

Joi, 19 iunie 2008

## Către o Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie

P6\_TA(2008)0306

### Rezoluția Parlamentului European din 19 iunie 2008 referitoare la Carta europeană a drepturilor consumatorilor de energie (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

Parlamentul European,

- având în vedere propunerea Comisiei de directivă a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2003/54/CE privind normele comune pentru piața internă de energie electrică COM(2007)0528),
- având în vedere propunerea Comisiei de directivă a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2003/55/CE privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale (COM(2007)0529),
- având în vedere concluziile Consiliului din 15 februarie 2007 privind o politică energetică pentru Europa (6271/2007),
- având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „O politică energetică pentru Europa” (COM(2007)0001),
- având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „Anchetă efectuată în temeiul articolului 17 din Regulamentul (CE) nr. 1/2003 în sectoarele europene ale gazului și energiei electrice” (COM(2006)0851),
- având în vedere documentul de lucru al serviciilor Comisiei intitulat „Raportul de punere în aplicare cu privire la perspectivele pentru piața internă a gazelor și a energiei electrice” (SEC(2006)1709), care însoțește Comunicarea Comisiei (COM(2006)0841),
- având în vedere documentul de lucru al serviciilor Comisiei intitulat „Datele politicii energetice UE” (SEC(2007)0012),
- având în vedere Directiva Consiliului 2004/67/CE din 26 aprilie 2004 privind măsurile de garantare a securității aprovizionării cu gaz natural <sup>(1)</sup>,
- având în vedere Raportul anual al autorităților europene de reglementare din sectorul energetic pentru perioada 1 ianuarie 2006 — 31 decembrie 2006 adresat tuturor membrilor Consiliului autorităților europene de reglementare în domeniul energetic și ai grupului european de reglementare în domeniul energiei electrice și al gazelor, precum și Parlamentului European, Consiliului și Comisiei, întocmit în temeiul articolului 3 alineatul (8) din Decizia 2003/796/CE a Comisiei din 11 noiembrie 2003 privind înființarea grupului european de reglementare în domeniul energiei electrice și al gazelor <sup>(2)</sup>,
- având în vedere concluziile președinției Consiliului European din 8 și 9 martie 2007 privind aprobarea de către Consiliul European a „Planului de acțiune al Consiliului European (2007-2009) — Politica energetică pentru Europa” (7224/2007),
- având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „Către o Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie” (COM(2007)0386),
- având în vedere articolul 45 din Regulamentul său de procedură,
- având în vedere raportul Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor și avizul Comisiei pentru industrie, cercetare și energie (A6-0202/2008),

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

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

Joi, 19 iunie 2008

- A. întrucât principiile incluziunii sociale, egalității de șanse pentru toți și accesului echitabil la cunoaștere în era digitală implică necesitatea ca fiecărui cetățean al Uniunii să i se permită accesul la prețuri rezonabile la energie;
- B. întrucât consumatorii — și în special persoanele fizice și întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri)-dispun de instrumente și oportunități limitate de a-și reprezenta interesele în mod eficace;
- C. întrucât furnizarea corespunzătoare a energiei reprezintă unul dintre elementele-cheie pentru a ajunge la participarea cu succes a cetățenilor la viața socială și economică;
- D. întrucât Carta europeană a drepturilor consumatorilor de energie (Carta) constituie un apel și un impuls pentru guverne, autoritățile de reglementare din sectorul energetic și industrie, reprezentate de toți partenerii sociali, pentru a contribui în mod concret la garantarea faptului că interesele consumatorilor de energie sunt luate în considerare în cadrul unei piețe energetice a UE care acordă atenție aspectelor sociale, ecologice și concurențiale;
- E. întrucât, deoarece pe piețele cu o concurență imperfectă, cum ar fi sectorul energetic, mecanismele pieței nu răspund întotdeauna, singure, pe deplin intereselor consumatorilor, și, în plus, trebuie să fie avute în vedere și respectate obligațiile generale de protecție a consumatorilor, alături de obligațiile de serviciu public specifice pieței energetice;
- F. întrucât datele disponibile arată faptul că statele membre au utilizat doar parțial obligațiile privind serviciile publice specifice pentru a răspunde necesităților consumatorilor vulnerabili;
- G. întrucât ar trebui acordată o atenție deosebită rolului atribuit autorităților naționale de reglementare (ANR), care sunt independente de orice interes public sau privat și au competența de a supraveghea piețele energetice, inclusiv prețurile și toate componentele acestora, precum și de a interveni și de a aplica sancțiuni, dacă este cazul;
- H. întrucât nu s-a legiferat suficient în domeniul soluționării litigiilor referitoare la consum în sectorul energetic și întrucât soluționarea acestor litigii intră în competența unui număr de autorități diferite, iar consumatorii nu știu căreia dintre acestea să se adreseze;
- I. întrucât obiectivele UE în ceea ce privește energia regenerabilă ar trebui să fie integrate în Carta europeană a drepturilor consumatorilor de energie pentru a permite consumatorilor să aleagă surse de energie care să fie în conformitate cu aceste obiective,

#### **Natura Cartei**

1. subliniază că aprovizionarea cu energie reprezintă un element cheie pentru participarea cu succes a cetățenilor la viața socială și economică;
2. reamintește că, deși există deja prevederi legale comunitare în vigoare care protejează drepturile consumatorilor, deseori acestea nu sunt respectate; subliniază că consolidarea măsurilor de protecție a consumatorilor poate fi realizată cel mai bine prin punerea în aplicare mai eficace a prevederilor legale existente;
3. subliniază că adoptarea pachetului de propuneri privind piețele de electricitate și de gaze naturale („al treilea pachet” de propuneri), dezbătut în prezent în cadrul Parlamentului, ar consolida cadrul juridic pentru protecția consumatorilor de energie;
4. consideră că protecția consumatorilor de energie trebuie să se bazeze și în viitor pe acțiuni comune ale Uniunii Europene și ale statelor membre. Anumite practici individuale de protecție a consumatorilor de pe piața energetică ar putea avea efecte diferite în fiecare stat membru. De aceea, aplicarea consecventă a principiului subsidiarității este esențială;

Joi, 19 iunie 2008

5. subliniază necesitatea absolută de a consolida protecția consumatorilor în sectorul energetic și de a utiliza Carta drept instrument orientativ pentru autoritățile europene și naționale, precum și pentru entitățile private, cu scopul de a garanta și a permite exercitarea în mod eficace a drepturilor consumatorilor;
6. indică articolul 3 din Directivele 2003/54/CE <sup>(1)</sup> și 2003/55/CE <sup>(2)</sup> și anexa A la acestea, astfel cum urmează să fie modificate prin „al treilea pachet” de propuneri; subliniază necesitatea unei mai bune aplicări la nivel național;
7. consideră această Cartă ca fiind un document de informare care colectează, clarifică și consolidează drepturile consumatorilor în sectorul energetic, așa cum au fost deja adoptate în legislația UE în vigoare; în consecință, salută planul Comisiei de dezvoltare a unui instrument accesibil prin internet referitor la drepturile consumatorilor în sectorul energetic, dar subliniază necesitatea unei strategii de comunicare mai cuprinzătoare, necesare în cazul consumatorilor care nu dispun de acces la internet sau pentru care internetul nu este un mijloc de comunicare adecvat;
8. subliniază faptul că necesitățile micilor utilizatori profesioniști trebuie, de asemenea, satisfăcute de către Cartă, întrucât aceștia se confruntă, adesea, cu aceleași probleme ca și consumatorii de energie obișnuiți;

#### ***Accesul la rețelele de transport și distribuție, precum și la aprovizionare***

9. reamintește că piața de energie europeană continuă să fie caracterizată de un număr mare de monopoluri, ceea ce restrânge libertatea de alegere și reduce posibilitatea de a schimba furnizorul rapid și în mod gratuit, accentuează lipsa de informații și, ca urmare, crește vulnerabilitatea consumatorilor; este important să se garanteze că se fac eforturi pentru crearea unei piețe unice și competitive în domeniul energiei și pentru protejarea în special a consumatorilor vulnerabili;
10. subliniază dreptul consumatorilor europeni de energie electrică și gaze de a fi racordați la rețele și de a li se furniza energie electrică și gaze la tarife și prețuri rezonabile, transparente, nediscriminatorii și clar comparabile, inclusiv la prețuri și tarife ajustate ca urmare a mecanismelor de indexare aferente; nediscriminarea ar trebui să includă interzicerea taxelor discriminatorii pentru anumite modalități de plată, în special în ceea ce privește consumatorii adesea vulnerabili, facturați pe baza unui contor cu plată în avans;
11. subliniază faptul că trebuie acordată o atenție deosebită protecției consumatorilor și că trebuie luate măsuri pentru a preveni orice debranșare de la rețea; statele membre trebuie să numească un furnizor de ultimă instanță și să îi informeze pe consumatori despre aceasta; un astfel de mecanism trebuie stabilit prin legislația națională;
12. subliniază faptul că debranșarea de la rețea ar trebui să fie considerată doar ca o ultimă soluție în situația întârzierii efectuării plăților de către consumatori, în special în cazul consumatorilor vulnerabili și în cazul perioadelor de vacanță; furnizorii ar trebui să aplice principiul proporționalității și să informeze consumatorii în prealabil, înainte de a recurge la această măsură;
13. subliniază nevoia de a asigura protecția drepturilor universale, în special în ceea ce privește accesul la energie al diferitelor grupuri sociale, economice și regionale prin intermediul stabilității și securității aprovizionării, precum și al eficacității rețelelor, care se poate realiza prin promovarea cooperării regionale între statele membre și țările vecine cu o perspectivă europeană;
14. solicită statelor membre să asigure posibilitatea consumatorului de a se racorda ușor, gratuit și în termen de o lună la un nou furnizor;

<sup>(1)</sup> Directiva 2003/54/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2003 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică (JO L 176, 15.7.2003, p. 37).

<sup>(2)</sup> Directiva 2003/55/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2003 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale (JO L 176, 15.7.2003, p. 57).

Joi, 19 iunie 2008

**Tarife și prețuri**

15. subliniază faptul că prețurile europene la energie electrică și gaze trebuie să fie rezonabile, ușor și clar comparabile, transparente și, de asemenea, bazate pe consumul real de energie; prețurile, tarifele, mecanismele de indexare și condițiile publicate trebuie să fie ușor accesibile consumatorilor, printr-un set cuprinzător și ușor de înțeles de instrumente de informare; acestea ar trebui, în plus, să fie transmise în prealabil și monitorizate sau aprobate de către autoritatea națională independentă de reglementare;

16. subliniază faptul că, în general, furnizorii au obligația contractuală de a realiza un calcul, în mod regulat și la date prestabilite, pentru a garanta faptul că taxele suportate de consumatori se bazează pe cantitatea reală de energie pe care au consumat-o; dacă furnizorii nu se pot conforma unei astfel de obligații din motive de ordin tehnic, spre exemplu, consumul de energie ar trebui să fie calculat pe baza unor criterii rezonabile și transparente, care să fie menționate în mod clar în contract;

17. evidențiază, în acest sens, dezvoltarea unor actori economici specializați în publicarea de informații comparabile referitoare la prețurile, tarifele și condițiile practicate de furnizori, precum și în acordarea de sprijin în ceea ce privește schimbarea furnizorilor;

18. invită statele membre să promoveze „contoarele inteligente”, care le oferă consumatorilor o imagine de ansamblu clară asupra consumului lor de energie, contribuind astfel la o eficiență energetică mai ridicată; reamintește cerințele de la articolul 13 din Directiva 2006/32/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 5 aprilie 2006 privind eficiența energetică la utilizatorii finali și serviciile energetice <sup>(1)</sup>, referitoare la dotarea cu contoare inteligente; invită urgent Comisia și statele membre să asigure punerea în aplicare, în interesul informării consumatorilor și al eficienței energetice, a cerințelor referitoare la contorizare și la facturare prevăzute în respectiva directivă;

19. consideră că statelor membre ar trebui să li se solicite să se asigure că extinderea utilizării contoarelor inteligente are loc cu întreruperi minime pentru consumatori, în termen de 10 ani de la intrarea în vigoare a propunerilor din cadrul celui de al treilea pachet energetic (de modificare a Directivelor 2003/54/CE și 2003/55/CE), iar responsabilitatea pentru acest lucru ar trebui să revină companiilor de distribuție și furnizare a energiei; autoritățile naționale de reglementare (ANR) ar trebui să fie responsabile pentru monitorizarea procesului de extindere în cauză și pentru stabilirea unor standarde comune în acest sens; statelor membre ar trebui să li se solicite să se asigure că standardele care stabilesc cerințele tehnice minime de proiectare și de funcționare pentru contoare vizează și aspectul interoperabilității, pentru a oferi consumatorilor avantaje maxime la costuri minime;

**Informații / contracte**

20. pentru a garanta transparența, subliniază necesitatea dezvoltării unui model pentru facturile standard, bazat pe cele mai bune practici; pentru a asigura comparabilitatea, evidențiază necesitatea de a dezvolta informații precontractuale și contractuale standard, inclusiv informații referitoare la drepturile consumatorilor în conformitate cu Carta;

21. solicită statelor membre să instituie un ghișeu unic pentru toate solicitările de informații ale consumatorilor, de exemplu prin intermediul autorităților naționale de reglementare din sectorul energetic, facilitând, astfel, accesul acestora la informații și asigurând, în același timp, faptul că informațiile sunt cât mai accesibile pentru consumatori din punct de vedere al localizării, al timpului necesar, al instrumentelor prin care pot fi accesate și al gradului de detaliere;

22. subliniază necesitatea dezvoltării, de către Comisie, în cooperare cu ANR-urile, a unor criterii de calitate aplicabile serviciilor destinate consumatorilor, inclusiv centrelor de apel;

23. consideră că simulatorul de tarife trebuie să fie disponibil pe site-urile furnizorilor și ale autorității naționale independente de reglementare; subliniază faptul că consumatorii trebuie să fie informați în mod regulat cu privire la consumul lor de energie;

24. subliniază necesitatea de a impune furnizorilor să informeze consumatorii cu privire la promulgarea Cartei;

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

Joi, 19 iunie 2008

### **Măsuri sociale**

25. regretă faptul că consumatorii vulnerabili de energie se confruntă cu probleme serioase care trebuie abordate în mod explicit de către sistemele naționale de asigurări sociale sau prin intermediul unor altele măsuri echivalente;
26. invită statele membre să investească cu prioritate în măsuri complete de eficientizare a energiei pentru familiile cu venituri reduse, abordând astfel, într-un mod strategic, atât problema penuriei de combustibil, cât și obiectivul de „2 % până în 2020” privind eficiența energetică, stabilit în cadrul Consiliului European de primăvară din 2007;
27. solicită Comisiei să furnizeze orientări cu privire la o definiție comună a obligațiilor de serviciu public și să supravegheze punerea în aplicare de către statele membre a obligațiilor, astfel cum sunt prevăzute la articolul 3 din Directivele 2003/54/CE și 2003/55/CE și în anexa A la acestea;
28. invită Comisia să definească noțiunea de penurie de resurse energetice;
29. solicită statelor membre să stabilească Planuri naționale de acțiune privind energia, care să abordeze problema penuriei de resurse energetice și să comunice aceste măsuri Agenției pentru cooperarea autorităților de reglementare în domeniul energetic; solicită Agenției să monitorizeze, împreună cu autoritățile naționale, măsurile în cauză și să comunice măsurile care au avut succes; subliniază că ar trebui evaluată măsura în care fiecare sistem național de securitate socială sau regim fiscal ia în considerare riscurile asociate cu penuria de resurse energetice;

### **Măsuri de mediu**

30. subliniază faptul că furnizorii și operatorii de rețea trebuie să acționeze într-un mod responsabil față de mediu, luând toate măsurile necesare pentru a menține emisiile de CO<sub>2</sub> și deșeurile radioactive generate la cele mai scăzute niveluri posibile, în conformitate cu legislația în vigoare;
31. consideră că ar trebui să se acorde prioritate surselor de energie regenerabilă, producției combinate de energie termică și electrică și altor forme de producție integrată și că dreptul consumatorilor de a opta în cunoștință de cauză în favoarea surselor de energie regenerabilă ar trebui recunoscut în Cartă; consideră, prin urmare, că toți consumatorii ar trebui să fie informați într-un mod obiectiv, transparent și nediscriminatoriu în legătură cu sursele de energie la care pot avea acces;
32. subliniază, prin urmare, necesitatea de a pune în practică articolul 3 alineatul (6) din Directiva 2003/54/CE, conform căreia statele membre garantează că consumatorii primesc informații corecte cu privire la combinația de surse de energie folosite de furnizor și la impactul pe care energia produsă pe baza acestei combinații îl are asupra mediului;

### **Autoritățile naționale de reglementare**

33. subliniază existența ANR-urilor în statele membre, dar deplânge actualele lor competențe limitate; consideră că statele membre ar trebui să asigure faptul că ANR-urile dispun de un nivel suficient de competență și de resurse adecvate și că sunt dispuse să le utilizeze;
34. își exprimă convingerea că ANR-urile ar trebui să joace un rol central în protecția consumatorilor; consideră, din acest motiv, că ar trebui sprijinite propunerile care urmăresc consolidarea competențelor și a independenței ANR-urilor, inclusiv a dreptului de a aplica sancțiuni furnizorilor care nu respectă legislația comunitară referitoare la acest aspect;
34. consideră că ANR-urile trebuie să fie independente de orice interes public sau privat și să aibă cel puțin competența:
- de a aproba principiile de stabilire a taxelor de rețea sau a tarifelor reale de rețea și eventual a mecanismelor de indexare a acestora,
  - de a monitoriza prețurile și toate componentele lor, inclusiv mecanismele de indexare a acestora,

Joi, 19 iunie 2008

- de a monitoriza, controla și de a asigura aplicarea informațiilor pentru consumatori oferite de furnizori cel puțin în primii cinci ani de la liberalizarea completă a pieței și până când există garanția că furnizorii oferă și continuă să ofere consumatorilor informații relevante, transparente și imparțiale,
- de a proteja consumatorii împotriva practicilor comerciale neloiale și de a coopera, în această privință, cu autoritățile competente în domeniul concurenței;

36. statele membre ar trebui să se asigure că ANR-urile dețin competențele necesare pentru a monitoriza ofertele de energie electrică și gaze disponibile pe piață; în consecință, acestea trebuie să aibă acces la toate elementele decisive care determină prețurile, inclusiv, cel puțin, clauzele și condițiile contractuale referitoare la gaze și la energie electrică și formulele de indexare;

37. subliniază necesitatea de a asigura includerea competențelor ANR în proiectul de articol 22c din Directiva 2003/54/CE și în proiectul de articol 24c din Directiva 2003/55/CE;

38. subliniază necesitatea coordonării de către Agenția europeană a unui demers european integrat al activităților ANR-urilor;

### **Plângeri**

39. solicită statelor membre să instituie, cât mai aproape de consumatori, un ghișeu comun pentru orice fel de plângeri ale consumatorilor și să încurajeze soluționarea acestor plângeri prin metode alternative de soluționare a litigiilor;

40. subliniază faptul că toți consumatorii ar trebui să aibă dreptul la furnizarea de servicii, la administrarea plângerilor și la soluționarea prin metode alternative a litigiilor de către furnizorul lor de servicii în domeniul energiei, în acord cu standardele internaționale ISO 10001, ISO 10002 și ISO 10003 și cu alte standarde ISO elaborate ulterior în acest domeniu;

41. invită Comisia și statele membre să garanteze faptul că mediatorii sunt împuterniciți să analizeze, în mod eficace, plângerile, precum și să ofere consumatorilor informații referitoare la aspecte legate de energie;

### **Organizațiile de consumatori**

42. recunoaște rolul important al organizațiilor de consumatori în garantarea faptului că se face totul pentru a atinge un nivel înalt de protecție a drepturilor consumatorilor de energie în întreaga UE; toate statele membre ar trebui să se asigure că organizațiile de consumatori dispun de suficiente resurse pentru a aborda serviciile esențiale, inclusiv cele din domeniul gazelor și al energiei electrice;

43. invită Comisia și statele membre să asigure dezvoltarea durabilă a serviciilor în domeniul energiei; subliniază rolul important al organizațiilor de consumatori și al ANR-urilor în promovarea consumului durabil prin sensibilizarea, atât a consumatorilor cât și a întreprinderilor, cu privire la aspecte precum, în special, paleta energetică, schimbările climatice și influența consumatorilor asupra dezvoltării sectorului;

44. recomandă ca statele membre să acorde sprijin financiar organizațiilor de consumatori, pentru ca acestea să își poată instrui personalul, astfel încât să fie mai în măsură să ofere asistență în cadrul procesului legislativ, precum și în ceea ce privește informarea și educarea consumatorilor și soluționarea litigiilor referitoare la consum;

\*

\* \* \*

45. încredințează Președintelui sarcina de a transmite prezenta rezoluție Consiliului, Comisiei și guvernelor statelor membre.