

P6_TA(2008)0306

Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie

Návrh usnesení Evropského parlamentu ze dne 19. června 2008 na téma „Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie“ (2008/2006(INI))

Evropský parlament,

- s ohledem na návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice 2003/54/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou (KOM(2007)0528), předložený Komisí,
- s ohledem na návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice 2003/55/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem (KOM(2007)0529), předložený Komisí,
- s ohledem na závěry Rady ze dne 15. února 2007 týkající se energetické politiky pro Evropu (6271/2007),
- s ohledem na sdělení Komise nazvané „Energetická politika pro Evropu“ (KOM(2007)0001),
- s ohledem na sdělení Komise nazvané „Šetření podle článku 17 nařízení (ES) č. 1/2003 v odvětvích zemního plynu a elektrické energie v Evropě“ (KOM(2006)0851),
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise nazvaný „Perspektivy vnitřního trhu se zemním plynem a elektřinou – zpráva o provádění“ (SEK(2006)1709), doprovodný dokument ke sdělení Komise (KOM(2006)0841),
- s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise nazvaný „Údaje EU o energetické politice“ (SEK(2007)0012),
- s ohledem na směrnici Rady 2004/67/ES ze dne 26. dubna 2004 o opatřeních na zajištění bezpečnosti dodávek zemního plynu¹,
- s ohledem na výroční zprávu skupiny evropských regulačních orgánů pro elektrotechniku a plynárenství za období od 1. ledna 2006 do 31. prosince 2006 všem členům Rady evropských energetických regulačních orgánů (CEER) a skupiny evropských regulačních orgánů pro elektrotechniku a plynárenství, Evropskému parlamentu, Radě a Komisi předloženou v souladu s čl. 3 odst. 8 rozhodnutí Komise 2003/796/ES ze dne 11. listopadu 2003, kterým se zřizuje skupina evropských regulačních orgánů pro elektroenergetiku a plynárenství²,
- s ohledem na závěry zasedání předsednictví Evropské rady konaného ve dnech 8.–9. března 2007, v nichž Evropská rada potvrdila tzv. Akční plán Evropské rady (2007–

¹ Úř. věst. L 127, 29.4.2004, s. 92.

² Úř. věst. L 296, 14.11.2003, s. 34.

2009) – Energetická politika pro Evropu (7224/2007),

- s ohledem na sdělení Komise nazvané „Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie“ (KOM(2007)0386),
 - s ohledem na článek 45 jednacího řádu,
 - s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů a na stanovisko Výboru pro průmysl, výzkum a energetiku (A6-0202/2008),
- A. vzhledem k tomu, že v souladu se zásadami sociálního začlenění, rovných příležitostí pro všechny a spravedlivého přístupu ke znalostem v digitální éře je důležité, aby všichni občané Unie měli přístup k energii za dostupné ceny,
- B. vzhledem k tomu, že spotřebitelé, zejména jednotlivci a malé a střední podniky, mají k dispozici omezené nástroje a příležitosti k tomu, aby účinným způsobem zastupovali své zájmy,
- C. vzhledem k tomu, že odpovídající dodávka energie je jedním z klíčových kroků k tomu, aby se občané mohli úspěšně účastnit sociálního a hospodářského života,
- D. vzhledem k tomu, že Evropská charta práv spotřebitelů energie (dále také jen charta) je výzvou a podnětem pro vlády, regulační orgány v oblasti energetiky a průmyslu, zastoupený všemi sociálními partnery, aby konkrétním způsobem přispěly k tomu, že zájmy spotřebitelů energie budou brány v potaz v rámci sociálního, environmentálního a konkurenceschopného energetického trhu EU,
- E. vzhledem k tomu, že na trzích s nedokonalou hospodářskou soutěží, jako je odvětví energetiky, tržní mechanismy samy o sobě ne vždy plně zaručují uspokojení zájmu spotřebitelů, a je třeba se zabývat obecnou ochranou spotřebitelů, navíc kromě závazků v rámci veřejné služby příslušného trhu s energií, a tuto ochranu vynucovat,
- F. vzhledem k tomu, že z dostupných údajů vyplývá, že členské státy jen v omezené míře uplatňují cílené závazky v rámci veřejné služby, aby vyšly vstříc potřebám zranitelných spotřebitelů,
- G. vzhledem k tomu, že by měl být kladen obzvláštní důraz na úlohu svěřenou vnitrostátním regulačním orgánům, které jednají nezávisle na veřejnosti či soukromých zájmech a jsou oprávněny monitorovat energetické trhy včetně cen a všech jejich složek a v případě potřeby zasáhnout a uložit sankce,
- H. vzhledem k tomu, že řešení sporů týkajících se spotřebitelského práva v oblasti energetiky není dostatečně řešeno v právních předpisech, a vzhledem k tomu, že řešením takových sporů se zabývají nejružnější orgány, přičemž spotřebitelé nevědí, na koho se obrátit,
- I. vzhledem k tomu, že do Evropské charty práv spotřebitelů energie by měly být začleněny cíle EU týkající se obnovitelných zdrojů energie, aby spotřebitelé měli možnost volby energetických zdrojů, které jsou s těmito cíli soudržné,

Povaha charty

1. zdůrazňuje skutečnost, že dodávky energie jsou klíčovým předpokladem úspěšné účasti občanů v sociálním a hospodářském životě;
2. připomíná, že ačkoliv jsou práva spotřebitelů již chráněna platnými právními předpisy Společenství, nejsou často tato práva dodržována; zdůrazňuje, že posílení opatření na ochranu spotřebitele lze nejlépe dosáhnout účinnějším uplatňováním již existujících právních předpisů;
3. podotýká, že přijetí balíčku návrhů týkajících se trhů s elektřinou a zemním plynem (návrhy „třetího balíčku“), o kterém v současné době Evropský parlament diskutuje, by dále posílilo právní rámec ochrany spotřebitelů energie;
4. domnívá se, že i v budoucnosti se musí ochrana spotřebitelů energie zakládat na společné činnosti Evropské unie a členských států; individuální postupy v oblasti ochrany spotřebitelů na trzích s energií mohou mít v různých členských státech různé dopady, a proto má zásadní význam důsledné uplatňování zásady subsidiarity;
5. zdůrazňuje, že je naprosto nutné posílit ochranu spotřebitelů v otázkách energetiky a využívat tuto chartu jako vodící nástroj pro evropské a vnitrostátní orgány i soukromé subjekty, aby mohla být zaručena a účinně vymáhána práva spotřebitelů;
6. upozorňuje na článek 3 a přílohu A směrnice 2003/54/ES¹ a 2003/55/ES², které mají být změněny ve znění návrhů „třetího balíčku“; zdůrazňuje potřebu lepšího vynucování na vnitrostátní úrovni;
7. domnívá se, že charta je informačním dokumentem, který usnadňuje shromažďování, objasňování a konsolidaci práv spotřebitelů energie, jak jsou zakotvena ve stávajících právních předpisech EU; z toho důvodu vítá úmysl Komise navrhnout internetový nástroj týkající se práv spotřebitelů energie, zdůrazňuje však, že je nezbytná širší komunikační strategie vůči spotřebitelům, kteří nemají přístup k internetu nebo pro které je internet nevyhovujícím sdělovacím prostředkem;
8. upozorňuje, že charta musí rovněž splňovat potřeby malých profesionálních uživatelů, kteří často řeší stejné problémy jako běžní spotřebitelé energie;

Přístup k rozvodným a distribučním sítím a dodávky

9. připomíná, že evropský trh s energií se i nadále vyznačuje vysokým počtem monopolů. Dochází tak k omezení možnosti výběru a možnosti rychle a bezplatně změnit dodavatele, k prohloubení nedostatku informací a v důsledku se zvyšuje zranitelnost spotřebitelů. Proto je důležité vyvinout úsilí o vytvoření jednotného konkurenčního trhu s energií a především chránit zranitelné spotřebitele;
10. zdůrazňuje, že evropští spotřebitelé elektřiny a zemního plynu mají právo na připojení k sítím a na dodávky elektřiny a zemního plynu za přiměřené, průhledné, nediskriminační a jednoduše srovnatelné sazby a ceny, včetně upravených cen a sazeb vyplývajících

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/54/ES ze dne 26. června 2003 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou (Úř. věst. L 176, 15.7.2003, s. 37).

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/55/ES ze dne 26. června 2003 o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem (Úř. věst. L 176, 15.7.2003, s. 57).

z jejich mechanismů indexace; nediskriminace by měla zahrnovat zákaz diskriminačních poplatků pro některé způsoby placení, zejména u těch, často zranitelných, spotřebitelů, kterým jsou účtovány platby prostřednictvím předplatního elektroměru;

11. zdůrazňuje, že musí být věnována zvláštní pozornost ochraně spotřebitele a musejí být zavedena ochranná opatření na předcházení odpojení od sítě; členské státy musejí určit dodavatele poslední instance a informovat o tom spotřebitele; takovéto mechanismy musejí být zřízeny vnitrostátními právními předpisy;
12. zdůrazňuje, že odpojení od sítě by mělo být považováno za řešení poslední instance v případě nedoplatek na straně spotřebitele, zejména co se týče zranitelných spotřebitelů a období dovolených; poskytovatelé by měli používat zásady přiměřenosti a zaslat spotřebiteli oznámení, než k takovému kroku přistoupí;
13. zdůrazňuje, že je třeba zajistit ochranu obecných práv, zejména pokud jde o přístup k energii pro různé sociální, ekonomické a regionální skupiny, zabezpečením stálosti a bezpečnosti dodávek, jakož i efektivity sítí, a to podporou spolupráce na regionální úrovni mezi členskými státy a sousedními zeměmi, které usilují o vstup do EU;
14. vyzývá členské státy, aby zaručily, že spotřebitelé mohou snadno a ve lhůtě nepřesahující jeden měsíc bezplatně přejít k jinému dodavateli;

Sazby, ceny

15. zdůrazňuje, že ceny elektřiny a zemního plynu v Evropě musí být přiměřené, jednoduše a jasně srovnatelné a průhledné a musí rovněž vycházet ze skutečné spotřeby energie; uveřejněné ceny, sazby, mechanismy indexace a podmínky musí být snadno dostupné spotřebitelům prostřednictvím srozumitelných a snadno pochopitelných nástrojů komunikace; měly by být dále předem oznámeny a monitorovány či schváleny nezávislým vnitrostátním regulačním orgánem;
16. zdůrazňuje, že běžnou smluvní povinností poskytovatelů je provádět kalkulace, pravidelně a v předem stanovených termínech, aby bylo zajištěno, že spotřebitelům je účtováno skutečné množství spotřebované energie; v případě, že poskytovatelé nejsou schopni tuto povinnost dodržet, například z technických důvodů, spotřeba energie by se měla vypočítat na základě přiměřených a průhledných kritérií, která jsou jasně uvedena ve smlouvě;
17. zdůrazňuje v této souvislosti vývoj tržních aktérů, kteří se specializují na zveřejňování srovnatelných informací týkajících se cen dodavatelů, sazeb a podmínek a také poskytování podpory při změně poskytovatele;
18. vyzývá členské státy, aby podporovaly užívání inteligentních měřicích přístrojů, které poskytují spotřebitelům jasné informace o jejich skutečné spotřebě energie a tudíž přispívají k energetické účinnosti; připomíná požadavky článku 13 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/32/ES ze dne 5. dubna 2006 o energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách¹, které se týkají poskytování inteligentních měřicích přístrojů; naléhavě žádá Komisi a členské státy, aby v zájmu

¹ Úř. věst. L 114, 27.4.2006, s. 64.

informovanosti spotřebitelů a energetické účinnosti prováděly a prosazovaly požadavky stanovené touto směrnicí na měření spotřeby a účtování energie;

19. domnívá se, že by členské státy měly zajistit, aby zavedení inteligentních měřicích přístrojů bylo dokončeno do 10 let po vstupu v platnost návrhů třetího balíčku, (kterým se mění směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES), a to s minimálním narušením pro spotřebitele, a že by za něj měli odpovídat distributoři nebo dodavatelé energie; vnitrostátní regulační orgány by měly odpovídat za sledování takového vývoje a za stanovení společných norem za tímto účelem; členské státy by měly zajistit, že normy stanovující minimální technické konstrukční a provozní požadavky na měřicí přístroje zohledňují otázky interoperability s cílem dosáhnout co nejvyššího přínosu za minimálních nákladů pro spotřebitele;

Informace/smlouvy

20. zdůrazňuje, za účelem zabezpečení průhlednosti, potřebu vyvinout vzor standardní faktury založený na osvědčených postupech; za účelem zajištění srovnatelnosti, zdůrazňuje potřebu vývoje standardních předmluvních a smluvních informací, včetně informací o právech spotřebitelů v souladu s chartou;
21. vyzývá členské státy, aby zavedly jediné fyzické kontaktní místo pro žádosti spotřebitelů o informace, například prostřednictvím vnitrostátních energetických regulačních orgánů, a usnadnily tak spotřebitelům přístup k informacím, a současně zajistily, aby byly informace spotřebitelům maximálně dostupné, co se týče místa, času, nástrojů a úplnosti;
22. zdůrazňuje, že je nezbytné, aby Komise ve spolupráci s vnitrostátními regulačními orgány vyvinula kritéria jakosti, která by se měla použít pro služby mající vazbu na spotřebitele, včetně středisek zákaznické podpory;
23. zastává názor, že na internetových stránkách dodavatelů a nezávislých vnitrostátních regulačních orgánů musí být k dispozici simulátor sazeb; zdůrazňuje, že spotřebitelé musejí být pravidelně informováni o tom, kolik energie spotřebovali;
24. zdůrazňuje, že je nezbytné, aby dodavatelé měli povinnost informovat spotřebitele o vyhlášení charty;

Sociální opatření

25. odsuzuje skutečnost, že zranitelní spotřebitelé energie mají závažné problémy, které je zapotřebí výslovně řešit v rámci vnitrostátních systémů sociálního zabezpečení nebo prostřednictvím obdobných opatření;
26. vyzývá členské státy, aby přednostně investovaly do komplexních opatření na zlepšení energetické účinnosti pro domácnosti s nízkými příjmy, a začaly tak strategicky řešit problém energetické chudoby i usilovat o splnění cíle v oblasti energetické účinnosti „do roku 2020 o 20 %“, který byl přijat na jarním zasedání Evropské rady v roce 2007.
27. vyzývá Komisi, aby poskytla pokyny k jednotné definici závazků v rámci veřejné služby a aby dohlížela na plnění závazků stanovených v článku 3 a příloze A směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES členskými státy;

28. vyzývá Komisi k vytvoření definice energetické chudoby;
29. vyzývá členské státy, aby vypracovaly vnitrostátní energetické akční plány, které by řešily otázky energetické chudoby, a aby tato opatření sdělily Evropské agentuře pro spolupráci regulačních orgánů; vyzývá agenturu, aby ve spolupráci s vnitrostátními regulačními orgány monitorovala tato opatření a aby informovala o úspěšných opatřeních; zdůrazňuje, že by měl být zhodnocen rozsah, v jakém jednotlivé vnitrostátní systémy sociálního zabezpečení nebo daňové systémy zohledňují rizika spojená s energetickou chudobou;

Opatření na ochranu životního prostředí

30. zdůrazňuje, že poskytovatelé, jakož i provozovatelé sítí, musí jednat způsobem, který je odpovědný v otázkách životního prostředí, a vyvinout maximální úsilí, aby udržovali emise CO₂ a produkci radioaktivního odpadu na minimální hranici stanovené v příslušných právních předpisech;
31. domnívá se, že by měly být upřednostněny obnovitelné zdroje energie, kombinovaná výroba tepla a elektřiny a další včleněná výroba a že by v chartě mělo být uznáno právo spotřebitelů na informovanou volbu ve prospěch obnovitelných zdrojů energie; domnívá se proto, že by všichni spotřebitelé měli být informováni objektivním, průhledným a nediskriminačním způsobem o zdrojích energie, které jsou jim k dispozici;
32. zdůrazňuje, že je třeba uplatnit v praxi čl. 3 odst. 6 směrnice 2003/54/ES, podle něhož členské státy zajistí, aby spotřebitelům byly poskytovány spolehlivé informace o skladbě zdrojů energie příslušného dodavatele elektrické energie a o dopadu, který má na životní prostředí elektřina vyráběná pomocí směsi energie dotyčného dodavatele;

Vnitrostátní regulační orgány

33. zdůrazňuje, že v členských státech existují vnitrostátní regulační orgány, kritizuje však jejich omezené pravomoci; zastává názor, že by členské státy měly zajistit, aby vnitrostátní regulační orgány disponovaly dostatečnými zákonnými pravomocemi a zdroji a byly ochotny je využívat;
34. vyjadřuje své přesvědčení, že při ochraně spotřebitelů by měly hrát klíčovou roli vnitrostátní regulační orgány; domnívá se proto, že je třeba podpořit návrhy na posílení pravomocí a nezávislosti regulačních orgánů, včetně práva ukládat sankce dodavatelům, kteří nedodržují právní předpisy Společenství v této oblasti;
35. je toho názoru, že vnitrostátní regulační orgány musejí být nezávislé na veřejných či soukromých zájmech a musejí mít přinejmenším pravomoc:
 - schvalovat zásady stanovení výše síťových poplatků či faktické síťové sazby a případně jejich mechanismy indexace,
 - monitorovat ceny a všechny jejich složky včetně mechanismu indexace,
 - monitorovat, kontrolovat a prosazovat spotřebitelské informace poskytované dodavateli po dobu alespoň prvních pěti let od úplné liberalizace trhu a nejméně do

té doby, než se prokáže, že dodavatelé poskytují spotřebitelům příslušné, průhledné a nestranné informace, a že tak budou činit i nadále,

- chránit spotřebitele před nekalými obchodními praktikami a spolupracovat v tomto ohledu s příslušnými orgány pro hospodářskou soutěž,
36. členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány měly nezbytné pravomoci k monitorování nabídky elektřiny a zemního plynu na trhu. Z toho důvodu budou mít přístup ke všem rozhodujícím složkám, které určují ceny, včetně přinejmenším smluvních podmínek a předpokladů pro dodávku zemního plynu a elektřiny a indexových vzorců;
 37. zdůrazňuje nutnost zajistit začlenění pravomoci vnitrostátních regulačních orgánů do navrhovaného článku 22c směrnice 2003/54/ES a navrhovaného článku 24c směrnice 2003/55/ES;
 38. zdůrazňuje nutnost zaujmout k činnostem vnitrostátních regulačních orgánů koordinovaným evropskou agenturou integrovaný evropský přístup;

Reklamacce

39. vyzývá členské státy, aby zavedly společné kontaktní místo pro jakýkoli druh stížnosti spotřebitelů, které jim co nejbližší, a aby podpořily řešení takových stížností pomocí alternativních způsobů řešení sporů;
40. zdůrazňuje, že by všichni spotřebitelé měli mít právo na poskytování služby, řešení stížností a alternativní řešení sporů svým poskytovatelem energetických služeb v souladu s mezinárodními normami, zejména ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 a dalšími normami ISO vytvořenými pro tuto oblast;
41. vyzývá Komisi a členské státy, aby zajistily, aby byli veřejní ochránci práv zmocněni řešit stížnosti účinně a aby měli rovněž pravomoc poskytovat spotřebitelům informace o energetických otázkách;

Spotřebitelské organizace

42. uznává význam úlohy spotřebitelské organizace jakožto záruky, že bude vyvinuto maximální úsilí pro dosažení vysoké úrovně ochrany práv spotřebitelů v celé EU; všechny členské státy by měly zajistit, aby spotřebitelské organizace disponovaly dostatečnými zdroji k zajištění základních služeb, včetně služeb v oblasti zemního plynu a elektřiny;
43. vyzývá Komisi a členské státy, aby zajistily udržitelný rozvoj energetických služeb; zdůrazňuje významnou úlohu, kterou hrají spotřebitelské organizace a vnitrostátní regulační orgány v podpoře udržitelné spotřeby tím, že se věnují spotřebitelům i společně, zejména skladbě zdrojů energie, změnám klimatu a vlivu spotřebitelů na rozvoj odvětví;
44. doporučuje, aby členské státy poskytly spotřebitelským organizacím finanční podporu, která jim umožní školit své pracovníky, a tím lépe poskytovat pomoc v legislativním procesu, v informování a vzdělávání spotřebitelů a v řešení sporů v oblasti spotřebitelského práva;

o

o o

45. pověřuje svého předsedu, aby předal toto usnesení Radě, Komisi a vládám členských států.