugų teikėjai visiems vartotojams turėtų užtikrinti teisę į paslaugų teikimą, skundų tvarkymą ir alternatyvius ginčių sprendimo būdus pagal tarptautinius standartus, įskaitant ISO 10001, ISO 10002 ir ISO 10003 ir kitus šioje srityje parengtus ISO standartus;

41. ragina Komisiją ir valstybes nares užtikrinti, kad ombudsmenui būtų suteikti įgaliojimai veiksmingai nagrinėti skundus ir teikti vartotojams informaciją energetikos klausimais;

### **Vartotojų organizacijos**

42. pripažįsta, kad vartotojų organizacijoms tenka svarbus vaidmuo užtikrinant, kad būtų padaryta kuo daugiau siekiant gerai apsaugoti energijos vartotojų teises ES; visos valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vartotojų organizacijos turėtų pakankamai išteklių teikti svarbiausias paslaugas, tarp jų – dujų ir elektros energijos;

43. ragina Komisiją ir valstybes nares užtikrinti darnią energijos paslaugų plėtrą; pabrėžia vartotojų organizacijų ir nacionalinių reguliavimo institucijų vaidmens svarbą skatinant tvarų vartojimą, nes jos atkreipia ir vartotojų, ir įmonių dėmesį į energijos šaltinių įvairovę, klimato kaitą ir vartotojų poveikį sektoriaus plėtrai;

44. Rekomenduoja, kad valstybės narės vartotojų organizacijoms suteiktų finansinę paramą, siekdamas, kad šios organizacijos galėtų apmokyti savo darbuotojus ir taip įgyti daugiau galimybių teikti pagalbą teisėkūros procese, informuoti ir šviesti vartotojus ir spręsti vartotojų ginčus;

\*

\* \*

45. Paveda Pirmininkui perduoti šią rezoliuciją Tarybai, Komisijai ir valstybių narių vyriausybėms.