

Protecția consumatorilor în legătură cu serviciile de utilități

Rezoluția Parlamentului European din 15 aprilie 2014 referitoare la protecția consumatorilor - protecția consumatorilor în cadrul serviciilor de utilități (2013/2153(INI))

Parlamentul European,

- având în vedere Rezoluția sa din 22 mai 2012 referitoare la o strategie de consolidare a drepturilor consumatorilor vulnerabili¹,
- având în vedere Rezoluția sa din 25 octombrie 2011 referitoare la mobilitatea și incluziunea persoanelor cu handicap în Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap²,
- având în vedere Rezoluția sa din 11 iunie 2013 referitoare la o nouă agendă privind politica de protecție a consumatorilor europeni³,
- având în vedere Rezoluția sa din 15 noiembrie 2011 referitoare la reforma normelor UE privind ajutoarele de stat aplicabile serviciilor de interes economic general⁴,
- având în vedere Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori („Directiva privind practicile comerciale neloiale”),
- având în vedere Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului,
- având în vedere Directiva 2004/113/CE a Consiliului din 13 decembrie 2004 de aplicare a principiului egalității de tratament între femei și bărbați privind accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii⁵,
- având în vedere propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului din 13 septembrie 2013 de stabilire a unor măsuri privind piața unică europeană a comunicațiilor electronice și de realizare a unui continent conectat și de modificare a Directivelor 2002/20/CE, 2002/21/CE și 2002/22/CE și a Regulamentelor (CE) nr. 1211/2009 și (UE) nr. 531/2012 (COM(2013)0627),

¹ JO C 264 E, 13.9.2013, p. 11.

² JO C 131 E, 8.5.2013, p. 9.

³ Texte adoptate, P7_TA(2013)0239.

⁴ JO C 153 E, 31.5.2013, p. 51.

⁵ JO L 373, 21.12.2004, p. 37.

- având în vedere comunicarea Comisiei din 15 noiembrie 2012 către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor intitulată „Eficientizarea pieței interne a energiei” (COM(2012)0663),
 - având în vedere Directiva 2008/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 februarie 2008 de modificare a Directivei 97/67/CE cu privire la realizarea integrală a pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității,
 - având în vedere Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă („Directiva privind comerțul electronic”),
 - având în vedere Directiva 2009/72/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și de abrogare a Directivei 2003/54/CE,
 - având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „Către o Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie” (COM(2007)0386),
 - având în vedere Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, încorporată în tratate prin intermediul articolului 6 din Tratatul privind Uniunea Europeană, și în special articolul 8 (Protecția datelor cu caracter personal), articolul 11 (Libertatea de exprimare și de informare), articolul 21 (Nediscriminarea), articolul 23 (Egalitatea între femei și bărbați), articolul 25 (Drepturile persoanelor în vârstă), articolul 26 (Integrarea persoanelor cu handicap), articolul 34 (Securitatea socială și asistența socială), articolul 36 (Accesul la serviciile de interes economic general), articolul 37 (Protecția mediului) și articolul 38 (Protecția consumatorilor),
 - având în vedere articolul 12 din TUE,
 - având în vedere articolul 14 din TUE, precum și Protocolul nr. 26 la TUE,
 - având în vedere articolul 48 din Regulamentul său de procedură,
 - având în vedere raportul Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor (A7-0163/2014),
- A. întrucât informarea sporită a consumatorilor privind serviciile de utilități este deosebit de importantă și întrucât este necesar să se garanteze accesul consumatorilor la astfel de servicii, iar statele membre sunt suficient de flexibile pentru a ține cont de consumatorii vulnerabili;
 - B. întrucât există legislație sectorială care a consolidat deja protecția consumatorilor, dar statelor membre li se reamintește că, pentru a realiza acest lucru, mai este încă nevoie de o implementare și o aplicare corecte;
 - C. întrucât în cazul serviciilor de utilități trebuie respectate competențele naționale și dreptul la autoadministrare la nivelul guvernării locale și întrucât reglementările specifice sectorului reprezintă un cadru juridic adecvat pentru serviciile de utilități,

Observații generale

1. constată că unele aspecte legate de drepturile fundamentale ale consumatorilor sunt acoperite de Directiva 2011/83/UE, iar caracteristicile comune ale serviciilor de utilități sunt prezentate în legislația sectorială relevantă;
2. reamintește statelor membre că Directiva privind drepturile consumatorilor trebuia transpusă până la mijlocul lui decembrie 2013 și că aceasta va fi aplicabilă tuturor contractelor încheiate după 13 iunie 2014;
3. observă că protecția consumatorilor este eficace numai atunci când drepturile consumatorilor pot fi puse în aplicare; invită, prin urmare, statele membre să pună în aplicare pe deplin dispozițiile Directivei privind practicile comerciale neloiale (2005/29/CE), ale Directivei privind publicitatea înșelătoare și comparativă (2006/114/CE) și ale Directivei privind drepturile consumatorilor (2011/83/UE); subliniază, în acest context, importanța unor sisteme alternative de soluționare a litigiilor, ca mecanisme eficiente, de economisire a costurilor, pentru soluționarea litigiilor dintre consumatorii și furnizorii de servicii de utilități; invită, prin urmare, statele membre să pună în aplicare Directiva recent aprobată privind SAL (2013/11/UE) și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor (SOL);
4. subliniază că sensibilizarea consumatorilor în ceea ce privește drepturile lor joacă un rol cheie în obținerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, însă subliniază și rolul fundamental al serviciului pentru clienți în numele furnizorilor de servicii de utilități; subliniază că persoanele responsabile de contractele cu clientela ar trebui instruite și informate cu privire la drepturile consumatorilor; prin urmare, încurajează prestatorii de servicii de utilități să își instruiască angajații în mod corespunzător și să asigure că toți clienții au acces permanent la asistență personalizată;
5. subliniază necesitatea ca toți consumatorii să aibă acces la servicii de utilități accesibile și de înaltă calitate pe întreg teritoriul UE, întrucât aceste servicii joacă un rol esențial în asigurarea coeziunii sociale și teritoriale, contribuind totodată la competitivitatea economiei europene;
6. sprijină existența unor organizații puternice și independente de protecție a consumatorilor în facilitarea unei protecții cuprinzătoare a consumatorilor, dar subliniază importanța găsirii unui echilibru adecvat între nevoile consumatorilor și cele ale furnizorilor;
7. subliniază că toți consumatorii, indiferent de situația lor financiară, ar trebui să beneficieze de acces la serviciile de utilități; sugerează că, în circumstanțe specifice, statele membre pot considera că „consumatorii vulnerabili” pot să necesite dispoziții adaptate;
8. invită Comisia și statele membre să acorde mai multă atenție și să investească mai mult în campanii de informare și educare a consumatorilor în contextul serviciilor de utilități care vizează mesajele corecte către segmentul de consumatori corect;

Energia

9. consideră că este nevoie de o piață internă a energiei deschisă, transparentă și integrată în vederea obținerii unor prețuri la energie competitive, a securității aprovizionării și a sustenabilității, precum și a utilizării eficiente la scară largă a energiei din surse regenerabile și solicită statelor membre să transpună, să aplice și să monitorizeze mai bine

al treilea pachet privind piața internă a energiei; subliniază necesitatea unei informări consolidate a consumatorilor, în special pentru a îmbunătăți serviciile oferite și pentru a permite comparabilitatea și transparența tarifelor, ajungându-se, astfel, la prețuri nediscriminatorii;

10. subliniază importanța crucială a punerii în aplicare oportune, corecte și depline a legislației actuale, care include și activitatea de reglementare de care este nevoie pentru cel de-al treilea pachet de măsuri privind piața internă a energiei, în scopul de a crea, până în 2014, o piață a energiei internă europeană integrată și competitivă;
11. salută activitatea grupului de lucru pentru consumatori vulnerabili în cadrul forumului energetic pentru cetățeni și salută comunicarea Comisiei din 22 ianuarie 2014 privind prețurile și costurile energiei în Europa (COM(2014)0021) și raportul anexat, care analizează impactul și legătura dintre prețurile și costurile la energie în statele membre; reamintește că statele membre au, de asemenea, obligația de a reacționa la diferenții factori și situații privind energia și consumatorii vulnerabili;
12. constată că rezilierea contractelor energetice presupune deseori condiții restrictive și proceduri complexe, fapt ce face dificilă schimbarea furnizorului; solicită accelerarea și simplificarea procedurilor de schimbare a furnizorului; subliniază că criteriile existente pentru evaluarea pachetului pieței interne a energiei sunt completate de directivele privind electricitatea și gazul din cadrul celui de al treilea pachet privind piața internă a energiei; subliniază importanța unor rapoarte periodice ale Comisiei privind punerea în aplicare a pieței interne a energiei;
13. subliniază necesitatea ca Comisia să-și prezinte concluziile privind facturarea electronică deoarece este legată de gestionarea online a conturilor energetice ale consumatorilor;
14. regretă că prețurile la energie actuale nu au neapărat un impact asupra costurilor externe, și anume, daunele asupra mediului asociate cu o anumită sursă de energie sau o metodă de producție, care pot, cu toate acestea, să fie transmise societății în ansamblu pe termen lung; solicită măsuri pentru a încuraja o transparență mai mare a prețurilor pentru consumatori în această privință;
15. opinează că întreprinderile ar trebui să publice în mod inteligibil informații privind prețurile, modificările acestora și ale contractelor; reamintește statelor membre faptul că al treilea pachet energetic intern obligă deja statele membre să asigure acest lucru; invită statele membre și întreprinderile în cauză să ia măsurile necesare pentru a garanta că consumatorii au acces la informații clare, inteligibile și comparabile cu privire la tarife, condiții și măsuri de reparare;
16. reamintește că al treilea pachet energetic intern solicită statelor membre să realizeze o analiză cost-beneficiu înainte de începerea desfășurării unui sistem de măsurători inteligent; subliniază că rețelele inteligente permit consumatorilor să observe și să își adapteze consumul de energie electrică, dar subliniază că unele dintre analizele cost-beneficiu realizate de statele membre nu indică economii de cost substanțiale pentru consumatori; subliniază că trebuie respectate dispozițiile privind clienții și protecția datelor și faptul că utilizarea de sisteme de măsurători inteligente trebuie să rămână alegerea consumatorilor;

Telecomunicațiile

17. subliniază că aspectul privind consumatorii al pieței unice digitale și al sectorului comunicațiilor electronice are o importanță vitală și constată îmbunătățirile semnificative privind protecția consumatorilor introduse ca urmare a punerii în aplicare a Pachetului privind telecomunicațiile 2009 (Directivile 2009/136/CE și 2009/140/CE); subliniază actualizările și îmbunătățirile importante pentru protecția și autonomizarea consumatorilor care sunt propuse în prezent de Parlament; subliniază importanța accesului tuturor consumatorilor la servicii de comunicații electronice de înaltă calitate și a desfășurării de noi infrastructuri în vederea reducerii decalajului digital;
18. își reiterează propunerile vizând facilitarea schimbării furnizorilor de servicii de comunicații electronice pentru consumatori fără taxe suplimentare față de costul real al schimbării, fără pierderi de date și fără dificultăți și îi încurajează pe aceștia să facă acest lucru; sprijină în egală măsură propunerile vizând promovarea informațiilor independente privind prețurile, facturarea și calitatea serviciilor, inclusiv vitezele de transmitere a datelor;

Serviciile poștale

19. observă că consumatorii beneficiază de pe urma unui serviciu mai orientat spre calitate în sectorul serviciilor poștale și de economiile transferate acestora prin reduceri de costuri; subliniază că mai multele opțiuni de livrare și transparența mai mare, informațiile și prețurile constituie condiții prealabile pentru creșterea încrederii consumatorilor în piața de livrări; observă că Directiva 97/67/CE, astfel cum a fost modificată de Directivile 2002/39/CE și 2008/6/CE garantează faptul că serviciile poștale furnizează un serviciu universal; reamintește Comisiei să analizeze, în raportul său de punere în aplicare, dacă această garantare este respectată de către statele membre; invită Comisia să încurajeze operatorii serviciilor poștale să îmbunătățească interoperabilitatea și să accelereze desfășurarea de procese simplificate destinate reducerii costurilor, sporind disponibilitatea și calitatea serviciilor de livrare;
20. subliniază importanța unor servicii de livrare a coletelor cuprinzătoare în cadrul Uniunii; subliniază că este esențial ca serviciile de livrare a coletelor furnizate de serviciile poștale și de operatorii privați să fie rapide și fiabile, nu în ultimul rând pentru a răspunde nevoilor consumatorilor care comandă online; își reiterează sugestiile cuprinse în rezoluția sa din 4 februarie 2014 privind serviciile de livrare a coletelor¹ referitoare la nevoia de sprijinire a îmbunătățirii serviciilor și de reducere a costurilor;
21. salută toate eforturile depuse deja de operatorii pieței de livrări pentru a satisface mai bine nevoile consumatorilor și ale retailerilor online, precum introducerea unei livrări flexibile și opțiuni de returnare; subliniază în același timp că stimulente suplimentare sunt binevenite pentru a îmbunătăți interoperabilitatea și calitatea serviciilor;

Transportul public

22. constată că drepturile consumatorilor care utilizează serviciile de transport au fost întărite în ultimii ani prin măsuri specifice sectorului;
23. subliniază că ar trebui vizați consumatorii care au acces la un transport public local eficient, indiferent dacă aceștia locuiesc în zone în care un astfel de serviciu ar fi mai

¹ Texte adoptate, P7_TA(2014)0067.

puțin profitabil; recunoaște responsabilitatea statelor membre în acest sens și le solicită să adopte măsurile adecvate;

24. subliniază faptul că, datorită îmbătrânirii populației, un serviciu de transport public eficient va deveni tot mai important în viitor și că acesta este vital pentru realizarea obiectivelor climatice din cadrul strategiei Europa 2020; solicită dezvoltarea de instrumente comune care să asigure o multimodalitate optimizată în cadrul serviciilor de transport public transfrontaliere eficiente și de înaltă calitate, pentru a garanta atât libera circulație a persoanelor, cât și competitivitatea acestor servicii;
25. solicită o abordare holistică în ceea ce privește persoanele în vârstă și persoanele cu mobilitate redusă; este de părere că trebuie să se ia în considerare întregul lanț de transport, inclusiv accesul la nodurile de transport public; dorește să sublinieze necesitatea unui sistem coerent de puncte de contact pentru acordarea de asistență persoanelor cu mobilitate redusă;

o

o o

26. încredințează Președintelui sarcina de a transmite prezenta rezoluție Consiliului și Comisiei.