

Štvrtok 19. júna 2008

## Smerom kEurópskej charte práv spotrebiteľov energie

P6\_TA(2008)0306

### Uznesenie Európskeho parlamentu z 19. júna 2008 o Európskej charte práv spotrebiteľov energie (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

Európsky parlament,

- so zreteľom na návrh Komisie týkajúci sa smernice Európskeho parlamentu a Rady, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2003/54/ES o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrickou energiou (KOM(2007)0528),
- so zreteľom na návrh Komisie týkajúci sa smernice Európskeho parlamentu a Rady, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2003/55/ES o spoločných pravidlách pre vnútorný trh so zemným plynom (KOM(2007)0529),
- so zreteľom na závery Rady z 15. februára 2007 o energetickej politike pre Európu (6271/2007),
- so zreteľom na oznámenie Komisie s názvom Energetická politika pre Európu (KOM(2007)0001),
- so zreteľom na oznámenie Komisie s názvom Vyšetrovanie podľa článku 17 nariadenia (ES) č. 1/2003 v odvetviach plynárenstva a elektrickej energie v Európe (KOM(2006)0851),
- so zreteľom na pracovný dokument útvarov Komisie s názvom Vyhliadky vnútorného trhu so zemným plynom a elektrickou energiou (SEK(2006)1709) ako sprievodný dokument oznámenia Komisie (KOM(2006)0841),
- so zreteľom na pracovný dokument útvarov Komisie s názvom Údaje k energetickej politike EÚ (SEK(2007)0012),
- so zreteľom na smernicu Rady 2004/67/ES z 26. apríla 2004 o opatreniach na zaistenie bezpečnosti dodávok zemného plynu <sup>(1)</sup>,
- so zreteľom na výročnú správu európskych energetických regulátorov za obdobie od 1. januára 2006 do 31. decembra 2006 pre všetkých členov Rady európskych energetických regulátorov (CEER) a Európskej skupiny regulačných úradov pre elektrickú energiu a plyn (ERGEG), Európsky parlament, Radu a Komisiu, vypracovanú podľa článku 3 ods. 8 rozhodnutia Komisie 2003/796/ES z 11. novembra 2003 o založení Európskej skupiny regulačných úradov pre elektrickú energiu a zemný plyn <sup>(2)</sup>,
- so zreteľom na závery predsedníctva Európskej rady z 8. – 9. marca 2007 týkajúce sa schválenia Akčného plánu Európskej rady na obdobie rokov 2007 – 2009: Energetická politika pre Európu (7224/2007),
- so zreteľom na oznámenie Komisie s názvom Smerom k Európskej charte práv spotrebiteľov energie (KOM(2007)0386),
- so zreteľom na článok 45 rokovacieho poriadku,
- so zreteľom na správu Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa a stanovisko Výboru pre priemysel, výskum a energetiku (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 127, 29.4.2004, s. 92.

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ L 296, 14.11.2003, s. 34.

Štvrtok 19. júna 2008

- A. keďže zásady sociálneho začlenenia, rovnakých príležitostí pre všetkých a spravodlivého prístupu k vedomostiam v digitálnej ére znamenajú, že je nevyhnutné, aby každý občan EÚ mal prístup k energii za dostupné ceny,
- B. keďže spotrebiteľia, predovšetkým jednotlivci a malé a stredné podniky (MSP), majú k dispozícii len obmedzené nástroje a príležitosti na účinné zastupovanie svojich záujmov,
- C. keďže dostačujúce zásobovanie energiou je jedným z kľúčových prvkov na ceste k dosiahnutiu úspešnej spoluúčasti občanov na spoločenskom a hospodárskom živote,
- D. keďže Európska charta práv spotrebiteľov energie (charta) je výzvou a podnetom pre vlády, energetické regulačné orgány a priemysel, zastupovaný všetkými sociálnymi partnermi, aby konkrétnym spôsobom prispeli k zabezpečeniu toho, aby sa na sociálnom, ekologickom a konkurencieschopnom energetickom trhu EÚ zohľadňovali záujmy spotrebiteľov energie,
- E. keďže na trhoch s nedokonalou konkurenciou, akým je napríklad odvetvie energetiky, samotné trhové mechanizmy vždy nezabezpečujú v plnej miere najlepšie záujmy spotrebiteľov, treba okrem záväzkov vyplývajúcich zo služby vo verejnom záujme špecifických pre trh energetiky riešiť a posilniť všeobecnú ochranu spotrebiteľa,
- F. keďže dostupné údaje poukazujú na to, že členské štáty využívali na riešenie otázky zraniteľných skupín spotrebiteľov ciele záväzky vyplývajúce zo služby vo verejnom záujme iba v obmedzenej miere,
- G. keďže pozornosť by sa mala intenzívne sústrediť na úlohu vymedzenú pre národné regulačné orgány, ktoré musia byť nezávislé od akéhokoľvek verejného alebo súkromného záujmu a oprávnené monitorovať energetické trhy, vrátane cien a všetkých ich zložiek, a v prípade potreby intervenovať a sankcionovať,
- H. keďže riešenie spotrebiteľských sporov v oblasti energie nie je dostatočne upravené právnymi predpismi a keďže riešenie týchto sporov zabezpečuje viacero orgánov a spotrebiteľia nevedia, na koho sa obracať,
- I. keďže do charty by mali byť začlenené ciele EÚ týkajúce sa obnoviteľných zdrojov energie, aby si spotrebiteľia mohli voliť také zdroje energie, ktoré sú v súlade s týmito cieľmi,

### **Charakter charty**

1. zdôrazňuje skutočnosť, že dodávky energie sú kľúčovým prvkom úspešnej spoluúčasti občanov na spoločenskom a hospodárskom živote;
2. pripomína, že hoci sú práva spotrebiteľov už chránené platnými právnymi predpismi Spoločenstva, tieto predpisy sa často nerešpektujú; zdôrazňuje, že posilnenie opatrení na ochranu spotrebiteľov možno najlepšie dosiahnuť účinnými vykonávaniami existujúcich právnych predpisov;
3. upozorňuje na to, že prijatie balíka návrhov týkajúcich sa trhu s elektrickou energiou a zemným plynom (návrhy tzv. tretieho balíka), o ktorom Európsky parlament v súčasnosti rokuje, by ďalej posilnilo právny rámec ochrany spotrebiteľov energie;
4. domnieva sa, že základom ochrany spotrebiteľov energie musí byť aj v budúcnosti spoločná činnosť EÚ a členských štátov; jednotlivé postupy v rámci ochrany spotrebiteľa na trhu s energiou môžu mať v každom členskom štáte iný dosah; z toho dôvodu je nevyhnutné dôsledne uplatňovať zásadu subsidiarity;

**Štvrtok 19. júna 2008**

5. zdôrazňuje absolútnu potrebu posilniť ochranu spotrebiteľov v energetických otázkach a využiť chartu ako usmerňujúci nástroj pre európske a národné orgány, ako aj súkromné subjekty, aby sa účinne zabezpečili a presadili práva spotrebiteľa;
6. poukazuje na článok 3 a prílohu A smerníc 2003/54/ES <sup>(1)</sup> a 2003/55/ES <sup>(2)</sup>, v zmysle zmien a doplnení návrhov tzv. tretieho balíka; zdôrazňuje potrebu ich lepšieho presadzovania na vnútroštátnej úrovni;
7. považuje chartu za informačný dokument, ktorý zhromažďuje, objasňuje a konsoliduje práva spotrebiteľov týkajúce sa energetiky, ako sú zakotvené v platných právnych predpisoch EÚ; víta preto plán Komisie vytvoriť internetový nástroj pre práva spotrebiteľa v oblasti energetiky, ale zdôrazňuje potrebu širšej komunikačnej stratégie pre spotrebiteľov, ktorí nemajú prístup k internetu alebo pre ktorých je internet nevhodným komunikačným prostriedkom;
8. zdôrazňuje, že charta tiež musí spĺňať potreby malých profesionálnych užívateľov, ktorí často stoja pred rovnakými problémami ako bežní spotrebiteľia energie;

***Prístup k prenosovým/rozvodovým a distribučným sieťam a dodávky***

9. pripomína, že pre európsky trh s energiou je charakteristický vysoký počet monopolov; to obmedzuje slobodu výberu a možnosť rýchlej a bezplatnej zmeny dodávateľa a prehľbuje nedostatok informácií, v dôsledku čoho sa zvyšuje zraniteľnosť spotrebiteľov; je dôležité zabezpečiť, aby sa vyvíjalo úsilie o vytvorenie jednotného konkurencieschopného trhu s energiou a najmä o ochranu zraniteľných spotrebiteľov;
10. zdôrazňuje, že európski spotrebiteľia elektrickej energie a zemného plynu majú nárok byť pripojení k sieťam a byť zásobovaní elektrickou energiou a zemným plynom, a to za primerané, transparentné, nediskriminačné a jasne porovnateľné tarify a ceny vrátane upravených cien a taríf vyplývajúcich z príslušných mechanizmov indexovania; nediskriminácia by mala zahŕňať zákaz diskriminačných poplatkov za určité platobné metódy, najmä vtedy, keď sa poplatky spotrebiteľom (často zo zraniteľných skupín) účtujú prostredníctvom predplatených meracích prístrojov;
11. zdôrazňuje, že osobitná pozornosť sa musí venovať ochrane spotrebiteľa a musia sa poskytnúť bezpečnostné záruky, aby sa zabránilo odpojeniu od siete; členské štáty musia ustanoviť dodávateľa poslednej inštalácie a informovať o tom spotrebiteľa; takýto mechanizmus sa musí stanoviť vnútroštátnymi právnymi predpismi;
12. zdôrazňuje, že odpojenie od siete by sa malo považovať len za krajné riešenie v prípadoch nedoplatkov zo strany spotrebiteľov, najmä pokiaľ ide o zraniteľných spotrebiteľov a o obdobia dovolení; dodávateľia by mali uplatňovať zásadu proporcionality a takisto by mali spotrebiteľa individuálne upovedomiť predtým, ako podniknú takýto krok;
13. zdôrazňuje potrebu zabezpečiť ochranu všeobecných práv, najmä pokiaľ ide o prístup k energii pre rôzne sociálne, hospodárske a regionálne skupiny prostredníctvom stability a bezpečnosti dodávok, a účinnosť sietí podporovaním spolupráce na regionálnej úrovni medzi členskými štátmi a susednými krajinami s európskou perspektívou;
14. vyzýva členské štáty, aby spotrebiteľovi zabezpečili možnosť výmeny dodávateľa jednoduchým spôsobom a v lehote najvyšš jedného mesiaca, a to bezplatne;

<sup>(1)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2003/54/ES z 26. júna 2003 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrickou energiou (Ú. v. EÚ L 176, 15.7.2003, s. 37).

<sup>(2)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2003/55/ES z 26. júna 2003 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh so zemným plynom (Ú. v. EÚ L 176, 15.7.2003, s. 57).

Štvrtok 19. júna 2008

**Tarifný, ceny**

15. zdôrazňuje, že ceny elektrickej energie a plynu v Európe musia byť primerané, ľahko a jasne porovnateľné, transparentné a musia tiež vychádzať zo skutočnej spotreby energie; zverejnené ceny, tarify, mechanizmy indexovania a podmienky musia byť ľahko prístupné spotrebiteľovi prostredníctvom zrozumiteľných a ľahko pochopiteľných informačných nástrojov; okrem toho by mali byť vopred oznámené nezávislému vnútroštátnemu regulačnému orgánu a ním monitorované či schválené;

16. zdôrazňuje, že bežnou zmluvnou povinnosťou dodávateľov je vykonávať pravidelne a na základe vopred určených údajov výpočet na zabezpečenie toho, aby sa spotrebiteľom účtovali poplatky podľa skutočného množstva energie, ktoré spotrebovali; ak dodávatelia takúto povinnosť nemôžu dodržať napríklad z technických príčin, spotrebu energie treba počítať na základe opodstatnených a transparentných kritérií, ktoré sú jasne uvedené v zmluve;

17. v tejto súvislosti poukazuje na rastúci počet účastníkov trhu špecializujúcich sa na zverejňovanie porovnateľných informácií o cenách, tarifách a podmienkach dodávateľov a ktorí poskytujú aj podporu pri zmene dodávateľov;

18. vyzýva členské štáty, aby podporovali používanie inteligentných meracích prístrojov, ktoré spotrebiteľom poskytujú jasný prehľad o ich aktuálnej spotrebe energie, a tak prispievajú k vyššej energetickej účinnosti; pripomína požiadavky uvedené v článku 13 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2006/32/ES z 5. apríla 2006 o energetickej účinnosti konečného využitia energie a energetických službách<sup>(1)</sup>, ktoré sa týkajú poskytovania inteligentných meracích prístrojov; naliehavo žiada Komisiu a členské štáty, aby v záujme informovanosti spotrebiteľov a energetickej účinnosti vykonávali a presadzovali požiadavky uvedené v danej smernici, ktoré sa týkajú merania spotreby a účtovania;

19. domnieva sa, že od členských štátov by sa malo vyžadovať, aby zabezpečili ukončenie zavádzania inteligentných meracích zariadení s minimálnym obmedzovaním spotrebiteľov do 10 rokov od nadobudnutia účinnosti návrhov tzv. tretieho balíka (mení a dopĺňa smernice 2003/54/ES a 2003/55/ES), a že toto zavedenie by malo byť úlohou podnikov v oblasti distribúcie a dodávok energie; národné regulačné orgány by mali byť zodpovedné za monitorovanie procesu tohto vývoja a za stanovenie spoločných noriem na tento účel; od členských štátov by sa malo vyžadovať, aby zabezpečili, že normy stanovujúce minimálne technické konštrukčné a prevádzkové požiadavky na meracie prístroje sa zaoberajú otázkami interoperability tak, aby prinášali maximálne výhody pri minimálnych nákladoch pre spotrebiteľov;

**Informovanosť/zmluvy**

20. na zabezpečenie transparentnosti zdôrazňuje potrebu vytvoriť na základe osvedčených postupov vzor štandardných faktúr; na zabezpečenie porovnateľnosti zdôrazňuje potrebu vytvoriť štandardné predzmluvné a zmluvné informácie vrátane informácií o právach spotrebiteľov podľa charty;

21. vyzýva členské štáty, aby vytvorili jedno fyzické prístupové miesto pre všetky žiadosti spotrebiteľov o informácie, napríklad prostredníctvom národných regulačných orgánov, a tak umožnili spotrebiteľom prístup k informáciám a zároveň zabezpečili, aby boli informácie dostupné čo najbližšie k spotrebiteľom, čo sa týka miesta, času, nástrojov a úplnosti;

22. zdôrazňuje, že je potrebné, aby Komisia v spolupráci s národnými regulačnými orgánmi vytvorila kritériá kvality, ktoré sa budú uplatňovať na služby súvisiace so spotrebiteľmi vrátane telefonických kontaktných centier;

23. domnieva sa, že na internetových stránkach dodávateľov a nezávislých národných regulačných orgánov musí byť k dispozícii simulačný program taríf; zdôrazňuje, že spotrebiteľia musia byť pravidelne informovaní o svojej spotrebe energie;

24. zdôrazňuje potrebu stanoviť dodávateľom povinnosť informovať spotrebiteľov o vyhlásení charty;

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 114, 27.4.2006, s. 64.

Štvrtok 19. júna 2008

### **Sociálne opatrenia**

25. odsudzuje skutočnosť, že zraniteľní spotrebiteľia energie majú vážne problémy, ktoré sa musia výslovne riešiť v rámci vnútroštátnych systémov sociálneho zabezpečenia alebo prostredníctvom iných rovnocenných opatrení;

26. vyzýva členské štáty, aby prioritne investovali do komplexných opatrení energetickej účinnosti pre domácnosti s nízkymi príjmami, a tým strategickým spôsobom riešili problém cenovej nedostupnosti palív i cieľ energetickej účinnosti „20 % do roku 2020“ prijatý na jarnom zasadnutí Európskej rady v roku 2007;

27. vyzýva Komisiu, aby poskytla pokyny pri vypracúvaní spoločnej definície záväzkov vyplývajúcich zo služby vo verejnom záujme a aby dohliadala nad tým, ako členské štáty plnia záväzky ustanovené v článku 3 a prílohe A k smerniciam 2003/54/ES a 2003/55/ES;

28. vyzýva Komisiu, aby vymedzila pojem energetickej chudoby;

29. vyzýva členské štáty, aby stanovili národné akčné plány pre energetiku na riešenie energetickej chudoby a aby ich opatrenia oznámili Európskej agentúre pre spoluprácu energetických regulátorov; vyzýva túto agentúru, aby v spolupráci s vnútroštátnymi orgánmi tieto opatrenia monitorovala a aby o úspešných opatreniach informovala; zdôrazňuje, že treba vykonať hodnotenie rozsahu, v akom jednotlivé vnútroštátne systémy sociálneho zabezpečenia alebo daňové systémy zohľadňujú riziká spojené s energetickou chudobou;

### **Opatrenia týkajúce sa životného prostredia**

30. zdôrazňuje, že dodávatelia a prevádzkovatelia sietí by mali konať ekologicky zodpovedným spôsobom a vynaložiť všetko úsilie na to, aby emisie CO<sub>2</sub> a produkciu rádioaktívneho odpadu udržali na najnižších možných úrovniach stanovených v príslušných právnych predpisoch;

31. domnieva sa, že treba uprednostňovať obnoviteľné zdroje energie, kombinované zdroje výroby tepla a elektrickej energie a iné integrované formy výroby energie a že v charte by malo byť uznané právo spotrebiteľov informované sa rozhodovať v prospech obnoviteľných zdrojov energie; domnieva sa preto, že všetci spotrebiteľia by mali byť informovaní objektívnym, transparentným a nediskriminačným spôsobom o zdrojoch energie, ktoré majú k dispozícii;

32. zdôrazňuje preto, že je potrebné, aby sa prakticky vykonával článok 3 ods. 6 smernice 2003/54/ES, podľa ktorého majú členské štáty zabezpečiť, že spotrebiteľia získajú spoľahlivé informácie o energetickom mixe dodávateľa elektrickej energie a o vplyve, ktorý má na životné prostredie elektrická energia vyrábaná prostredníctvom energetického mixu príslušného dodávateľa;

### **Národné regulačné orgány**

33. zdôrazňuje existenciu národných regulačných orgánov v členských štátoch, ale vyjadruje poľutovanie nad tým, že majú v súčasnosti len obmedzené právomoci; zastáva názor, že členské štáty by mali zabezpečiť, aby národné regulačné orgány mali dostatočné zákonné právomoci a zdroje a aby boli ochotné ich využívať;

34. vyjadruje svoje presvedčenie, že pri ochrane spotrebiteľa by kľúčovú úlohu mali hrať národné regulačné orgány; domnieva sa preto, že treba podporiť návrhy zamerané na posilnenie právomocí a nezávislosti regulačných orgánov vrátane práva ukladať sankcie dodávateľom, ktorí nekonajú v súlade s právnymi predpismi Spoločenstva v tejto oblasti;

35. domnieva sa, že národné regulačné orgány musia byť nezávislé od akéhokoľvek verejného alebo súkromného záujmu a oprávnené prinajmenšom:

- schvaľovať zásady určovania sieťových poplatkov alebo aktuálnych sieťových taríf a prípadne mechanizmov indexovania,
- monitorovať ceny a všetky ich zložky vrátane mechanizmov indexovania,

Štvrtok 19. júna 2008

- monitorovať, kontrolovať a presadzovať informovanosť spotrebiteľa dodávateľmi aspoň počas prvých piatich rokov od úplnej liberalizácie trhu a dovedy, kým sa neukáže, že dodávateľia spotrebiteľom poskytujú a naďalej budú poskytovať relevantné, transparentné a nestranné informácie,
- chrániť spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami a v tomto ohľade spolupracovať s príslušnými orgánmi pre hospodársku súťaž;

36. členské štáty by mali zabezpečiť, aby národné regulačné orgány mali potrebné právomoci na to, aby mohli monitorovať ponuky elektrickej energie a zemného plynu na trhu; musia mať preto prístup ku všetkým smerodajným prvkom určujúcim ceny, vrátane minimálnych zmluvných podmienok pre zemný plyn a elektrickú energiu a vzorce indexu;

37. zdôrazňuje potrebu zabezpečenia toho, aby právomoci národných regulačných orgánov boli zahrnuté do navrhovaného článku 22c smernice 2003/54/ES a navrhovaného článku 24c smernice 2003/55/ES;

38. zdôrazňuje potrebu jednotného európskeho prístupu činností národných regulačných orgánov koordinovaných európskou agentúrou;

### **Sťažnosti**

39. vyzýva členské štáty, aby vytvorili spoločné prístupové miesto pre všetky sťažnosti spotrebiteľov, ktoré bude k spotrebiteľom čo najbližšie, a podporovali riešenia týchto sťažností prostredníctvom alternatívnych spôsobov riešenia sporov;

40. zdôrazňuje, že všetci spotrebiteľia by mali mať právo na dodanie služby, vybavenie sťažností a alternatívne riešenie sporov zo strany svojho dodávateľa energetických služieb v súlade s medzinárodnými normami vrátane ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 a ďalšími normami ISO vypracovanými v tejto oblasti;

41. vyzýva Komisiu a členské štáty, aby zabezpečili, že ombudsmeni budú splnomocnení účinne vybavovať sťažnosti a zároveň poskytovať spotrebiteľom informácie o energetických otázkach;

### **Organizácie na ochranu spotrebiteľov**

42. uznáva dôležitú úlohu organizácií na ochranu spotrebiteľov pri zabezpečovaní toho, aby sa vyvíjalo maximálne úsilie na dosiahnutie vysokej úrovne práv spotrebiteľov energie v celej EÚ; všetky členské štáty by mali zabezpečiť, aby mali organizácie na ochranu spotrebiteľov dostatočné zdroje na to, aby sa zaoberali základnými službami vrátane zemného plynu a elektrickej energie;

43. vyzýva Komisiu a členské štáty, aby zabezpečili trvalo udržateľný rozvoj energetických služieb; podčiarkuje dôležitú úlohu organizácií na ochranu spotrebiteľov a národných regulačných orgánov pri podpore trvalo udržateľnej spotreby tým, že pozornosť spotrebiteľov aj spoločností budú upriamovať predovšetkým na energetický mix, zmenu klímy a vplyv spotrebiteľov na vývoj v tomto odvetví;

44. odporúča, aby členské štáty poskytovali finančnú podporu organizáciám na ochranu spotrebiteľov, aby boli schopné zabezpečovať odbornú prípravu svojich pracovníkov, a tým mohli lepšie napomáhať v legislatívnom procese, pri informovaní a vzdelávaní spotrebiteľov a pri riešení spotrebiteľských sporov;

\*

\* \*

45. poveruje svojho predsedu, aby toto uznesenie postúpil Rade, Komisii a vládam členských štátov.