

ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ

2004



2009

Документ за разглеждане в заседание

A6-0202/2008

30.5.2008

ДОКЛАД

относно „Към Европейска харта за правата на потребителите на енергия”
(2008/2006(INI))

Комисия по вътрешния пазар и защита на потребителите

Докладчик: Mia De Vits

СЪДЪРЖАНИЕ

	Страница
ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ.....	3
ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ.....	12
СТАНОВИЩЕ НА КОМИСИЯТА ПО ПРОМИШЛЕНОСТ, ИЗСЛЕДВАНИЯ И ЕНЕРГЕТИКА.....	16
РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ	21

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

относно „Към Европейска харта за правата на потребителите на енергия”
(2008/2006(INI))

Европейският парламент,

- като взе предвид предложението на Комисията за директива на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2003/54/ЕО относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия (СОМ(2007)0528),
- като взе предвид предложението на Комисията за директива на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2003/55/ЕО относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ (СОМ(2007)0529),
- като взе предвид заключенията на Съвета от 15 февруари 2007 г. относно енергийна политика за Европа (6271/07),
- като взе предвид съобщението на Комисията, озаглавено „Енергийна политика за Европа” (СОМ(2007)0001),
- като взе предвид съобщението на Комисията, озаглавено „Разследване по силата на член 17 от Регламент (ЕО) № 1/2003 на европейските сектори на газ и електроенергия” (СОМ(2006)0851),
- като взе предвид работния документ, изготвен от службите на Комисията под заглавие „Перспективи за вътрешния пазар на газ и електроенергия - доклад за прилагането” (SEC(2006)1709) - съпътстващ документ към съобщението на Комисията (СОМ(2006)0841),
- като взе предвид работния документ, изготвен от службите на Комисията под заглавие „Данни за енергийната политика на ЕС” (SEC(2007)0012),
- като взе предвид Директива на Съвета 2004/67/ЕС от 26 април 2004 г. относно мерките за гарантиране сигурността на снабдяването с природен газ¹,
- като взе предвид годишния доклад на Европейските енергийни регулатори (CEER) за периода от 1 януари 2006 г. до 31 декември 2006 г. до всички членове на Съвета на европейските енергийни регулатори и Европейската група на регулаторите за електроенергия и природен газ, Европейския парламент, Съвета и Комисията, изготвен съгласно член 3, параграф 8 от Решение на Комисията 2003/796/ЕО от 11 ноември 2003 г. за създаване на Европейската група на регулаторите за електроенергия и природен газ²,

¹ ОВ L 127, 29.4.2004 г., стр. 92.

² ОВ L 296, 14.11.2003 г., стр. 34.

- като взе предвид заключенията на председателството на Европейския съвет от 8-9 март 2007 г. относно одобрения от Европейския съвет „План за действие на Европейския съвет (2007-2009 г.) – енергийна политика за Европа“ (7224/07),
 - като взе предвид съобщението на Комисията, озаглавено "Към Европейска харта за правата на потребителите на енергия" (COM(2007)0386),
 - като взе предвид член 45 от своя правилник,
 - като взе предвид доклада на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите и становището на комисията по промишленост, изследвания и енергетика (А6-0202/2008),
- А. като има предвид, че принципите на социална интеграция, равни възможности за всички и справедливи условия за достъп до знания в ерата на цифровите технологии означават, че е от решаващо значение за всеки гражданин на Съюза да има достъп до енергия на достъпна цена,
- Б. като има предвид, че потребителите - по-специално физическите лица и малките и средните предприятия (МСП) - разполагат с ограничени средства и възможности за ефективно представяне на своите интереси,
- В. като има предвид, че адекватните енергийни условия представляват ключов елемент за постигането на успешно участие на гражданите в социалния и икономически живот,
- Г. като има предвид, че Европейската харта за правата на потребителите на енергия (Хартата) представлява призив и стимул за правителствата, енергийните регулатори и промишлеността, представлявани от всички социални партньори, да внесат конкретен принос, за да гарантират, че интересите на потребителите на енергия се вземат предвид в един социален, екологичен и конкурентен енергиен пазар на ЕС,
- Д. като има предвид, че на пазарите с несъвършена конкуренция, какъвто е случаят с енергийния сектор, пазарните механизми сами по себе си не винаги гарантират изцяло най-добрия интерес на потребителите, освен специфичните за енергийния пазар задължения за обществени услуги, трябва да бъде вземана под внимание и прилагана и общата защита на потребителите,
- Е. като има предвид, че наличните данни показват, че държавите-членки са използвали само в ограничен размер целенасочените задължения за обществените услуги, за да отговорят на потребностите на уязвимите потребители,
- Ж. като има предвид, че следва да се обърне особено внимание на ролята на Националните регулаторни органи, които трябва да бъдат независими от всякакви публични или частни интереси и да имат правомощия да осъществяват надзор на енергийния пазар, включително на цените и всичките им компоненти, както и да се намесват и да санкционират при необходимост,
- З. като има предвид, че решаването на потребителски спорове в областта на

енергетиката не е достатъчно обхванато от законодателството и като има предвид, че такива спорове се решават от редица различни органи, а потребителите не знаят към кого да се обърнат,

- И. като има предвид, че целите на ЕС по отношение на енергията от възобновяеми източници следва да бъдат интегрирани в Европейската харта за правата на потребителите на енергия с цел да се позволи на потребителите да избират източници на енергия, съответстващи на тези цели,

Същността на Хартата

1. подчертава факта, че енергийните доставки са ключов елемент с оглед на успешното участие на гражданите в обществения и икономическия живот;
2. припомня, че въпреки че вече са защитени от действащото законодателство на Общността, правата на потребителите често не се съблюдават; подчертава, че укрепването на мерките за защита на потребителите може да се постигне най-успешно чрез по-ефективно прилагане на действащото законодателство;
3. посочва, че приемането на пакет от предложения относно пазарите на електроенергия и природен газ (предложенията за „Третия пакет“), относно което Парламентът понастоящем води разисквания, допълнително ще укрепи нормативната уредба за защита на потребителите на енергия;
4. счита, че в бъдеще защитата на потребителите на енергия трябва да продължава да се основава на съвместни действия от страна на Европейския съюз и на държавите-членки. отделните практики за защита на потребителите, прилагани на енергийния пазар, биха могли да имат различни последици в различните държави-членки. поради това последователното прилагане на принципа на субсидиарност е от първостепенно значение;
5. изтъква абсолютната необходимост от засилване на защитата на потребителите по енергийните въпроси и от използване на Хартата като насочващ инструмент за европейските и националните органи, както и за частните субекти, с цел да се гарантират и прилагат ефективно правата на потребителите;
6. препраща към член 3 и Приложение А на Директиви 2003/54/ЕС и 2003/55/ЕС, така както ще бъдат изменени от предложенията за „Третия пакет“; подчертава необходимостта от по-добро прилагане на национално равнище;
7. подчертава потенциалната добавена стойност на Хартата като информационен инструмент, който да събира, изяснява и консолидира енергийните права на потребителите, така както вече са приети в съществуващото законодателство на ЕС; поради това приветства плана на Комисията да създаде инструмент в интернет за правата на потребителите в областта на енергетиката, но подчертава необходимостта от по-широка стратегия за комуникация, насочена към потребителите, които нямат достъп до интернет или за които интернет е неподходящо средство за комуникация;
8. изтъква, че Хартата трябва също да съответства на нуждите на малките

професионални потребители, които често се сблъскват със същите проблеми като обикновените потребители на енергия;

Достъп до преносни и разпределителни мрежи и доставки

9. припомня, че европейският енергиен пазар все още се характеризира с наличието на голям брой монополи; това ограничава свободния избор и възможността за бърза и безплатна смяна на доставчика, допринася в още по-голяма степен за липсата на информация и в резултат на това повишава уязвимостта на потребителите. от значение е да се гарантира полагането на усилия за създаване на единен, конкурентен енергиен пазар и за защита, в частност, на уязвимите потребители;
10. подчертава, че европейските потребители на електроенергия и газ имат правото да бъдат свързани към мрежи и снабдявани с електроенергия и газ на разумни, прозрачни, недискриминационни и ясно съпоставими тарифи и цени, включително адаптиране на цените и тарифите в резултат на съответни механизми за индексирание; мерките за недискриминация следва да включват забраната на дискриминационни такси за някои методи на плащане, по-специално за онези потребители, често спадащи към уязвимите групи, които заплащат таксите чрез системи за предварително плащане;
11. подчертава, че трябва да се обърне специално внимание на защитата на потребителите и да се вземат предохранителни мерки, за да се предотврати изключването или прекъсването на мрежата; държавите-членки трябва да определят доставчик от последна инстанция и да осведомят потребителите за това; такъв механизъм трябва да бъде предвиден в националното законодателство;
12. подчертава, че изключването от мрежата следва да се разглежда само като крайна мярка при забава на плащанията от страна на потребителите, особено когато става дума за уязвими потребители или за ваканционни периоди; доставчиците следва да прилагат принципа на пропорционалност, както и да извършат индивидуално уведомяване на потребителя, преди да предприемат такова действие;
13. подчертава необходимостта да бъде гарантирана защитата на универсалните права, особено по отношение на достъпа до енергия за различните социални, икономически и регионални групи чрез стабилност и сигурност на доставките, както и ефективността на мрежите чрез насърчаване на регионалното сътрудничество между държавите-членки и съседните държави с европейска перспектива;
14. призовава държавите-членки да гарантират, че потребителите могат да сменят доставчика лесно и в рамките на период не по-дълъг от един месец, без да заплащат такса за това;

Тарифи, цени

15. подчертава, че европейските цени на електроенергия и природен газ трябва да бъдат

разумни, просто и ясно съпоставими, прозрачни, както и основаващи се на реалното потребление на енергия; публикуваните цени, тарифи, механизми за индексирание и условия трябва да бъдат леснодостъпни за потребителя чрез изчерпателен и лесно разбираем набор от информационни средства; освен това те следва да бъдат предварително съобщавани на независимия национален регулаторен орган и контролирани или одобрявани от него;

16. подчертава, че е обичайно договорно задължение на доставчиците да извършват изчисленията редовно, на предварително определени дати, за да се гарантира, че потребителите се таксуват в съответствие с реално изразходваната от тях енергия; ако доставчиците не са в състояние да изпълняват това задължение, например поради технически причини, потреблението на енергия следва да бъде изчислявано въз основа на разумни и прозрачни критерии, ясно определени в договора;
17. във връзка с това подчертава развитието на участници на пазара, които се специализират в публикуването на сравнителна информация относно цените на доставчиците, тарифите и условията, както и на такива, които оказват съдействие при смяна на доставчиците;
18. призовава държавите-членки да насърчат използването на интелигентни измервателни уреди, които дават на потребителите ясна представа за тяхното действително потребление на енергия и по този начин способстват за по-висока енергийна ефективност; припомня изискванията, съдържащи се в член 13 от Директива 2006/32/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 5 април 2006 година относно ефективността при крайното потребление на енергия и осъществяване на енергийни услуги¹, относно предоставянето на интелигентни измервателни уреди; настоятелно призовава Комисията и държавите-членки да прилагат и изпълняват изискванията, посочени в тази директива, относно измерването и изготвянето на сметки, с оглед на предоставянето на информация и енергия на потребителите;
19. призовава Комисията да извърши задълбочено проучване на актуалното използване на интелигентни измервателни уреди в частните домакинства и, ако е необходимо, подробно да разгледа възможността за развитие и, след консултации с Парламента, за финансиране, предвид насърчаване на най-добрите практики; подчертава важноста на това промишлеността да бъде насърчавана и подкрепяна в усилията ѝ в тази насока;

Информация / договори

20. с оглед запазване на прозрачността, подчертава необходимостта от разработване на модел за стандартни фактури въз основа на най-добрите практики; с цел гарантиране на съвместимостта, подчертава необходимостта от разработване на стандартна преддоговорна и договорна информация, включително за правата на потребителите съгласно Хартата;
21. призовава държавите-членки да въведат едно-единствено място за изискване и

¹ ОВ L 114, 27.4.2006 г., стр. 64.

предоставяне на информация на потребителите, например посредством националните енергийни регулаторни органи, като по този начин се улесни достъпът на потребителите до информация и същевременно се гарантира наличие на информация възможно най-близо до потребителите като място, време, средства и изчерпателност;

22. подчертава, че Комисията трябва да разработи в сътрудничество с националните регулаторни органи критерии за качество, които да се прилагат по отношение на предоставяните на потребителите услуги, включително по отношение на центровете за услуги;
23. изразява мнението, че тарифните симулатори трябва да бъдат достъпни на уебстраниците на доставчиците и на независимия национален регулаторен орган; подчертава, че потребителите трябва редовно да бъдат информирани за тяхното потребление на енергия;
24. подчертава необходимостта да се задължат доставчиците да уведомят потребителите за обнародването на Хартата;

Социални мерки

25. изразява съжаление от факта, че уязвимите потребители на енергия имат сериозни проблеми, които трябва да намерят специално разрешение в националните системи за социална сигурност или чрез предприемане на равностойни мерки;
26. призовава Комисията да даде насоки за общо определение на задълженията за обществени услуги, както и да наблюдава изпълнението от страна на държавите-членки на задълженията, както е предвидено в член 3 и Приложение 1 на Директиви 2003/54/ЕО и 2003/55/ЕО;
27. призовава Комисията да даде определение на понятието „енергийна бедност“;
28. призовава държавите-членки да създадат национални планове за действие за енергетиката, насочени към справянето с енергийната бедност, както и да информират за тези мерки Европейската агенция за сътрудничество на енергийните регулаторни органи; призовава Агенцията да наблюдава тези мерки в сътрудничество с националните органи и да информира за успешните мерки; подчертава, че трябва да се установи в каква степен отделните национални системи за социална сигурност или данъчни системи отчитат рисковете, свързани с енергийната бедност;

Екологични мерки

29. подчертава, че действията на доставчиците и на операторите на мрежи трябва да бъдат екологично отговорни, като се полагат всички възможни усилия за задържане на емисиите на въглероден диоксид, както и на производството на радиоактивни отпадъци, на възможно най-ниските нива, предвидени в действащото законодателство;

30. счита, че следва да се даде приоритет на възобновяемите източници на енергия, комбинираната топлоенергия и електроенергия и производството на енергия от присъединени към мрежата производители, както и да бъде признато в Хартата правото на потребителите да правят информиран избор в полза на енергията от възобновяеми източници; следователно счита, че всички потребители следва да бъдат осведомявани по обективен, прозрачен и недискриминационен начин относно източниците на енергия, до които имат достъп;
31. подчертава необходимостта от прилагане на практика на разпоредбите на член 3, параграф 6 от Директива 2003/54/ЕО, съгласно които държавите-членки гарантират, че потребителите получават достоверна информация относно комбинацията от енергийни източници на техния доставчик на електроенергия и относно въздействието върху околната среда на произведената от него електроенергия;

Национални регулаторни органи (НРО)

32. подчертава съществуването на НРО в държавите-членки, но изразява съжаление от това, че в момента те имат ограничени правомощия; изразява становището, че държавите-членки следва да гарантират, че НРО разполагат с достатъчно законови правомощия и ресурси, както и че са готови да ги използват;
33. изразява убеждението си, че националните регулаторни органи следва да изпълняват централна роля за защита на потребителите; счита, че поради тази причина следва да се подкрепят предложенията, насочени към укрепване на правомощията и независимостта на регулаторните органи, включително на правото за налагане на санкции върху доставчици, които не спазват законодателството на Общността в тази област;
34. изразява мнението, че НРО трябва да бъдат независими от всякакви публични или частни интереси и да имат поне следните правомощия:
- да одобряват принципите за определяне на таксите за достъп до мрежата или действащите тарифи за достъп до мрежите и евентуално механизмите за индексирание,
 - да наблюдават цените и всичките им компоненти, включително механизмите за индексирание,
 - да наблюдават, контролират и налагат предоставянето на информация за потребителите от страна на доставчиците най-малко през първите пет години след като пазарът се либерализира напълно и докато бъде установено, че доставчиците предоставят и ще продължат да предоставят на потребителите актуална, прозрачна и безпристрастна информация,
 - да защитават потребителите от нелоялни търговски практики и да сътрудничат в това отношение с компетентните органи по конкуренцията,
35. държавите-членки следва да гарантират, че НРО разполагат с необходимите правомощия за наблюдение на офертите на електроенергия и газ, предлагани на пазара. поради това те трябва да имат достъп до всички решаващи елементи, определящи цените, включително поне до реда и условията по договорите за

доставка на газ и електроенергия, както и до формулите за индексирание;

36. подчертава необходимостта да се гарантира включването на правомощията на НРО в приложното поле на член 22в от Директива 2003/54/ЕО и член 24в от Директива 2003/55/ЕО;
37. подчертава необходимостта от интегриран европейски подход към дейностите на НРО, който да бъде координиран от Европейската агенция;

Жалби и оплаквания

38. призовава държавите-членки да въведат общо място за подаване на всякакви жалби и оплаквания от потребителите, което да се намира във възможно най-голяма близост до тях, и да насърчават вземането на решения във връзка с такива жалби и оплаквания посредством алтернативни методи за решаване на спорове;
39. подчертава, че всички потребители следва да имат право на обслужване, разглеждане на жалбите и алтернативно решаване на спорове от страна на техния доставчик на енергийни услуги в съответствие с международните стандарти, включително ISO 10001, ISO 10002 и ISO 10003, както и други ISO стандарти, разработвани в тази област;
40. призовава Комисията и държавите-членки да гарантират, че омбудсманите разполагат с нужните правомощия за ефективно разглеждане на жалбите, както и за предоставяне на информация по енергийните въпроси на потребителите;

Организации на потребителите

41. признава важната роля на организациите на потребителите, за да се гарантира, че се прави максимално възможното за постигане на високо равнище на правата на потребителите на енергия в рамките на целия ЕС; всички държави-членки следва да гарантират, че организациите на потребителите разполагат с достатъчно ресурси за действия във връзка с основните услуги, включително природен газ и електроенергия;
42. призовава Комисията и държавите-членки да гарантират устойчивото развитие на енергийните услуги; подчертава важната роля на организациите на потребителите и на НРО за насърчаване на устойчиво потребление, като насочват вниманието – както на потребителите, така и на дружествата – в частност към комбинацията от енергийни източници, изменението на климата и влиянието на потребителите върху развитието на сектора;
43. препоръчва държавите-членки да предоставят финансова подкрепа на потребителските организации, така че последните да могат да обучават служителите си и по този начин да имат по-добри възможности за оказване на съдействие в законодателния процес, при осведомяването и обучаването на потребителите и при решаването на потребителски спорове;

o

o o

44. възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция на Съвета, на Комисията и на правителствата на държавите-членки.

ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ

I Introduction

Energy consumer rights exist today, but are laid down in different EU documents and often not transposed into national legislation. Therefore, there is a strong need to clarify, consolidate and complement these rights. Therefore, the Charter is an initiative to be welcomed.

In its Communication of 5 July 2007, "Towards a European Charter on the Rights of Energy Consumers" (COM (2007)986), the Commission indicates possible elements for a future Charter, that would set out, in an easily comprehensible way, existing Community legislation and possible elements for future action.

The Commission does not envisage the future Charter on the Rights of Energy Consumers to be a legal document.

Contrary to the Commission, your rapporteur is of the opinion that this Charter should have a legally binding nature, or must at least be incorporated and annexed to a legislative instrument, the Directives on the internal market in electricity (2003/54/EC) and on the internal market in natural gas (2003/55/EC).

Your rapporteur also welcomes the Commission's intention to draw up a so-called "Energy Checklist", an information tool, to be elaborated by the Member States and to be made available on the internet, guiding the consumer and giving practical information. However, she emphasises that this technical "Energy Checklist" is not an acceptable substitute for a "Charter on the Rights of Energy Consumers".

II. List of consumer rights:

The Commission's consultation document lists the issues the future Charter should focus on:

- assist in establishing schemes to help the most vulnerable EU citizens deal with increases in energy price,
- improve the minimum level of information available to citizens to help them choose between suppliers and supply options,
- access to adequate levels of energy and reasonable prices,
- reduce paperwork when consumers change supplier,
- protect consumers from unfair selling practices,
- enforcement of consumer rights,
- information on energy efficiency measures and patterns of behaviour,
- consumer representation.

Without being exhaustive, your rapporteur wishes to highlight the following elements of significance for better consumer rights.

A. Access to supply and transmission and distribution grids

European electricity and gas consumers have the right to *enjoy universal service, that is the right to be supplied with a specified quality, at reasonable, easily and clearly comparable and transparent prices*. The transparency and predictability of published grid tariffs, and eventually their indexation mechanism, shall be further improved through comprehensible and easily accessible calculation methods or through any other communication forms, communicated beforehand to and approved by the independent national regulators authorities. These shall ensure in addition that these grid tariffs are non discriminatory.

Special attention should be paid to the consumer's protection and safeguards should thus be taken in order to prohibit any grid disconnection. Disconnection shall be considered an undesirable remedy in case of non-payment. Member States have to appoint a supplier of last resort (set up by law) and inform the consumers thereof.

National regulation authorities (NRA) should be independent of any private or public interest and have the competence to monitor the access to electricity and gas and to intervene with appropriate sanctions.

Member States shall ensure that the eligible consumer is in fact able to switch easily to a new supplier, free of charge. The period required for switching to a new supplier of electricity or gas should therefore not last longer than one month

B. Tariffs, Prices and Monitoring

European electricity and gas prices shall be *reasonable*. *European energy consumers shall receive, free of charge, transparent information on applicable prices, tariffs, indexation mechanisms and on standard terms and conditions*. They have a right to receive energy bills based on actual energy consumption.

European energy consumers should be offered a wide choice of payment methods so as not to discriminate against vulnerable customers, which shall include prepaid meter and tariff calculators without charge. Any difference in terms and conditions shall reflect the costs to the supplier of the different payment systems.

The European Commission should develop and finance pilot projects for the use of *competitively priced individual meters* accurately reflecting *actual energy consumption* and *information on the time of use (so-called "smart meters*

National regulatory authorities (NRA) should dispose on the necessary tools in order to monitor the electricity and gas offers available on the market. Therefore, they should have access to all the decisive elements determining the prices, including at least gas contracts terms and conditions, index formulas, etc. If needed, they should have the competence to intervene and to impose appropriate sanctions. They should present the results of price

monitoring to the public in a manner making it possible to compare prices and basic conditions of available offers.

C. Information

European energy consumers shall receive objective and transparent information on applicable prices, tariffs and index mechanisms as well as on standard terms and conditions included in standard invoices, in respect of access to and use of electricity services at national and community level;

European electricity consumers shall obtain information on the contribution of each energy source to the overall fuel mix of the supplier over the preceding year; in a harmonised and comprehensible manner on the invoices within member states so as to allow for easy comparison.

European electricity consumers shall obtain information on at least the reference to existing reference sources, such as web-pages for example, where information on the environmental impact, in terms of at least emissions of CO₂ and the radioactive waste resulting from the electricity produced by the overall fuel mix of the supplier over the preceding year is publicly available on their home page and, on request, This information should also make a available and free of charge to the consumers in 'written form, if requested'.

European energy consumers have the right to receive information, *in or with their bills, contracts or other transactions, receipts, etc.*, on a) *current actual prices and actual consumption, at least once every 6 months*; b) price indexation mechanism and any change of it c) yearly comparison of energy actual consumption; d) comparison with *benchmarked energy user*; e) contact details for objective information on energy efficiency improvement measures, end-user profiles and equipment specifications f) contribution of each energy source to the energy supplied

Suppliers and network operators should, under their respective responsibilities, install easily accessible and quality help-lines to deal efficiently with connection problems and other service quality issues occurring.

Tariff calculators should be made available by the national regulatory body and supplier, and information on prices per kWh should be published at regular intervals at the website of the national regulatory body.

National Regulatory Authorities shall monitor the occurrence of restrictive contractual practices, including exclusivity provisions, which may prevent or restrain the choice of any customer. Where appropriate the National Regulatory Authorities shall inform and cooperate with the National Competition Authorities of such practices.

D. Social measures

Member States shall take appropriate measures to address energy poverty in National Energy Action Plans and shall communicate such measures to the European Agency for regulators cooperation.

Energy poverty is a growing problem in all Member States. An integrated approach is needed and the role and the independency of NRAs are essential. The European Agency for regulators should also take responsibility by monitoring the progress of Member States and communicating successful measures by Member States to deal with energy poverty.

Energy poverty means a household which is not able to afford to heat the home to an acceptable standard- this is based on the levels recommended by the World Health Organization: 18 degrees C for all living areas when occupied. It also includes the ability to purchase other energy services in the home at a reasonable cost. A household is energy poor if its share of energy expenditure within total household expenditure exceeds twice the national median energy expenditure. These European energy consumers (with special needs caused by impairments or in a poor financial situation) should benefit from essential energy services specific prices for vulnerable consumers to maintain their physical and mental health and well-being, at reasonable prices or, where necessary, free of charge.

Available data suggest that Member States have made only limited use of targeted public service obligations to address vulnerable customers Member States should adopt and publish a definition of vulnerable consumers to be applied - without further request by the vulnerable consumer - by all suppliers of electricity and gas, where gas supply meets basic household needs. The Commission should be encouraged to start infringement procedures against Member States omitting to adopt and to apply this definition.

III. The independency and the role of National Regulatory Authorities (NRAs)

NRAs should be independent from any private or public interest and be given the competences that allow them to play fully their role in the improvement of the rights of energy consumers.

They should dispose on the necessary tools in order to monitor the gas and electricity offers available on the market. Therefore, they should have access to all decisive elements determining the prices.

NRAs shall monitor the occurrence of restrictive contractual practices, including exclusivity provisions, which may prevent or restrain the choice of any customers. Where appropriate the NRA shall inform and cooperate with the National Competition Authorities of such practices.

Competences of NRAs must be incorporated in article 22c of Directive 2003/54/EC (electricity) and article 24c of Directive 2003/55/EC.

There is also a need for an integrated European approach of the activities of the NRAs coordinated by the European agency.

7.5.2008

СТАНОВИЩЕ НА КОМИСИЯТА ПО ПРОМИШЛЕНОСТ, ИЗСЛЕДВАНИЯ И ЕНЕРГЕТИКА

на вниманието на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите

относно „Към Европейска харта за правата на потребителите на енергия“
(2008/2006(INI))

Докладчик по становище: András Gyürk

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Комисията по промишленост, изследвания и енергетика приканва водещата комисия по вътрешния пазар и защита на потребителите да включи в предложението за резолюция, което ще приеме, следните предложения:

1. подчертава факта, че енергийните доставки са ключов елемент с оглед на успешното участие на гражданите в обществения и икономическия живот;
2. припомня, че въпреки че вече са защитени от действащото законодателство на Общността, правата на потребителите често не се съблюдават; подчертава, че укрепването на мерките за защита на потребителите може да се постигне най-успешно чрез по-ефективно прилагане на законодателството;
3. посочва, че приемането на пакет от предложения относно пазарите на електроенергия и природен газ, относно което Парламентът понастоящем води разисквания, допълнително ще укрепи нормативната уредба за защита на потребителите на енергия;
4. счита, че в бъдеще защитата на потребителите на енергия трябва да продължава да се основава на съвместни действия от страна на Европейския съюз и на държавите-членки; отделните практики за защита на потребителите, прилагани на енергийния пазар, биха могли да имат различни последици в различните държави-членки; поради това последователното прилагане на принципа на субсидиарност е от първостепенно значение;
5. подкрепя плановете на Комисията хартата да не се предлага като нов законодателен

- акт, а като средство, с помощта на което гражданите могат да получават информацията относно правата си по по-добър и по-лесен начин; в тази връзка изтъква, че разискванията, имащи за цел разпространението в рамките на хартата на информацията относно евентуални, но все още неприети законодателни актове, имат отрицателно въздействие върху яснотата и приложимостта на правата и по този начин противоречат на желаните цели;
6. припомня, че европейският енергиен пазар все още се характеризира с наличието на голям брой монополи; това ограничава свободния избор и възможността за бърза и безплатна смяна на доставчика, допринася в още по-голяма степен за липсата на информация и в резултат на това повишава уязвимостта на потребителите; от значение е да се гарантират усилията за създаване на единен, конкурентен енергиен пазар и защитата, в частност, на уязвимите потребители;
 7. изтъква, че съгласно принципите на социална интеграция, равни възможности за всички и справедливи условия за достъп до информацията в ерата на цифровите технологии е от решаващо значение всеки гражданин на Съюза да има достъп до енергия на достъпна цена;
 8. призовава държавите-членки и националните регулаторни органи да полагат усилия за прозрачно обозначаване на цените и прозрачност на фактурите за енергия, като по този начин се предоставя възможност за правилно сравнение на цените;
 9. като има предвид, че потребителите – и по-специално битовите потребители и малките и средните предприятия – разполагат с ограничен кръг от инструменти и възможности за ефективно представяне на своите интереси;
 10. счита, че гарантирането на снабдяването с енергия на лицата с ниски доходи е необходимо с оглед на повишаващите се енергийни цени, както и за лицата, които живеят в отдалечени райони, поради малкия обем на техния пазар на енергия и липсата на конкуренция; счита, че е важно държавите-членки да предприемат стъпки във възможно най-кратък срок за определяне на тези групи потребители и за насърчаване и оказване на подкрепа на определени мерки, например социални тарифи, които осигуряват непрекъснатост на техния достъп до услуги, свързани с електроенергията и природния газ; призовава държавите-членки да инвестират приоритетно във всеобхватни мерки за енергийна ефективност за домакинствата с ниски доходи, като по този начин решават в стратегически план и проблема „енергийна бедност“, и постигането на приетата от проведения през пролетта на 2007 г. Европейски съвет цел енергийната ефективност да достигне 20% до 2020 г.;
 11. изтъква, че държавите-членки трябва да положат допълнителни усилия в рамките на борбата срещу енергийната бедност, тъй като подходящото енергийно снабдяване представлява ключов елемент с оглед на успешното участие на гражданите в социалния и икономическия живот;
 12. подчертава, че с оглед на повишаващите се енергийни цени държавите-членки следва да установят на национално равнище определения за „енергийна бедност“ и да разработят мерки за нейното изкореняване, като вземат предвид повишаващите

се енергийни цени, равнището на доходите на домакинствата и енергийната ефективност;

13. изразява убеждението си, че националните регулаторни органи следва да изпълняват централна роля за защита на потребителите; счита, че поради тази причина следва да се подкрепят предложенията, насочени към укрепване на правомощията и независимостта на регулаторните органи, включително правото за налагане на санкции върху доставчици, които не спазват законодателството на Общността в тази област;
14. подчертава, че държавите-членки трябва да се занимаят по-задълбочено с проблемите, свързани с енергийната бедност, и да установят доколко отделните национални системи за социална сигурност и данъчни системи отчитат рисковете, свързани с енергийната бедност;
15. изтъква, че потребителите са основни участници в условията на конкурентен пазар; изразява убеждението си, че улесняването на достъпа до информация е един от най-важните инструменти в областта на защитата на потребителите, като се обръща специално внимание на съпоставимостта на цените и условията за смяна на доставчика; счита, че прозрачността и предвидимостта на публикуваните цени и тарифи трябва да бъдат повишени чрез използване на разбираеми и лесно достъпни методи на изчисляване; подчертава, че с цел да се увеличи приносът на отделните лица за постигане на целите в рамките на енергийната стратегия на ЕС относно емисиите на CO₂, потребителите следва да бъдат осведомявани относно комбинацията от енергийни източници, от които е произведена консумираната от тях енергия;
16. подчертава необходимостта от прилагане на практика на разпоредбите на член 3, параграф 6 от Директива 2003/54/ЕО, съгласно които държавите-членки гарантират, че потребителите получават достоверна информация относно комбинацията от енергийни източници на техния доставчик на електроенергия и относно въздействието върху околната среда на произведената от нея електроенергия;
17. призовава държавите-членки да насърчат използването на интелигентните измервателни уреди, които дават на потребителите ясна представа относно тяхното действително потребление на енергия и по този начин способстват за по-висока енергийна ефективност; припомня изискванията, съдържащи се в член 13 от Директива 2006/32/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно ефективността при крайното потребление на енергия и осъществяване на енергийни услуги¹, относно предоставянето на интелигентни измервателни уреди; настоятелно призовава Комисията и държавите-членки да прилагат и изпълняват изискванията на директивата, отнасящи се до измерването и изготвянето на сметки, с оглед на предоставянето на информация и енергия на потребителите;
18. подчертава необходимостта от разработване на стандартни фактури, които да се използват от всички доставчици, за да се увеличи прозрачността и съпоставимостта

¹ ОВ L 114, 27.4.2006 г., стр. 64.

на информацията, както и от позоваване на правата на потребителите на интернет сайтовете на дружествата за електроенергия и природен газ и на независимите национални регулаторни органи;

19. подчертава, че е необходимо Комисията да разработи в сътрудничество с националните регулаторни органи критерии за качество, които да се прилагат по отношение на предоставяните на потребителите услуги, включително по отношение на центровете за обслужване на клиентите по телефона;
20. подчертава необходимостта доставчиците да се задължат да уведомяват потребителите относно обнародването на предложената харта.

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	6.5.2008 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 50 -: 0 0: 0
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Šarūnas Birutis, Jan Březina, Philippe Busquin, Jerzy Buzek, Jorgo Chatzimarkakis, Giles Chichester, Dragoș Florin David, Pilar del Castillo Vera, Den Dover, Lena Ek, Nicole Fontaine, Norbert Glante, András Gyürk, Fiona Hall, David Hammerstein, Rebecca Harms, Erna Hennicot-Schoepges, Mary Honeyball, Ján Hudacký, Romana Jordan Cizelj, Werner Langen, Anne Laperrouze, Eugenijus Maldeikis, Eluned Morgan, Angelika Niebler, Atanas Paparizov, Aldo Patriciello, Francisca Pleguezuelos Aguilar, Anni Podimata, Miloslav Ransdorf, Vladimír Remek, Herbert Reul, Teresa Riera Madurell, Mechtild Rothe, Paul Rübig, Andres Tarand, Catherine Trautmann, Nikolaos Vakalis, Adina-Ioana Vălean, Alejo Vidal-Quadras
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Daniel Caspary, Dorette Corbey, Manuel António dos Santos, Göran Färm, Juan Fraile Cantón, Gunnar Hökmark, Vittorio Prodi, Bernhard Rapkay, Silvia-Adriana Țicău
Заместник(ци) (чл. 178, пар. 2), присъствал(и) на окончателното гласуване	Daniel Stroj

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	27.5.2008 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 21 -: 0 0: 16
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Cristian Silviu Buşoi, Charlotte Cederschiöld, Gabriela Creţu, Mia De Vits, Janelly Fourtou, Evelyne Gebhardt, Martí Grau i Segú, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Anna Hedh, Edit Herczog, Iliana Malinova Iotova, Pierre Jonckheer, Graf Alexander Lambsdorff, Kurt Lechner, Toine Manders, Nickolay Mladenov, Catherine Neris, Zita Pleštinská, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Leopold Józef Rutowicz, Salvador Domingo Sanz Palacio, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Marianne Thyssen, Jacques Toubon, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler, Marian Złotea
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Emmanouil Angelakas, Wolfgang Bulfon, Colm Burke, Giovanna Corda, Jan Cremers, Wolf Klinz, Manuel Medina Ortega, Gary Titley, Anja Weisgerber
Заместник(ци) (чл. 178, пар. 2), присъствал(и) на окончателното гласуване	Elisabeth Morin, Sirpa Pietikäinen, Nicolae Vlad Popa