

Czwartek, 19 czerwca 2008 r.

W stronę Europejskiej karty praw odbiorców energii

P6_TA(2008)0306

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 19 czerwca 2008 r. w sprawie Europejskiej karty praw odbiorców energii (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

Parlament Europejski,

- uwzględniając wniosek Komisji dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2003/54/WE dotyczącą wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej (COM(2007)0528),
- uwzględniając wniosek Komisji dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2003/55/WE dotyczącą wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego (COM(2007)0529),
- uwzględniając konkluzje Rady z dnia 15 lutego 2007 r. w sprawie europejskiej polityki energetycznej (6271/2007),
- uwzględniając komunikat Komisji zatytułowany „Europejska polityka energetyczna” (COM(2007)0001),
- uwzględniając komunikat Komisji zatytułowany „Dochodzenie w ramach art. 17 rozporządzenia (WE) nr 1/2003 w odniesieniu do europejskich sektorów gazu i energii elektrycznej” (COM(2006)0851),
- uwzględniając dokument roboczy służb Komisji zatytułowany „Sprawozdanie na temat perspektyw rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu” (SEC(2006)1709) — dokument załączony do komunikatu Komisji (COM(2006)0841),
- uwzględniając dokument roboczy służb Komisji zatytułowany „Dane dotyczące polityki energetycznej UE” (SEC(2007)0012),
- uwzględniając dyrektywę Rady 2004/67/WE z dnia 26 kwietnia 2004 r. dotyczącą środków zapewniających bezpieczeństwo dostaw gazu ziemnego ⁽¹⁾,
- uwzględniając roczne sprawozdanie Europejskich Regulatorów Energetyki za okres od 1 stycznia 2006 r. do 31 grudnia 2006 r., sporządzone dla wszystkich członków Rady Europejskich Regulatorów Energetyki (CEER) i Europejskiego Organu Nadzoru Energii Elektrycznej i Gazu (ERGEG), Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji na mocy art. 3 ust. 8 decyzji Komisji 2003/796/WE z dnia 11 listopada 2003 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Organu Nadzoru Energii Elektrycznej i Gazu ⁽²⁾,
- uwzględniając konkluzje Prezydencji z Rady Europejskiej w dniach 8-9 marca 2007 r. dotyczące zatwierdzenia przez Radę Europejską „Planu działań Rady Europejskiej (2007-2009) — Europejska polityka energetyczna” (7224/2007),
- uwzględniając komunikat Komisji zatytułowany „W kierunku Europejskiej karty praw odbiorców energii” (COM(2007)0386),
- uwzględniając art. 45 Regulaminu,
- uwzględniając sprawozdanie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów oraz opinię Komisji Przemysłu, Badań Naukowych i Energii (A6-0202/2008),

⁽¹⁾ Dz. U. L 127 z 29.4.2004, str. 92.

⁽²⁾ Dz. U. L 296 z 14.11.2003, str. 34.

Czwartek, 19 czerwca 2008 r.

- A. mając na uwadze zasady integracji społecznej, równych szans dla wszystkich i sprawiedliwego dostępu do wiedzy w dobie technologii cyfrowych, które oznaczają, że każdemu obywatelowi Unii należy zapewnić dostęp do energii po przystępnych cenach,
- B. mając na uwadze, że konsumenci — zwłaszcza osoby prywatne oraz małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) — dysponują ograniczonym zestawem narzędzi i możliwości skutecznego reprezentowania swoich interesów,
- C. mając na uwadze, że odpowiednie dostawy energii stanowią jeden z kluczowych elementów rzeczywistego udziału obywateli w życiu społecznym i gospodarczym,
- D. mając na uwadze, że Europejska karta praw odbiorców energii (zwana dalej „kartą”) stanowi wezwanie i zachętę dla rządów, organów regulacji energetyki oraz dla przemysłu reprezentowanego przez wszystkich partnerów społecznych, aby konkretnymi działaniami zapewnili uwzględnienie interesów odbiorców energii na konkurencyjnym unijnym rynku energii oraz w odniesieniu do panujących na nim warunków społecznych i w zakresie środowiska naturalnego,
- E. mając na uwadze, że na rynkach nie w pełni konkurencyjnych, do których należy sektor energetyczny, same mechanizmy rynkowe nie zawsze w pełni chronią interesy odbiorców energii, należy podjąć sprawę ogólnej ochrony konsumentów i wzmocnić ją, jako uzupełnienie specyficznych dla rynku energii obowiązków świadczenia usług publicznych,
- F. mając na uwadze, że, jak wynika z dostępnych danych, państwa członkowskie jedynie w niewielkim stopniu wykorzystały obowiązki świadczenia ukierunkowanych usług publicznych w celu sprostania potrzebom odbiorców w trudnej sytuacji,
- G. mając na uwadze, że należy położyć szczególny nacisk na rolę krajowych organów regulacyjnych, które powinny być niezależne od wpływów ze strony podmiotów publicznych lub prywatnych, a ich kompetencje powinny obejmować monitorowanie rynków energii, w tym poziomu cen i ich wszystkich składników, a także podejmowanie interwencji i nakładanie kar, jeśli wymagają tego okoliczności,
- H. mając na uwadze, że prawodawstwo nie rozwiązuje w dostatecznej mierze kwestii rozstrzygania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym, a także mając na uwadze, że rozstrzygnięciem tych sporów zajmują się różne organy, a konsumenci nie wiedzą, do kogo się zwrócić,
- I. mając na uwadze, że do Europejskiej karty praw odbiorców energii należy włączyć cele UE dotyczące energii odnawialnej, aby umożliwić konsumentom wybór spójnych z tymi celami źródeł energii,

Charakter karty

1. podkreśla stwierdzenie, że dostawy energii stanowią kluczowy element udanego uczestnictwa obywateli w życiu społecznym i gospodarczym;
2. przypomina, że chociaż prawa konsumentów są już chronione przez obowiązujące prawodawstwo Wspólnoty, często dochodzi do ich naruszania; podkreśla, że wzmocnienie środków ochrony konsumentów można najlepiej osiągnąć poprzez skuteczniejsze wdrażanie istniejącego prawodawstwa;
3. podkreśla, że przyjęcie diskutowanego obecnie przez Parlament pakietu wniosków dotyczących rynków elektryczności i gazu ziemnego (wniosków w ramach „trzeciego pakietu”) spowodowałoby dalsze wzmocnienie ram prawnych ochrony konsumentów energii;
4. jest zdania, że w przyszłości ochrona konsumentów energii musi nadal opierać się na współdziałaniu Unii Europejskiej i państw członkowskich; poszczególne praktyki z zakresu ochrony konsumentów mogą wywoływać różne skutki w różnych państwach członkowskich; w związku z tym spójne stosowanie zasady pomocniczości ma istotne znaczenie;

Czwartek, 19 czerwca 2008 r.

5. podkreśla bezwzględną konieczność wzmocnienia ochrony konsumentów w kwestiach dotyczących energii, a także stosowania przedmiotowej karty jako wytycznej dla organów europejskich i krajowych oraz dla podmiotów prywatnych, aby w sposób skuteczny zapewnić prawa odbiorców i ich egzekwowanie;
6. wskazuje na art. 3 i załącznik A do dyrektyw 2003/54/WE ⁽¹⁾ i 2003/55/WE ⁽²⁾, które zostaną zmienione wnioskami w ramach „trzeciego pakietu”; podkreśla potrzebę lepszego egzekwowania na szczeblu krajowym;
7. uważa, że karta jest dokumentem informacyjnym służącym gromadzeniu, wyjaśnianiu i konsolidacji praw odbiorców energii, które obowiązują już w prawodawstwie UE; z zadowoleniem przyjmuje zatem plan Komisji dotyczący opracowania narzędzia internetowego poświęconego prawom odbiorców energii, podkreśla jednak potrzebę szerszej strategii komunikacji skierowanej do konsumentów, którzy nie mają dostępu do Internetu lub dla których Internet nie jest odpowiednim środkiem komunikacji;
8. zauważa, że karta musi również zaspokajać potrzeby małych podmiotów gospodarczych, które często borykają się z takimi samymi problemami, jak zwykli odbiorcy energii;

Dostęp do sieci przesyłowych i dystrybucyjnych oraz dostaw

9. przypomina, że europejski rynek energii charakteryzuje nadal znaczna liczba monopolii; ogranicza to wolność wyboru oraz możliwość szybkiej i bezpłatnej zmiany dostawcy, pogłębia brak informacji, a w rezultacie pogarsza trudną sytuację konsumentów; ważne jest zagwarantowanie, że podejmowane są wysiłki na rzecz utworzenia jednolitego, konkurencyjnego rynku energii oraz na rzecz ochrony w szczególności najsłabszych odbiorców;
10. podkreśla, że europejscy odbiorcy energii elektrycznej i gazu są uprawnieni do przyłączenia do sieci i otrzymywania dostaw energii elektrycznej i gazu, przy zapewnieniu rozsądnych, przejrzystych, niedyskryminujących i łatwo porównywalnych taryf i cen, w tym skorygowanych cen i taryf wynikających z mechanizmów indeksacji, którym odpowiednio podlegają; brak dyskryminacji powinien obejmować zakaz stosowania dyskryminacyjnych obciążeń w niektórych typach płatności, zwłaszcza w przypadku konsumentów obciążanych na podstawie liczników przedpłatowych, którzy często należą do grupy konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji;
11. podkreśla, że należy zwrócić szczególną uwagę na ochronę odbiorców i podjąć środki zabezpieczające, aby zapobiegać odłączaniu od sieci; państwa członkowskie muszą wyznaczyć dostawcę „z urzędu” i poinformować odbiorców o tym rozwiązaniu; tego rodzaju mechanizm należy ustanowić w ustawodawstwie krajowym;
12. podkreśla, że kiedy konsumenci zalegają z płatnościami, odłączenie od sieci powinno być traktowane wyłącznie jako rozwiązanie ostateczne, zwłaszcza w odniesieniu do konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i do okresów świątecznych; dostawcy powinni stosować zasadę proporcjonalności, a także skierować do niego indywidualne zawiadomienie, zanim podejmą tego rodzaju działania;
13. podkreśla konieczność zapewnienia ochrony praw powszechnych, zwłaszcza w kwestii dostępu różnych grup społecznych, gospodarczych i regionalnych do energii dzięki stabilności i pewności dostaw, a także skuteczności sieci, poprzez wspieranie współpracy na szczeblu regionalnym między państwami członkowskimi a państwami sąsiadującymi, które mogą stać się członkami UE;
14. wzywa państwa członkowskie do zapewnienia odbiorcom możliwości łatwego, bezpłatnego przełączenia się do nowego dostawcy, przy czym procedura ta nie powinna przekraczać miesiąca;

⁽¹⁾ Dyrektywa 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej (Dz. U. L 176 z 15.7.2003, str. 37).

⁽²⁾ Dyrektywa 2003/55/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego (Dz. U. L 176 z 15.7.2003, str. 57).

Czwartek, 19 czerwca 2008 r.

Taryfy i ceny

15. podkreśla, że ceny energii elektrycznej i gazu w Europie muszą kształtować się na rozsądnym poziomie, być łatwo i wyraźnie porównywalne, a także przejrzyste i ustalane w oparciu o rzeczywiste zużycie energii; konsumenci muszą mieć łatwy dostęp do publikowanych cen, taryf, mechanizmów i warunków indeksacji za pośrednictwem wyczerpującego i zrozumiałego zestawu narzędzi informacyjnych; ponadto powinny one być udostępniane z wyprzedzeniem niezależnemu krajowemu organowi regulacyjnemu i przez ten organ monitorowane lub zatwierdzane;

16. podkreśla, że do zwyczajowych zobowiązań umownych dostawców należy regularne dokonywanie wyliczeń w określonych z góry terminach, aby konsument był obciążany na podstawie rzeczywistego zużycia energii; jeżeli dostawcy nie są w stanie wywiązać się z tego zobowiązania, na przykład z przyczyn technicznych, to zużycie energii powinno być wyliczane w oparciu o rozsądne i przejrzyste kryteria, wyraźnie określone w umowie;

17. w tym kontekście zwraca uwagę na rozwój podmiotów rynkowych specjalizujących się w publikowaniu porównywalnych informacji o cenach, taryfach i warunkach stosowanych przez dostawców, a także udzielających wsparcia przy zmianie dostawcy;

18. wzywa państwa członkowskie do promowania „inteligentnych liczników”, jasno informujących konsumentów o ich aktualnym zużyciu energii, a tym samym przyczyniających się do poprawy wydajności energetycznej; przypomina o wymogach art. 13 dyrektywy 2006/32/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 kwietnia 2006 r. w sprawie efektywności końcowego wykorzystania energii i usług energetycznych⁽¹⁾ dotyczących udostępniania „inteligentnych liczników”; pilnie wzywa Komisję i państwa członkowskie do wdrożenia i egzekwowania określonych w tej dyrektywie wymogów dotyczących pomiarów i naliczania opłat, w trosce o informowanie odbiorców i o wydajność energetyczną;

19. jest zdania, że państwa członkowskie powinny mieć obowiązek zapewnienia, że „inteligentne liczniki” zostaną upowszechnione przy jak najmniejszej szkodzie dla odbiorców w ciągu dziesięciu lat po wejściu w życie propozycji z „trzeciego pakietu” (zmieniających dyrektywy 2003/54/WE oraz 2003/55/WE) oraz że odpowiedzialne za to powinny być przedsiębiorstwa dystrybucji energii i dostawcy energii; krajowe organy regulacyjne powinny być odpowiedzialne za monitorowanie tego procesu i ustanowienie na jego rzecz wspólnych standardów. Państwa członkowskie powinny mieć obowiązek zapewnienia, że normy ustanawiające minimalne wymagania projektowe i eksploatacyjne dla liczników rozwiążą kwestie związane ze współdziałaniem, tak aby odbiorcy odnosili największe korzyści przy ponoszeniu jak najmniejszych kosztów;

Informacje/umowy

20. w celu zapewnienia przejrzystości podkreśla potrzebę opracowania opartego na najlepszych wzorach modelu standardowych faktur; z myślą o zagwarantowaniu porównywalności zwraca uwagę na konieczność opracowania standardowych informacji przedumownych i umownych, w tym informacji o zawartych w karcie prawach konsumentów;

21. wzywa państwa członkowskie do uruchomienia jednego punktu przyjmowania wszelkich wniosków odbiorców o uzyskanie informacji, na przykład za pośrednictwem krajowych organów regulacji energetyki, co ułatwi konsumentom dostęp do informacji, a zarazem sprawi, że informacje będą dostępne jak najbliżej konsumentów pod względem lokalizacji, czasu, narzędzi i dokładności;

22. 22 podkreśla konieczność opracowania przez Komisję, we współpracy z krajowymi organami regulacyjnymi, kryteriów jakości dotyczących usług dla konsumentów, w tym centrów obsługi telefonicznej;

23. jest zdania, że na stronach internetowych dostawców i niezależnego krajowego organu regulacyjnego należy udostępnić kalkulatory taryf; podkreśla, że odbiorcy muszą być regularnie informowani o ich zużyciu energii;

24. podkreśla potrzebę zobowiązania dostawców do poinformowania konsumentów o ogłoszeniu karty;

⁽¹⁾ Dz. U. L 114 z 27.4.2006, str. 64.

Czwartek, 19 czerwca 2008 r.

Działania społeczne

25. wyraża ubolewanie w związku z faktem, że znajdujący się w trudnej sytuacji odbiorcy energii doświadczają poważnych problemów, które powinno się rozwiązywać bezpośrednio w ramach krajowych systemów opieki społecznej lub poprzez inne równoważne środki;

26. wzywa państwa członkowskie do dokonywania w drodze priorytetowej inwestycji we wszechstronne środki wydajności energetycznej na rzecz gospodarstw domowych o niskich dochodach, co pozwoli na zapewnienie strategicznej odpowiedzi zarówno z zakresu problemu ubóstwa energetycznego, jak i wymogów związanych z tzw. celem wydajności energetycznej „20 % do roku 2020” określonym w trakcie wiosennego szczytu Rady Europejskiej w 2007 r.

27. wzywa Komisję do opracowania wytycznych dotyczących wspólnej definicji obowiązków świadczenia usług publicznych i do nadzorowania wdrożenia przez państwa członkowskie zobowiązań, o których mowa w art. 3 i załączniku A do dyrektyw 2003/54/WE i 2003/55/WE;

28. wzywa Komisję do zdefiniowania pojęcia ubóstwa energetycznego;

29. wzywa państwa członkowskie do ustanowienia krajowych planów działań w zakresie energii uwzględniających problem ubóstwa energetycznego oraz do przedstawiania tego rodzaju środków europejskiej agencji ds. współpracy organów regulacji energetyki; wzywa wspomnianą agencję do monitorowania realizacji tych środków, we współpracy z władzami krajowymi, oraz do przedstawiania skutecznych środków; podkreśla konieczność sprawdzenia, w jakiej mierze poszczególne krajowe systemy ubezpieczeń społecznych i systemy podatkowe uwzględniają ryzyko związane z ubóstwem energetycznym;

Środki z zakresu ochrony środowiska

30. podkreśla, że dostawcy i operatorzy sieci powinni działać z zachowaniem odpowiedzialności za środowisko, podejmując wszelkie możliwe starania o utrzymanie emisji CO₂ i wytwarzania odpadów radioaktywnych na jak najniższym poziomie określonym przez właściwe prawo;

31. uważa, że należy priorytetowo traktować odnawialne źródła energii, skojarzone wytwarzanie ciepła i energii elektrycznej oraz inne zintegrowane formy wytwarzania, a także uznać w karcie prawo konsumentów do dokonania świadomego wyboru na rzecz energii odnawialnej; uważa w związku z tym, że wszyscy konsumenci powinni być w sposób obiektywny, przejrzysty i niedyskryminujący informowani o dostępnych dla nich źródłach energii;

32. w związku z tym podkreśla potrzebę wdrożenia w praktyce art. 3 ust. 6 dyrektywy 2003/54/WE, zgodnie z którym państwa członkowskie zapewniają otrzymywanie przez odbiorców rzetelnych informacji o doborze źródeł energii, z jakich korzysta dostawca energii elektrycznej, oraz o wpływie, jaki na środowisko wywiera energia elektryczna wytwarzana z wykorzystywanych przez dostawcę źródeł energii;

Krajowe organy regulacyjne

33. podkreśla fakt istnienia krajowych organów regulacyjnych w państwach członkowskich, lecz wyraża ubolewanie w związku z ich dotychczasowymi ograniczonymi uprawnieniami; jest zdania, że państwa członkowskie powinny zapewnić, by krajowe organy regulacyjne posiadały dostateczne uprawnienia ustawowe i zasoby oraz wykazywały chęć do korzystania z nich;

34. wyraża przekonanie, że krajowe organy regulacyjne powinny odgrywać centralną rolę w dziedzinie ochrony konsumentów; z tego względu uważa, że należy popierać projekty mające na celu zwiększenie uprawnień i niezależności organów regulacyjnych, w tym prawa do nakładania sankcji na dostawców, którzy nie przestrzegają odnośnego prawa wspólnotowego;

35. jest zdania, że krajowe organy regulacyjne muszą być niezależne od wpływów ze strony podmiotów publicznych lub prywatnych, a ich kompetencje powinny obejmować co najmniej:

- zatwierdzanie zasad ustalania opłat sieciowych lub samych taryf sieciowych i ewentualnie mechanizmów indeksacji, którym podlegają,
- monitorowanie cen i ich wszystkich składników, w tym mechanizmów indeksacji, którym podlegają,

Czwartek, 19 czerwca 2008 r.

- monitorowanie i kontrolowanie informacji dostarczanych odbiorcom przez dostawców oraz egzekwowanie obowiązku zapewniania tego rodzaju informacji przez co najmniej pięć pierwszych lat od pełnej liberalizacji rynku, do czasu dowiedzenia, że dostawcy wykazują wolę dalszego dostarczania konsumentom istotnych, przejrzystych i bezstronnych informacji,
- zapewnienie odbiorcom ochrony przed nieuczciwymi praktykami handlowymi i współpracę w tym zakresie z właściwymi organami ochrony konkurencji.

36. państwa członkowskie powinny dopilnować, by krajowe organy regulacyjne dysponowały niezbędnymi uprawnieniami w celu monitorowania dostępnych na rynku ofert dostaw energii elektrycznej i gazu; w związku z powyższym powinny one mieć dostęp do wszystkich elementów decydujących o wysokości cen, w tym co najmniej do warunków umów dostawy gazu i energii elektrycznej i do wzorów, na podstawie których dokonuje się indeksacji;

37. podkreśla, że konieczne jest zagwarantowanie uwzględnienia kompetencji krajowych organów regulacyjnych w art. 22c dyrektywy 2003/54/WE i proponowanego art. 24c dyrektywy 2003/55/WE;

38. podkreśla konieczność koordynacji przez Agencję europejską zintegrowanego europejskiego podejścia w ramach działalności krajowych organów regulacyjnych;

Reklamacje

39. wzywa państwa członkowskie do uruchomienia jak najbliższego odbiorcom wspólnego punktu przyjmowania wszelkich typów reklamacji odbiorców oraz do zachęcania do rozstrzygania tychże reklamacji za pomocą alternatywnych metod rozwiązywania sporów;

40. podkreśla, że wszyscy odbiorcy powinni mieć prawo do tego, by ich dostawca energii świadczył usługi, rozpatrywał skargi i rozstrzygał spory metodami alternatywnymi zgodnie z normami międzynarodowymi, w tym ISO 10001, ISO 10002 i ISO 10003 oraz innymi normami ISO opracowanymi dla omawianej dziedziny;

41. wzywa Komisję i państwa członkowskie do zagwarantowania rzecznikom praw obywatelskich uprawnień do skutecznego rozpatrywania reklamacji oraz do udzielania odbiorcom informacji związanych z energią;

Organizacje konsumenckie

42. uznaje ważną rolę organizacji konsumenckich w zagwarantowaniu, że podejmowane są wszelkie możliwe działania na rzecz osiągnięcia wysokiego poziomu praw odbiorców energii w całej UE; wszystkie państwa członkowskie powinny dopilnować, by organizacje konsumenckie dysponowały zasobami wystarczającymi do zajmowania się podstawowymi usługami, w tym dostawami gazu i energii elektrycznej;

43. wzywa Komisję i państwa członkowskie do zapewnienia trwałego rozwoju usług energetycznych; podkreśla ważną rolę organizacji konsumenckich i krajowych organów regulacyjnych w propagowaniu zrównoważonego zużycia poprzez kierowanie uwagi konsumentów i przedsiębiorstw w szczególności na różnicowanie źródeł energii, zmiany klimatyczne i wpływ konsumentów na rozwój sektora;

44. zaleca państwom członkowskim dostarczyć wsparcie finansowe organizacjom konsumenckim, aby były one w stanie zapewnić specjalistyczne szkolenie swoich pracowników, a przez to mogły lepiej pomagać w procesie legislacyjnym, informowaniu i edukacji konsumentów oraz rozstrzyganiu sporów konsumenckich;

*

* *

45. zobowiązuje swojego Przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie, Komisji oraz rządowi państw członkowskich.