



EUROPSKI PARLAMENT

2009 - 2014

Dokument s plenarne sjednice

A7-0163/2014

10.3.2014

IZVJEŠĆE

o zaštiti potrošača – zaštita potrošača u sektoru komunalnih usluga
(2013/2153(INI))

Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača

Izvjestitelj: Josef Weidenholzer

PR_INI

SADRŽAJ

	Stranica
PRIJEDLOG REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA	3
EXPLANATORY STATEMENT	9
REZULTAT KONAČNOG GLASOVANJA U ODBORU	11

PRIJEDLOG REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA

o zaštiti potrošača – zaštita potrošača u sektoru komunalnih usluga (2013/2153(INI))

Europski parlament,

- uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 22. svibnja 2012. o strategiji za jačanje prava osjetljivih skupina potrošača¹,
- uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 25. listopada 2011. o mobilnosti i uključivanju osoba s invaliditetom i Europskoj strategiji za osobe s invaliditetom 2010. – 2020.²,
- uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 11. lipnja 2013. o novoj strategiji za Europsku politiku zaštite potrošača³,
- uzimajući u obzir svoju Rezoluciju od 15. studenog 2011. o reformi pravila o državnoj potpori EU-a za usluge od općeg gospodarskog interesa⁴,
- uzimajući u obzir Direktivu 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi),
- uzimajući u obzir Direktivu 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća,
- uzimajući u obzir Direktivu Vijeća 2004/113/EZ od 13. prosinca 2004. o provedbi načela jednakog postupanja prema muškarcima i ženama u pristupu i nabavi robe, odnosno pristupu uslugama i njihovu pružanju⁵,
- uzimajući u obzir prijedlog Komisije od 13. rujna 2013. koji se odnosi na donošenje uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju mjera u vezi s europskim jedinstvenim tržištem elektroničkih komunikacija i ostvarenju „Povezanog kontinenta” te o izmjeni direktiva 2002/20/EZ, 2002/21/EZ i 2002/22/EZ i uredbi (EZ) br. 1211/2009 i (EU) br. 531/2012 (COM(2013)0627),
- uzimajući u obzir komunikaciju Komisije od 15. studenog 2012. upućenu Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru te Odboru regija naslovljenu „Kako osigurati funkcioniranje unutarnjeg energetskeg tržišta” (COM(2012)0663),

¹ SL C 264 E, 13.0.2013, str. 11.

² SL C 131, 8.5.2013., str. 9.

³ Usvojeni tekstovi, P7_TA(2013)0239.

⁴ SL C 153 E, 31.5.2013., str. 51.

⁵ SL L 373, 21.12.2004., str. 37.

- uzimajući u obzir Direktivu 2008/6/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 20. veljače 2008. o izmjeni Direktive 97/67/EZ u pogledu potpunog postizanja unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici,
 - uzimajući u obzir Direktivu 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini),
 - uzimajući u obzir Direktivu 2009/72/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. srpnja 2009. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije i stavljanju izvan snage Direktive 2003/54/EZ,
 - uzimajući u obzir komunikaciju Komisije naslovljenu „Prema europskoj povelji o pravima potrošača energenata” (COM(2007)0386),
 - uzimajući u obzir komunikaciju Komisije od 15. studenoga 2012. upućenu Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru te Odboru regija naslovljenu „Kako osigurati funkcioniranje unutarnjeg energetskog tržišta” (COM(2012)0663),
 - uzimajući u obzir Povelju o temeljnim pravima Europske unije, u obliku u kojemu je člankom 6. Ugovora o Europskoj uniji uključena u Ugovor o Europskoj uniji (UEU), a posebno njezin članak 8. (zaštita osobnih podataka), članak 11. (sloboda izražavanja i informiranja), članak 21. (nediskriminacija), članak 23. (ravnopravnost žena i muškaraca), članak 25. (prava starijih osoba), članak 26. (integracija osoba s invaliditetom), članak 34. (socijalna sigurnost i socijalna pomoć), članak 36. (pristup službama od općeg gospodarskog interesa), članak 37. (zaštita okoliša) i članak 38. (zaštita potrošača),
 - uzimajući u obzir članak 12. Ugovora o Europskoj uniji,
 - uzimajući u obzir članak 14. Ugovora o Europskoj uniji i priloženog mu protokola br. 26.,
 - uzimajući u obzir članak 48. Poslovnika,
 - uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (A7-0163/2014),
- A. budući da je poboljšanje informiranosti potrošača u vezi s komunalnim uslugama od posebne važnosti te da je potrebno osigurati da potrošači imaju pristup tim uslugama dok države članice imaju potrebnu fleksibilnost kako bi u obzir uzele osjetljive skupine potrošača;
- B. budući da sektorsko zakonodavstvo postoji i da je već poboljšalo zaštitu potrošača, ali i da se države članice podsjećaju da su u tom smislu još uvijek potrebne ispravna primjena i provedba;
- C. budući da se u slučaju komunalnih usluga moraju poštovati nacionalne ovlasti i pravo lokalne vlasti na samoupravu te da sektorske odredbe čine odgovarajući pravni okvir za komunalne usluge;

Opći zahtjevi

1. naglašava da su neki aspekti osnovnih potrošačkih brava obuhvaćeni Direktivom 2011/83/EU i da su zajednička obilježja komunalnih usluga navedena u relevantnom sektorskom zakonodavstvu;
2. podsjeća države članice da je Direktivu o potrošačkim pravima trebalo prenijeti u nacionalna zakonodavstva do sredine prosinca 2013. i da će se ona primjenjivati na sve ugovore sklopljene nakon 13. lipnja 2014.;
3. ističe da je zaštita potrošača djelotvorna samo ako se potrošačka prava mogu provoditi; stoga poziva države članice da u potpunosti provedu odredbe Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi (2005/29/EZ), Direktive o zavaravajućem i usporednom oglašavanju (2006/114/EZ) i Direktive o pravima potrošača (2011/83/EU); u tom smislu naglašava važnost alternativnih sustava za rješavanje sporova kao učinkovitih, štedljivih mehanizama za rješavanje sukoba između i potrošača i pružatelja komunalnih usluga; stoga poziva države članice da provedu nedavno dogovorenu Direktivu o alternativnom rješavanju sporova (2013/11/EU) i Uredbu o rješavanju sporova putem interneta (524/2013/EU);
4. naglašava da podizanje svijesti potrošača o njihovim pravima igra ključnu ulogu u postizanju visoke razine zaštite potrošača, ali također naglašava temeljnu ulogu korisničke službe u ime pružatelja komunalnih usluga; naglašava da bi osobe odgovorne za odnose s klijentima trebale biti osposobljene i svjesne prava potrošača; stoga potiče pružatelje komunalnih usluga da sukladno tome osposobljavaju svoje zaposlenike i da osiguraju da svi potrošači u svakom trenutku imaju jednostavan pristup personaliziranoj pomoći;
5. naglašava potrebu da potrošači imaju pristup cjenovno pristupačnim i visokokvalitetnim komunalnim uslugama diljem EU-a, s obzirom na to da su one ključne za osiguravanje socijalne i teritorijalne kohezije uz istovremeno pružanje doprinosa europskoj gospodarskoj konkurentnosti;
6. podupire jake i neovisne organizacije za zaštitu potrošača u olakšavanju sveobuhvatne zaštite potrošača, ali naglašava važnost postizanja odgovarajuće ravnoteže između potreba potrošača i potreba pružatelja usluga;
7. ističe da bi se svim potrošačima trebalo olakšati pristup komunalnim uslugama, bez obzira na njihovu financijsku situaciju; smatra da države članice u posebnim okolnostima mogu ocijeniti da „osjetljive skupine potrošača” trebaju odgovarajuće mehanizme;
8. poziva Komisiju i države članice da obrate veću pozornost te da više ulože u informacije za potrošače i edukativne kampanje u pogledu komunalnih usluga koje usmjeravaju prave poruke prema pravom segmentu potrošača;

Energija

9. smatra da je otvoreno, transparentno i integrirano unutarnje energetske tržište nužno za postizanje konkurentnih cijena energije, sigurnosti opskrbe, održivosti i učinkovitog opsežnog korištenja obnovljive energije te poziva države članice da na odgovarajući način prenesu, primijene i bolje prate treći paket mjera za unutarnje energetske tržište; ističe potrebu za većom informiranosti potrošača, posebno kako bi se poboljšale ponudene usluge te kako bi se omogućila usporedivost i transparentnost cijena te na taj način

ostvarilo njihovo nediskriminirajuće određivanje;

10. naglašava ključnu važnost pravodobne, ispravne i potpune provedbe postojećeg zakonodavstva, uključujući regulatorni rad koji je zahtijevao treći paket mjera za unutarnje energetske tržište, radi ostvarenja integriranog i konkurentnog europskoga unutarnjeg energetskeg tržišta do 2014.;
11. pozdravlja rad radne skupine za osjetljive skupine potrošača u okviru energetskeg foruma građana, kao i komunikaciju Komisije od 22. siječnja 2014. o cijenama i troškovima energije u Europi (COM/2014/0021) te priloženo izvješće, u kojima se analizira učinak i odnos između cijena i troškova energije u državama članicama; podsjeća na činjenicu da je zadaća država članica odgovoriti na različite čimbenike i situacije povezane s energijom i osjetljivim skupinama potrošača;
12. primjećuje da raskid ugovora o energiji često uključuje restriktivne uvjete i složene postupke, što otežava promjenu pružatelja usluga; poziva na ubrzanje i pojednostavljenje postupaka promjene pružatelja usluga; ističe da su postojeći kriteriji za ocjenjivanje paketa mjera za unutarnje tržište nadopunjeni u odgovarajućim direktivama o električnoj energiji i plinu trećeg paketa mjera za unutarnje energetske tržište; ističe važnost redovitih izvješća Komisije o provedbi unutarnjeg energetskeg tržišta;
13. naglašava da je važno da Komisija podnese zaključke o elektroničkom izdavanju računa jer je ono važno za upravljanje potrošačkim internetskim računima za energiju;
14. izražava žaljenje zbog toga što trenutne cijene energenata ne uračunavaju nužno vanjske troškove, odnosno štetu nanесenu okolišu koja je povezana s dotičnim izvorom energije ili metodom proizvodnje, koji se dugoročno ipak mogu nametnuti cijelom društvu; u tom pogledu zalaže se za mjere za poticanje veće transparentnosti cijena za potrošače;
15. smatra da bi poduzeća trebala objavljivati informacije o cijenama, njihovim promjenama i promjenama ugovora na pregledan način; podsjeća države članice na činjenicu da ih treći paket mjera za unutarnje energetske tržište već obvezuje na to; poziva države članice i predmetne poslovne subjekte da poduzmu odgovarajuće mjere kako bi osigurali da potrošači imaju pristup jasnim, razumljivim i usporedivim informacijama o cijenama, uvjetima i načinima pravne zaštite;
16. podsjeća da treći paket mjera za unutarnje energetske tržište podrazumijeva da države članice prije uvođenja pametnih brojila provedu analize troškova i koristi; ističe da pametne mreže potrošačima omogućuju praćenje i prilagodbu svoje energetske potrošnje, ali naglašava da neke od analiza troškova i koristi koje su provele države članice ne ukazuju na značajne uštede troškova za potrošače; ističe da se moraju poštovati i odredbe o potrošačima i odredbe o zaštiti podataka, kao i to da se odluka o korištenju pametnih mjerila mora prepustiti potrošaču;

Telekomunikacije

17. naglašava da je potrošački aspekt digitalnog jedinstvenog tržišta i sektora elektroničkih komunikacija od najveće važnosti i primjećuje značajna poboljšanja u zaštiti potrošača uvedena nakon primjene telekomunikacijskog paketa iz 2009. (direktive 2009/136/EZ i 2009/140/EZ); naglašava da Parlament trenutno predlaže važna ažuriranja i poboljšanja na

području zaštite podataka i jačanja položaja potrošača; naglašava da je važno da svi potrošači imaju pristup visokokvalitetnim uslugama elektroničke komunikacije, kao i da se uspostave nove infrastrukture kako bi se smanjio digitalni jaz;

18. ponavlja svoje prijedloge čiji je cilj da se potrošačima olakša promjena pružatelja usluga elektroničke komunikacije bez dodatnih naknada osim stvarnog troška promjene, bez gubitka podataka i uz minimalne formalnosti, te da se potrošače potiče na promjenu; podržava i prijedloge za promicanje neovisnog informiranja o cijenama, naplaćivanju i kvaliteti usluge, uključujući brzine prijenosa podataka;

Poštanske usluge

19. primjećuje da potrošači u poštanskom sektoru dobivaju uslugu koja je usmjerena na kvalitetu, a imaju koristi i od ušteda u obliku smanjenja troškova; naglašava da su veće mogućnosti dostave, bolja transparentnost, informiranost i cijene preduvjet za povećanje povjerenja potrošača u tržište dostave; primjećuje da se Direktivom 97/67/EZ, kako je izmijenjena direktivama 2002/39/EZ i 2008/6/EZ, osigurava da se poštanskim uslugama pruža univerzalna usluga; podsjeća Komisiju da u svom izvješću o provedbi ispita jesu li države članice ispunile to jamstvo; poziva Komisiju da potiče pružatelje poštanskih usluga na poboljšanje interoperabilnosti i ubrzavanje uvođenja pojednostavljenih postupaka čiji je cilj smanjenje troškova, poboljšanje dostupnosti i kvalitete usluga dostave;
20. naglašava važnost postojanja sveobuhvatne usluge dostave paketa u cijeloj Uniji; naglašava da je od ključne važnosti da su usluge dostavljanja paketa preko poštanskih usluga i privatnih operatera brze i pouzdane, posebno kako bi se odgovorilo na potrebe potrošača koji naručuju preko interneta; ponavlja prijedloge iz svojeg nedavnog izvješća o podjeli paketa¹ u vezi s potrebom pružanja pomoći u poboljšanju usluge i smanjenju troškova;
21. pozdravlja sve napore koje su operateri tržišta dostave već poduzeli radi boljeg ispunjavanja potreba mrežnih potrošača i trgovaca na malo, poput fleksibilne dostave ili mogućnosti povrata; istovremeno naglašava da su radi poboljšanja interoperabilnosti i kvalitete usluga i drugi poticaji dobrodošli;

Javni prijevoz

22. Primjećuje da su se posljednjih godina sektorskim mjerama povećala prava potrošača koji koriste usluge prometa;
23. naglašava da bi ciljna skupina trebali biti potrošači koji imaju pristup učinkovitim lokalnom javnom prijevozu, bez obzira na to žive li u područjima u kojima bi takva usluga bila manje isplativa; priznaje da su za to odgovorne države članice i poziva ih na poduzimanje odgovarajućih mjera;
24. podsjeća da će zbog starenja stanovništva usluge učinkovitog javnog prijevoza u budućnosti dobiti na značaju te da su one nužne i za postizanje klimatskih ciljeva u okviru strategije Europa 2020.; poziva na razvoj zajedničkih instrumenata za osiguravanje optimizirane multimodalnosti učinkovitih, visokokvalitetnih usluga javnog prijevoza kako

¹ Usvojeni tekstovi, P7_TA(2014)0067.

bi se osigurali i slobodno kretanje osoba i konkurentnost takvih usluga

25. poziva na holistički pristup prema starijim osobama te osobama sa smanjenom pokretljivošću; smatra da je potrebno uzeti u obzir cijeli lanac javnog prijevoza, uključujući pristup čvorištima javnog prijevoza; želi razmotriti potrebu za dosljednim sustavom točki javnog prijevoza kako bi se pomoglo osobama sa smanjenom pokretljivošću;
26. nalaže svojem predsjedniku da ovu Rezoluciju proslijedi Vijeću i Komisiji.

EXPLANATORY STATEMENT

The term ‘utility’ has not been defined at Community level and is used in a variety of ways by the Commission itself. Utilities provide both universal services and public services, terms which the Commission also uses in a very wide variety of ways. Individual Member States also take differing approaches to the issue of which services should be provided by utilities. The result of all this is a considerable degree of confusion.

At the same time, all or at least most utility services have common characteristics. They are all services which are fundamental to people’s well-being and to their social and cultural integration into European society. Consumers thus have no choice but to use the services in question. What they can choose is the service provider. As a result, consumers often find themselves in a subordinate position vis-à-vis their service provider.

What is more, in the last 15 years many of the areas in which these services are provided have been liberalised by means of legislation adopted at EU level. The individual legislative proposals were the subject of lengthy and heated debate when they were put forward, and many bodies and individuals were categorical in their opposition to the liberalisation measures. The intended benefits of liberalisation - lower prices, greater choice, new jobs - have failed to materialise in many Member States. Instead, in many parts of Europe the implementation of the legislation has led to the dismantling of existing structures, to the detriment of consumers, to price increases, to more complicated contractual arrangements and to job losses.

In order to keep the report to a reasonable length, your rapporteur has confined himself, first of all, to picking out some common characteristics of utility services, to considering utility services from the consumer’s point of view and, on that basis, recommending ways of improving the current level of consumer protection. He then focuses on four major sectors which in recent years have been liberalised and integrated to a large extent into the internal market: energy, telecommunications, transport and postal services.

In so doing, his aim is to highlight the measures required to improve the accessibility and quality of utility services. At the same time, he points out that Article 14 TFEU stipulates that the principles and conditions governing the provision of services of general economic interest are to be laid down by means of the ordinary legislative procedure. In that connection, particular reference should be made to Article 36 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union. Protocol No 26 to the Treaties on services of general interest sets out the relevant values and principles:

- the importance of organising services of general interest as closely as possible to the needs of the users;
- the need to take account of different geographical, social or cultural situations;
- the need to guarantee a high level of quality and safety;
- the need to guarantee affordability and equal treatment;
- the need to guarantee universal access and user rights.

As a result of the crisis in particular, the need for regulation and optimisation has become more pressing. The pressure to cut funding for services of general interest is particularly high, with the result that their role in providing universal services for groups in need is being jeopardised and indeed may no longer be sustainable. At the same time their role as social stabilisers is being jeopardised, with the result that the level of social inclusion is dropping.

In the light of these challenges, the report seeks to describe the factors which hamper universal access to utility services and show how proper account can be taken of consumers' needs.

In addition to emphasising the principles of accessibility, affordability and continuity, there is a need to draw up sector-specific action plans and provide guidance as to what form universal access consistent with fundamental rights would take.

REZULTAT KONAČNOG GLASOVANJA U ODBORU

Datum usvajanja	3.3.2014
Rezultat konačnog glasovanja	+: 27 -: 1 0: 2
Zastupnici nazočni na konačnom glasovanju	Claudette Abela Baldacchino, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, António Fernando Correia de Campos, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Malcolm Harbour, Sandra Kalniete, Hans-Peter Mayer, Franz Obermayr, Mitro Repo, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Bernadette Vergnaud
Zamjenici nazočni na konačnom glasovanju	Ildikó Gáll-Pelcz, María Irigoyen Pérez, Constance Le Grip, Emma McClarkin, Roberta Metsola, Tadeusz Ross, Wim van de Camp, Patricia van der Kammen, Josef Weidenholzer
Zamjenici nazočni na konačnom glasovanju prema čl. 187. st. 2.	Peter Jahr, Godeljeve Quisthoudt-Rowohl, György Schöpflin, Vladimir Urutchev, Csaba Óry