

Quinta-feira, 19 de Junho de 2008

Carta europeia dos direitos dos consumidores de energia

P6_TA(2008)0306

Resolução do Parlamento Europeu, de 19 de Junho de 2008, sobre a Comunicação da Comissão «Para uma Carta Europeia dos Direitos dos Consumidores de Energia» (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a proposta da Comissão de uma directiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Directiva 2003/54/CE, que estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade (COM(2007)0528),
- Tendo em conta a proposta da Comissão de uma directiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Directiva 2003/55/CE, que estabelece regras comuns para o mercado interno de gás natural (COM(2007)0529),
- Tendo em conta as Conclusões do Conselho, de 15 de Fevereiro de 2007, sobre uma política energética para a Europa (6271/2007),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão intitulada «Uma Política Energética para a Europa» (COM(2007)0001),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão intitulada «Inquérito nos termos do artigo 17.º do Regulamento (CE) n.º 1/2003 sobre os sectores europeus do gás e da electricidade» (COM(2006)0851),
- Tendo em conta o documento de trabalho dos serviços da Comissão intitulado «Perspectivas para o mercado interno do gás e da electricidade — Relatório de aplicação» (SEC(2006)1709), que acompanha a Comunicação da Comissão (COM(2006)0841),
- Tendo em conta o documento de trabalho dos serviços da Comissão intitulado: «Dados relativos à política energética da UE» (SEC(2007)0012),
- Tendo em conta a Directiva 2004/67/CE do Conselho, de 26 de Abril de 2004, relativa a medidas destinadas a garantir a segurança do aprovisionamento em gás natural ⁽¹⁾,
- Tendo em conta o Relatório Anual dos Reguladores Europeus da Energia para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006, dirigido a todos os membros do Conselho dos Reguladores Europeus da Energia e do Grupo Europeu de Reguladores da Electricidade e do Gás, ao Parlamento Europeu, ao Conselho e à Comissão e elaborado nos termos do n.º 8 do artigo 3.º da Decisão 2003/796/CE da Comissão, de 11 de Novembro de 2003, que estabelece o Grupo Europeu de Reguladores da Electricidade e do Gás ⁽²⁾,
- Tendo em conta as Conclusões da Presidência do Conselho Europeu de 8 e 9 de Março de 2007, relativas ao aval do Conselho Europeu a um «Plano de Acção do Conselho Europeu (2007/2009) — Política Energética para a Europa» (7224/2007),
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão intitulada «Para uma Carta Europeia dos Direitos dos Consumidores de Energia» (COM(2007)0386),
- Tendo em conta o artigo 45.º do seu Regimento,
- Tendo em conta o relatório da Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores e o parecer da Comissão da Indústria, da Investigação e da Energia (A6-0202/2008),

⁽¹⁾ JO L 127 de 29.4.2004, p. 92.

⁽²⁾ JO L 296 de 14.11.2003, p. 34.

Quinta-feira, 19 de Junho de 2008

- A. Considerando que os princípios da inclusão social, da igualdade de oportunidades para todos e da equidade de acesso ao conhecimento na era digital significam que é essencial que todos os cidadãos da União tenham acesso à energia por um preço razoável,
- B. Considerando que os consumidores, em especial os particulares e as pequenas e médias empresas, dispõem de meios e de oportunidades limitados para representar eficazmente os seus interesses,
- C. Considerando que um aprovisionamento adequado de energia constitui um dos elementos fundamentais para uma participação bem sucedida dos cidadãos na vida económica e social,
- D. Considerando que a Carta Europeia dos Direitos dos Consumidores de Energia (a Carta) constitui um apelo e um estímulo dirigido aos governos, aos reguladores da energia e à indústria, representados por todos os parceiros sociais, para que contribuam concretamente para garantir que os interesses dos consumidores de energia sejam tidos em conta num mercado comunitário da energia competitivo e responsável dos pontos de vista social e ambiental,
- E. Considerando que nos mercados em que a concorrência é imperfeita, como no sector da energia, os mecanismos do mercado, por si só, nem sempre asseguram plenamente os melhores interesses dos consumidores e que a protecção geral do consumidor, para além das obrigações de serviço público específicas do mercado da energia, deve ser tida em conta e aplicada,
- F. Considerando que, segundo os dados disponíveis, os Estados-Membros fizeram um uso limitado das obrigações de serviço público especificamente orientadas para satisfazer as necessidades de consumidores vulneráveis,
- G. Considerando que há que colocar a tónica no papel atribuído às autoridades reguladoras nacionais (ARN), que devem ser independentes de quaisquer interesses públicos e privados e ter competência para controlar os mercados energéticos, incluindo os preços e todos os seus componentes, bem como para intervir e, se necessário, aplicar sanções,
- H. Considerando que a resolução de litígios de consumo no domínio da energia não está suficientemente coberta pela legislação e que a resolução desses litígios é da competência de diversas autoridades, pelo que os consumidores não sabem a quem se dirigir,
- I. Considerando que as metas da UE em matéria de energias renováveis devem ser integradas na Carta Europeia dos Direitos dos Consumidores de Energia, de modo a dar aos consumidores a possibilidade de escolherem fontes de energia compatíveis com estas metas,

Natureza da Carta

1. Sublinha que o aprovisionamento energético constitui um elemento de capital importância para uma participação bem sucedida dos cidadãos na vida social e económica;
2. Recorda que, embora já estejam protegidos pela legislação comunitária em vigor, os direitos dos consumidores muitas vezes não são respeitados; sublinha que o melhor meio de reforçar as medidas de protecção dos consumidores consiste numa aplicação mais eficaz da legislação existente;
3. Salaria que a adopção do conjunto de medidas relativas aos mercados da electricidade e do gás natural (propostas do «terceiro pacote»), que é objecto de debate actualmente no Parlamento, permitiria um maior reforço do quadro jurídico relativo à protecção dos consumidores no sector da energia;
4. Entende que, para o futuro, a protecção dos consumidores no sector da energia deve continuar a assentar numa acção conjunta da União Europeia e dos Estados-Membros; que as práticas individuais de protecção dos consumidores no mercado da energia podem ter efeitos diferentes em cada Estado-Membro; que, por conseguinte, é essencial que haja uma aplicação coerente do princípio de subsidiariedade;

Quinta-feira, 19 de Junho de 2008

5. Sublinha a necessidade absoluta de reforçar a protecção dos consumidores em questões energéticas e de utilizar a Carta como um instrumento de orientação para as autoridades nacionais e europeias, assim como para as entidades privadas, a fim de garantir e impor a observância efectiva dos direitos dos consumidores;
6. Chama a atenção para o artigo 3.º e o Anexo A das Directivas 2003/54/CE ⁽¹⁾ e 2003/55/CE ⁽²⁾, com a redacção que resultar das propostas do «terceiro pacote»; salienta a necessidade de melhorar o cumprimento a nível nacional;
7. Considera a Carta como um instrumento informativo que colige, clarifica e consolida os direitos dos consumidores em matéria de energia, já inscritos na actual legislação comunitária; congratula-se, por isso, com o plano da Comissão de criar uma ferramenta na Internet sobre direitos dos consumidores em matéria de energia, mas destaca a necessidade de uma estratégia de comunicação para os consumidores que não têm acesso à Internet ou para quem a Internet não é um meio de comunicação adequado;
8. Salienta que a Carta deve igualmente ir ao encontro das necessidades de pequenos utilizadores profissionais, que, frequentemente, se vêem confrontados com problemas idênticos aos dos simples consumidores de energia;

Acesso às redes de transmissão e distribuição e abastecimento

9. Lembra que o mercado europeu da energia continua a caracterizar-se por um grande número de monopólios, o que reduz a liberdade de escolha e a possibilidade de mudar, rápida e gratuitamente, de fornecedor, agrava o problema da falta de informações e, por conseguinte, aumenta a vulnerabilidade dos consumidores; entende que é importante, por conseguinte, assegurar a realização de esforços no sentido de criar um mercado único da energia competitivo e de proteger, em particular, os consumidores vulneráveis;
10. Observa que os consumidores europeus de electricidade e gás têm o direito de estarem ligados a redes e de serem abastecidos de electricidade e gás a preços razoáveis, transparentes, não discriminatórios e claramente comparáveis, incluindo preços adaptados em função dos respectivos mecanismos de indexação; a não discriminação deve incluir a proibição de cobrança de encargos discriminatórios sobre determinados métodos de pagamento, especialmente aos consumidores, frequentemente vulneráveis, que utilizam contadores de pré-pagamento;
11. Sublinha que há que prestar particular atenção à protecção do consumidor e tomar medidas de salvaguarda para evitar os cortes de distribuição; os Estados-Membros devem nomear um fornecedor de último recurso e do facto informar os consumidores; este mecanismo deve ser estabelecido com base em legislação nacional;
12. Sublinha que o corte da ligação à rede deve ser considerado uma solução de último recurso em caso de atraso nos pagamentos por parte dos consumidores, especialmente no caso de consumidores vulneráveis ou de períodos de férias; os fornecedores devem aplicar o princípio da proporcionalidade e informar pessoalmente o consumidor antes de procederem ao corte;
13. Sublinha a necessidade de assegurar a protecção dos direitos universais, especialmente no que respeita ao acesso à energia dos diferentes grupos sociais, económicos e regionais, através da estabilidade e da segurança do aprovisionamento, bem como da eficácia das redes, mediante a promoção da cooperação, a nível regional, entre os Estados-Membros e os países vizinhos, numa perspectiva europeia;
14. Insta os Estados-Membros a garantirem que o consumidor pode mudar facilmente de fornecedor, num prazo não superior a um mês e sem incorrer em despesas;

⁽¹⁾ Directiva 2003/54/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Junho de 2003, que estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade (JO L 176 de 15.7.2003, p. 37).

⁽²⁾ Directiva 2003/55/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Junho de 2003, que estabelece regras comuns para o mercado interno de gás natural (JO L 176 de 15.7.2003, p. 57).

Quinta-feira, 19 de Junho de 2008

Tarifas, preços

15. Sublinha que os preços europeus da electricidade e do gás têm de ser razoáveis, fácil e claramente comparáveis, transparentes e baseados no consumo efectivo de energia; as tarifas e preços publicados e os mecanismos e as condições de indexação devem ser facilmente acessíveis aos consumidores através de um conjunto exaustivo de ferramentas de informação facilmente compreensíveis; devem ainda ser previamente transmitidos à entidade reguladora nacional independente e por esta monitorizados ou aprovados;

16. Sublinha que constitui uma obrigação contratual habitual para os fornecedores a realização, regular e em datas pré-determinadas, de um cálculo destinado a assegurar que os montantes cobrados aos consumidores correspondem ao volume de energia efectivamente consumida; se os fornecedores não puderem cumprir essa obrigação, nomeadamente por razões técnicas, o consumo de energia deve ser calculado de acordo com critérios razoáveis e transparentes, claramente enunciados no contrato;

17. Sublinha, neste contexto, a emergência no mercado de operadores especializados na publicação de informações comparáveis sobre os preços, tarifas e condições dos operadores, bem como na prestação de apoio aos consumidores que pretendam mudar de fornecedor;

18. Exorta os Estados-Membros a promoverem «contadores inteligentes», capazes de fornecer aos consumidores uma ideia clara do seu efectivo consumo de energia, contribuindo, deste modo, para uma maior eficiência energética; recorda os requisitos previstos no artigo 13.º da Directiva 2006/32/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Abril de 2006, relativa à eficiência na utilização final de energia e aos serviços energéticos⁽¹⁾, no que se refere à disponibilização de contadores inteligentes; lança um apelo urgente à Comissão e aos Estados-Membros para que assegurem a aplicação e o cumprimento dos requisitos relativos à contagem e à facturação estabelecidos nessa directiva, no interesse da informação dos consumidores e da eficiência energética;

19. Considera que deve ser exigida aos Estados-Membros a garantia de que a instalação de «contadores inteligentes» será concluída, com o menor transtorno possível para os consumidores, dentro de dez anos após a entrada em vigor das propostas do «terceiro pacote» (que alteram as Directivas 2003/54/CE e 2003/55/CE), devendo a responsabilidade recair sobre as empresas de distribuição ou de fornecimento de energia; as entidades reguladoras nacionais serão responsáveis pelo controlo do processo desse desenvolvimento e pelo estabelecimento de normas comuns para o efeito; deve exigir-se aos Estados-Membros a garantia de que as normas que definem os requisitos técnicos mínimos de desenho e de funcionamento para os contadores terão em conta as questões de interoperabilidade, a fim de proporcionar aos consumidores o benefício máximo pelo custo mínimo;

Informação/contratos

20. Para salvaguardar a transparência, salienta a necessidade da criação de um modelo de facturas-tipo baseado nas melhores práticas, a fim de garantir a comparabilidade; sublinha a necessidade de criação de informações harmonizadas de carácter pré-contratual e contratual, incluindo informações sobre os direitos do consumidor nos termos da Carta;

21. Insta os Estados-Membros a criarem um «balcão único» para todos os pedidos de informação dos consumidores, nomeadamente através das entidades reguladoras nacionais independentes, facilitando, desta forma, o acesso dos consumidores à informação e, simultaneamente, assegurando que a informação seja disponibilizada tão próximo quanto possível dos consumidores, em termos de espaço, de tempo, de instrumentos e de exaustividade;

22. Sublinha a necessidade de a Comissão desenvolver, em cooperação com as entidades reguladoras nacionais, critérios de qualidade a aplicar aos serviços aos consumidores, incluindo «call centres»;

23. Considera que os sítios Internet dos fornecedores e da entidade reguladora nacional independente devem dispor de dispositivos de simulação dos preços; salienta que os consumidores devem ser periodicamente informados sobre o seu consumo de energia;

24. Sublinha a necessidade de obrigar os fornecedores a informarem os consumidores da promulgação desta Carta;

(1) JO L 114 de 27.4.2006, p. 64.

Quinta-feira, 19 de Junho de 2008

Medidas sociais

25. Lamenta o facto de que os consumidores vulneráveis de energia se depararem com problemas graves a que será necessário dar uma resposta específica através dos sistemas nacionais de segurança social ou com outras medidas equivalentes;
26. Exorta os Estados-Membros a investirem prioritariamente em medidas abrangentes de eficiência energética destinadas aos agregados familiares de baixos rendimentos, fazendo assim face, de uma forma estratégica, tanto ao problema da escassez de combustível como ao objectivo de melhorar a eficiência energética em «20 % até 2020», adoptado no Conselho Europeu da Primavera de 2007.
27. Insta a Comissão a fornecer orientações sobre uma definição comum das obrigações de serviço público previstas no artigo 3.º e Anexo A das Directivas 2003/54/CE e 2003/55/CE e a supervisionar a sua aplicação pelos Estados-Membros;
28. Insta a Comissão a definir o conceito de pobreza energética;
29. Insta os Estados-Membros a criarem planos de acção nacionais no domínio da energia para lutar contra a pobreza energética e a comunicarem essas medidas à Agência Europeia de Cooperação dos Reguladores da Energia; solicita a esta Agência que, em cooperação com as autoridades nacionais, proceda ao controlo das medidas em causa e divulgue as medidas que se saldarem por um êxito; salienta que é necessário verificar em que medida os riscos ligados à pobreza energética são tomados em consideração pelos sistemas fiscais e de segurança social nacionais;

Medidas ambientais

30. Sublinha que os fornecedores e os operadores de redes devem ter um comportamento responsável do ponto de vista do ambiente, envidando todos os esforços para manter as emissões de CO₂, bem como a produção de resíduos radioactivos, aos níveis mais baixos possível previstos na legislação aplicável;
31. Considera que deve ser conferida prioridade às fontes de energia renováveis, à produção combinada de calor e electricidade e a outras formas integradas de produção de energia, e que o direito dos consumidores a optarem, de forma informada, pela energia de fontes renováveis deve ser consagrado na Carta; considera, por conseguinte, que todos os consumidores devem ser informados de forma objectiva, transparente e não discriminatória acerca das fontes de energia de que dispõem;
32. Observa que é necessário aplicar efectivamente o n.º 6 do artigo 3.º da Directiva 2003/54/CE, nos termos do qual os Estados-Membros asseguram que os consumidores recebam informações fiáveis a respeito das fontes de energia utilizadas pelo fornecedor de electricidade e o impacto que a produção de electricidade a partir do cabaz energético em questão pode ter no ambiente;

Autoridades reguladoras nacionais (ARN)

33. Salienta que existem ARN nos Estados-Membros, mas que a suas competências são, actualmente, muito limitadas; considera que os Estados-Membros devem assegurar às entidades reguladoras nacionais competências e recursos suficientes e certificar-se de que os mesmos são utilizados;
34. Exprime desde já a sua convicção de que as entidades reguladoras nacionais deveriam desempenhar um papel central na protecção dos consumidores; pensa, por conseguinte, que as propostas no sentido de reforçar os poderes e a independência das entidades reguladoras devem ser apoiadas, incluindo o direito de impor sanções aos fornecedores que não respeitam as normas comunitárias na matéria;
35. Considera que as autoridades reguladoras nacionais devem ser independentes de quaisquer interesses públicos ou privados e ter, pelo menos, competência para:
- aprovar os princípios para a determinação das taxas de rede ou das tarifas reais e, se for caso disso, os respectivos mecanismos de indexação,
 - acompanhar os preços e todos os seus componentes, incluindo os mecanismos de indexação,

Quinta-feira, 19 de Junho de 2008

- acompanhar, controlar e aplicar as informações prestadas aos consumidores pelos fornecedores e o cumprimento das obrigações destes últimos nesta matéria durante, pelo menos, cinco anos após a plena liberalização do mercado e até que tenha sido demonstrado que os fornecedores fornecem e continuarão a fornecer aos consumidores informações pertinentes, transparentes e imparciais,
 - proteger os consumidores contra práticas comerciais desleais e, neste contexto, cooperar com as autoridades competentes em matéria de concorrência;
36. Preconiza que os Estados-Membros assegurem que as ARN disponham dos poderes necessários para controlar a oferta de electricidade e gás no mercado, para o que deverão ter acesso a todos os elementos que determinam os preços, nomeadamente as condições dos contratos de fornecimento de gás e electricidade e as fórmulas de indexação;
37. Saliencia a necessidade de incorporar as competências das ARN no proposto artigo 22.º-C da Directiva 2003/54/CE e no proposto artigo 24.º-C da Directiva 2003/55/CE;
38. Saliencia a necessidade de uma abordagem europeia integrada das actividades das ARN coordenadas pela Agência Europeia;

Queixas

39. Insta os Estados-Membros a criarem, tão próximo dos consumidores quanto possível, um «balcão único» para todo o tipo de queixas apresentadas pelos consumidores e a incentivarem a resolução dessas queixas através de métodos alternativos de resolução de litígios;
40. Sublinha a necessidade de todos os consumidores terem direito à prestação de serviços, ao tratamento de queixas e a uma alternativa para a resolução de litígios por parte dos seus prestadores de serviços energéticos, de acordo com as normas internacionais, incluindo as normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003, bem como com outras normas ISO desenvolvidas neste domínio;
41. Insta a Comissão e os Estados-Membros a assegurarem que os provedores de justiça sejam competentes para dar um seguimento efectivo às queixas, bem como para fornecer aos consumidores informação sobre as questões ligadas à energia;

Organizações de consumidores

42. Reconhece a importância do papel desempenhado pelas organizações de consumidores para garantir que são envidados todos os esforços para alcançar um elevado nível de protecção dos direitos dos consumidores em matéria de energia em toda a UE; considera que todos os Estados-Membros devem velar por que as organizações de consumidores disponham de recursos suficientes para tratar as questões relacionadas com os serviços essenciais, incluindo o gás e a electricidade;
43. Insta a Comissão e os Estados-Membros a assegurarem o desenvolvimento sustentável dos serviços energéticos; sublinha a importância do papel desempenhado pelas organizações de consumidores e pelas entidades reguladoras nacionais na promoção do consumo sustentável, através da chamada de atenção dos consumidores e das empresas para, nomeadamente, o pacote energético, as alterações climáticas e a influência dos consumidores no desenvolvimento do sector;
44. Recomenda que os Estados-Membros assegurem às organizações de consumidores apoio financeiro, de modo a que estas possam formar o seu pessoal e, em consequência, estar em melhor posição para prestar assistência no processo legislativo, para educar e formar os consumidores e para intervir na resolução de litígios de consumo;

*

* *

45. Encarrega o seu Presidente de transmitir a presente resolução ao Conselho, à Comissão e aos governos dos Estados-Membros.