



COMISIA COMUNITĂȚILOR EUROPENE

Bruxelles, 5.7.2007
COM(2007)386 final

COMUNICAREA COMISIEI

Către o Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie

1. INTRODUCERE

În comunicarea privind politica energetică¹ și în comunicarea privind piața internă a gazului și energiei electrice² din 10 ianuarie 2007, Comisia s-a angajat în mod serios să se asigure că interesele consumatorului vor fi luate în seamă pe deplin și normele cele mai stricte să fie aplicate în ansamblul teritoriului Uniunii Europene în serviciile publice ale sectorului energiei. Consiliul³ și Consiliul European⁴ au întâmpinat abordarea Comisiei și au convenit asupra necesității îmbunătățirii drepturilor consumatorului în cadrul pieței interne a gazului și energiei electrice.

Este amplu recunoscut faptul că mecanismele pieței nu pot garanta respectarea intereselor consumatorilor în domeniul energetic. Din acest motiv, directivele privind energia electrică și gazul⁵ prevăd obligații ale serviciului public și definesc drepturile consumatorului. Deschiderea totală a piețelor gazului și energiei electrice este o ocazie potrivită pentru a reaminti faptul că este necesară protejarea în mod adecvat a drepturilor consumatorilor. Din acest motiv, acțiunea europeană apropiată se va concentra asupra monitorizării punerii în aplicare a drepturilor consumatorului și asupra respectării efective a acestora la nivel național și asupra întăririi sau, dacă este cazul, asupra extinderii câtorva dintre aceste drepturi.

O protecție efectivă a drepturilor consumatorului este esențială în vederea garantării faptului că liberalizarea oferă cu succes o opțiune reală de alegere și dă încredere consumatorilor pentru ca aceștia să poată schimba furnizorul, în cazul în care doresc să facă acest lucru. Consumatorii vor fi jucători activi în cadrul pieței energiei în cazul în care sunt protejați în mod eficace. Obiectivele obligatorii ale Uniunii Europene privind reducerea emisiilor de CO₂⁶ subliniază în continuare necesitatea întăririi drepturilor consumatorului la informare și, în special, la informații corespunzătoare care să îi permită să gestioneze mai bine consumul de energie.

Documentul de consultare care conține posibile elemente în vederea unei viitoare Carte a drepturilor consumatorilor de energie, anexat prezentei comunicări, constituie o parte importantă a acestei politici.

¹ Comunicarea Comisiei către Consiliul European și Parlamentul European: O politică energetică pentru Europa, COM(2007)1 din 10.1.2007.

² Comunicarea Comisiei către Consiliul European și Parlamentul European privind perspectivele pentru piața internă a gazului și electricității, COM(2006) 841 din 10.1.2007.

³ Concluziile Consiliului din 15.2.2007 în documentul 6271/07 al Consiliului.

⁴ Concluziile președinției, Consiliul European de la Bruxelles din 8 și 9 martie 2007, documentul 7224/1/07 al Consiliului solicitând *O mai bună protecție a consumatorului, de exemplu prin intermediul elaborării unei Carte a clientului în domeniul energiei*.

⁵ Directiva 2003/54/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2003 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de abrogare a Directivei 96/92/CE, JO L 176, 15.7.2003, p. 37 (*Directiva privind energia electrică*), și Directiva 2003/55/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2003 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 98/30/CE, JO L 176, 15.7.2003, p. 57 (*Directiva privind gazul*).

⁶ Concluziile președinției, Consiliul European de la Bruxelles din 8 și 9 martie 2007, documentul 7224/1/07 al Consiliului

2. CAMPANIE DE INFORMARE

Se așteaptă ca suscitarea interesului consumatorilor pentru ofertele unor furnizori alternativi să contribuie la crearea piețelor competitive. Experiența anterioară a demonstrat că, consumatorii vor fi activi pe piață doar dacă sunt încrezători în faptul că drepturile lor continuă să fie protejate, în special în momentul în care schimbă operatorul.

În strânsă legătură cu deschiderea totală a piețelor europene ale gazului și energiei electrice pentru consumatorii individuali (și micile întreprinderi) la data de 1 iulie 2007, Comisia a lansat o vastă campanie de informare și de sensibilizare, cu două obiective esențiale: sensibilizarea consumatorilor în ceea ce privește avantajele ofertelor alternative care sunt create de către piețele deschise ale energiei electrice și gazului, și asigurarea acestora în ceea ce privește faptul că drepturile lor rămân pe deplin protejate în cazul în care decid să profite de asemenea oferte.

Procesul de consultare al Comisiei în privința viitoarei Carte va fi îndeaproape asociat cu campania de informare.

3. CONTEXT

Comunicarea privind politica energetică indica că: „*Energia este un bun esențial pentru fiecare european. Legislația europeană existentă solicită deja respectul obligațiilor de serviciu public. Însă Uniunea Europeană trebuie să meargă mai departe în lupta împotriva sărăciei resurselor de energie.*” Comisia s-a angajat să elaboreze o cartă a consumatorilor în domeniul energiei electrice, care va urmări patru obiective principale:

a. *Energia este un bun esențial pentru fiecare european*

Energia este foarte importantă în ceea ce privește asigurarea coeziunii sociale și teritoriale, a stabilității economice și a dezvoltării durabile. În economiile dezvoltate, indivizii sunt izolați de societate dacă nu au acces la energie electrică. Același lucru se aplică și întreprinderilor. Prin urmare, o aprovizionare cu energie electrică adecvată constituie unul dintre principalele elemente care permit cetățenilor să participe de deplin la viața economică și socială.

Un număr suficient de concurenți pe piață, o ofertă de aprovizionare vastă, prețuri competitive și consumatori activi și informați pot crea o veritabilă piață internă a energiei electrice și gazului. Totuși, dezvoltarea pieței interne a energiei electrice a fost progresivă, iar toate condițiile pentru deschiderea totală a piețelor gazului și energiei electrice în Uniunea Europeană nu sunt aplicabile decât începând cu 1 iulie 2007⁷. Îmbunătățirea protecției și consolidarea intereselor consumatorului, la același nivel cu interesele întreprinderilor, constituie o precondiție pentru o piață internă care funcționează bine și se așteaptă ca acestea să conducă la o îmbunătățire a eficacității energetice. De asemenea, acest lucru încurajează concurența, inovația și dezvoltarea economică.

⁷ 14 state membre vor deschide piața energiei electrice și/sau gazului doar la 1.7.2007.

b. *Legislația europeană existentă solicită deja respectarea obligațiilor serviciului public.*

Uniunea Europeană a ales să asocieze creșterea și competitivitatea cu principiul dezvoltării durabile. Protecția mediului înconjurător, a consumatorilor și a sectoarelor cele mai vulnerabile ale societății constituie o parte integrală din politica Uniunii Europene care vizează instituirea unei piețe unice. Cu mult înainte ca deschiderea dezbaterii europene privind serviciile de interes general să înceapă, oferta de servicii publice constituia deja o condiție *sine qua non* a legislației în materie de energie⁸. Obligațiile de serviciu public constituie un complement necesar al concurenței. Dacă forțele pieței nu pot, ele singure, să satisfacă interesul economic general al societății, guvernele au dreptul – și câteodată obligația – de a interveni. Prin urmare, statele membre sunt abilitate să impună întreprinderilor obligații de serviciu public, în cazul în care este necesar. Acestea au libertatea de a defini modalitățile, atât timp cât aceste obligații sunt concepute în așa fel încât să răspundă obiectivelor europene comune⁹ și să respecte principiile enunțate în directive¹⁰.

Menținerea priorităților naționale în conformitate cu obiectivele comune ale politicii europene constituie o importantă provocare. În timpul fazei de tranziție spre concurența efectivă, un dezechilibru între consumatori și industrie și o lipsă de informare riscă să slăbească consumatorii individuali. Condițiile sociale și de mediu din Uniunea Europeană sunt afectate de factori externi, cum ar fi concurența internațională și factori interni care decurg din disparitățile existente între economiile statelor membre. Obligații de serviciu public și de serviciu universal bine orientate pentru consumatorii de energie trebuie să rămână în centrul procesului de deschidere a pieței.

c. *Uniunea Europeană trebuie să meargă mai departe în lupta împotriva sărăciei resurselor de energie.*

Cu toate că marea majoritate a cetățenilor europeni sunt mulțumiți de aprovizionarea lor cu energie electrică¹¹, se consideră că lipsa de combustibil constituie un risc crescut. Prețurile ridicate ale surselor de energie primară, ca de asemenea și un anumit număr de opțiuni politice naționale și europene în domeniul energiei electrice sau în legătură cu aspecte legate de mediu pot antrena o inflație a prețurilor energiei

⁸ Din 1996: Directiva Parlamentului European și a Consiliului 96/92/CE din 19 decembrie 1996 privind regulile comune pentru piața internă de energie electrică, JO L 27, 30.1.1997, p. 20 (fosta Directivă privind energia electrică), și Directiva Parlamentului și a Consiliului European 98/30/CE din 22 iunie 1998 privind regulile comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale, JO L 204, 21.7.1998, p. 1 (fosta directivă privind gazul)

⁹ Articolul 3 alineatul (2) din directivele privind gazul și energia electrică acordă statelor membre dreptul de a impune obligații de serviciu public în ceea ce privește următoarele obiective: ... *siguranța, inclusiv siguranța furnizării, caracterul regulat, calitatea și prețul livrărilor, precum și protecția mediului, inclusiv eficiența energiei electrice și protecția climatului*. Prin intermediul unui mecanism de notificare, Comisia garantează respectarea dreptului comunitar și publicarea asigură o transparență totală.

¹⁰ Principii cum ar fi definiția clară, transparența, caracterul nediscriminatoriu, posibilitatea de a verifica și tratamentul egal, inclusiv egalitatea de acces la consumatori pentru toate întreprinderile.

¹¹ Consumatorii europeni sunt relativ mulțumiți de aprovizionarea lor cu energie electrică: nota medie la nivelul UE-25 este de 7.6 (pe o scală de la 1 la 10) atât pentru energie electrică cât și pentru gaz – Anchetă asupra satisfacției consumatorului – 2006 – urmează a fi publicată.

electrice¹². Situația consumatorilor individuali care se află în situații financiare vulnerabile riscă în continuare să se agraveze din cauza modalităților ininteligibile de facturare sau a dispozițiilor nejustificate de contorizare.

Încurajarea consumatorilor să caute cele mai bune oferte pare necesară, dar o mărire generală a prețurilor energiei electrice poate deveni o povară grea pentru bugetul consumatorilor individuali. Contorizarea și facturi nefrecvente pot, de asemenea, să sporească impactul economic al măririi prețurilor energiei electrice și să accentueze lipsa de combustibil. Directivele privind energia electrică și gazul definesc măsurile de protecție destinate consumatorilor vulnerabili și impun, în special, măsuri corespunzătoare împotriva debranșării.

Comisia consideră că statele membre nu sunt suficient de interesate de problemele consumatorilor vulnerabili. Într-adevăr, numai jumătate dintre statele membre au încercat definirea acestor consumatori, și se consideră că doar cinci state membre dispun de o formă sau alta de tarif social. În cazul în care statele membre încalcă obligațiile existente, Comisia va continua să conducă proceduri privind încălcarea dreptului comunitar.

Comisia consideră că viitoarea Cartă ar trebui să ofere orientări asupra celor mai bune mijloace de a răspunde în mod eficient nevoilor consumatorilor vulnerabili.

d. Obiectivele principale

O Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie trebuie să pună accentul pe patru aspecte evocate de către Comisie în Comunicarea sa privind politica energetică¹³.

- să contribuie la stabilirea regimurilor de ajutor pentru a permite celor mai vulnerabili cetățeni UE să facă față măririi prețului energiei electrice,
- să îmbunătățească nivelul minim de informații de care dispun cetățenii, pentru a îi ajuta pe aceștia să aleagă între furnizori și posibilități de furnizare,
- să reducă formalitățile care trebuie îndeplinite în momentul în care consumatorii schimbă furnizorul, și
- să protejeze consumatorii împotriva practicilor de vânzare abuzive.

Consolidarea drepturilor consumatorului, informații privind măsurile referitoare la eficiența energiei electrice și modele de comportament, reprezentare a consumatorului, acces la niveluri adecvate de energie și prețuri rezonabile constituie alte aspecte semnificative pentru o îmbunătățire a drepturilor consumatorului.

e. Puncte de plecare pentru noi eventuale elemente

Protecția efectivă a consumatorului este esențială pentru a permite acestuia să participe în mod efectiv la piața de energie și pentru ca liberalizarea să ofere cu

¹² Pentru mai multe informații, a se consulta raportul Comisiei Europene privind evaluarea performanțelor industriilor de rețele prestatoare de servicii de interes general – 2006 – anexă, p. 93 – urmează a fi publicat.

¹³ p. 10 din Comunicarea Comisiei: O politică energetică pentru Europa

succes o opțiune de alegere. Legislația europeană în vigoare privind piața de energie¹⁴ și transpusă de către statele membre în legislația națională, acoperă interesul general și interesele consumatorului și prevede, în special:

– dreptul universal de a beneficia de aprovizionare cu energie electrică¹⁵.

Aceeași legislație obligă statele membre să se asigure că există destule măsuri de protecție adecvate care să protejeze consumatorii vulnerabili. În continuare, statelor membre li se solicită să garanteze niveluri ridicate de protecție a consumatorului, în special în ceea ce privește transparența termenilor și condițiilor contractuale, informațiile generale și mecanismele de soluționare a litigiilor și să se asigure că este posibil ca, clienții să se poată îndrepta gratuit către un nou furnizor și fără să întâmpine obstacole¹⁶.

Legislația generală privind protecția consumatorului contribuie, de asemenea, la protecția consumatorilor de energie, și protejează consumatorii europeni împotriva practicilor comerciale **neloiale**.

Eforturile care vizează îmbunătățirea poziției consumatorilor europeni individuali de energie electrică sau gaze – pe care statele membre le pot extinde la mici întreprinderi – trebuie să se bazeze pe dispozițiile legislației comunitare și naționale:

consumatorii europeni de servicii de energie electrică și gaz trebuie să dispună de structuri **contractuale** transparente, comparabile și executorii. Aceștia trebuie să obțină oferte transparente. Aceștia trebuie să poată **schimba** gratuit furnizorul și să aibă acces la informațiile privind măsurile disponibile referitoare la eficiența energiei electrice. Acestora trebuie să li se acorde accesul la un mecanism de soluționare a **litigiilor** care să funcționeze în mod eficient.

O atenție deosebită ar trebui acordată modului în care măsurile sunt puse în aplicare în vederea asigurării protecției celor mai **vulnerabili** cetățeni europeni care nu se pot proteja ei înșiși.

Punerea în aplicare efectivă a drepturilor consumatorilor de energie implică, de asemenea, ca aceștia să fie dotați cu mijloacele și **competențele** necesare pentru ca să poată face alegeri raționale privind aprovizionarea cu energie electrică și eficiența energiei electrice.

Asociațiile de consumatori sunt invitate să ajute și să participe.

¹⁴ Directiva 2003/54/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2003 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de abrogare a Directivei 96/92/CE, JO L 176, 15.7.2003, p. 37 (*directiva privind energia electrică*), și Directiva 2003/55/CE a Parlamentului European și a Consiliului, 26 iunie 2003 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 98/30/CE, JO L 176, 15.7.2003, p. 57 (*directiva privind gazul*).

¹⁵ Articolul 3 alineatul (3) din directiva privind energia electrică

¹⁶ Articolul 3 alineatul (5) din directiva privind energia electrică și articolul 3 alineatul (3) din directiva privind gazul, ambele incluzând referințe la anexa A a fiecăreia dintre ele.

4. INSTRUMENTUL

Comisia nu plănuiește ca viitoarea Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie să devină un document legal. În schimb, această Cartă ar trebui să enunțe, într-un mod inteligibil, legislația comunitară existentă și elemente posibile ale unei viitoare acțiuni.

Se așteaptă să se descrie în linii generale acțiunea legată de fiecare dintre următoarele nouă puncte, esențiale pentru drepturile și interesele consumatorilor.

- A. Racordarea
- B. Contractele
- C. Prețurile, tarifele și monitorizarea
- D. Libera alegere a furnizorului
- E. Informarea
- F. Reclamațiile
- G. Reprezentarea
- H. Măsurile sociale
- I. Practicile comerciale neloiale

Principiul *responsabilității comune* va juca un rol important în stabilirea drepturilor consumatorilor de energie electrică. Toate părțile implicate, adică Comunitatea, statele membre și, în domeniile lor de competență respective, guvernele, organele legislative și autoritățile de reglementare, industria energetică, reprezentată de către toți partenerii sociali, precum și reprezentanții consumatorilor, își aduc contribuția pentru ca politica energetică europeană să devină un succes pentru cetățenii europeni. Carta ar trebui, de asemenea, să contribuie la îmbunătățirea producției, transmiterii și eficienței consumului de gaz și de energie electrică, într-un mod durabil din punct de vedere social, economic, precum și al mediului.

Prin prezenta comunicare, Comisia dorește să lanseze un apel către toți acești diverși actori de a contribui la protejarea intereselor consumatorilor de energie electrică în domeniile lor de competență respective. O consultare a tuturor acestor părți interesate va asigura o alegere echilibrată a priorităților. Prezentul document de consultare, procesul de consultare și viitoarea Cartă vor contribui la punerea în lumină a intereselor consumatorilor deja enunțate în legislația europeană și națională, în vederea sporirii încrederii publicului în aceste drepturi. Comisia își va continua eforturile pentru a comunica conținutul acestuia către consumatorii europeni.

Comisia nu exclude faptul că rezultatele prezentei consultări pot, de asemenea, să contribuie la consolidarea drepturilor consumatorilor prin intermediul eventualelor propuneri legislative pe care le-ar putea considera corespunzătoare în acest scop.

5. PROCEDURA

Prezenta comunicare a Comisiei stabilește, în anexa sa I, elemente posibile privind o viitoare Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie.

O consultare publică a tuturor părților interesate (reprezentanți ai consumatorilor, autorități de reglementare din sectorul energetic, guverne și industrie, reprezentanți de către toți partenerii sociali) va fi lansată în vederea consultării acestora în ceea ce privește conținutul viitoarei Carte, și va fi organizată în perioada iulie-septembrie 2007 (data limită: 28 septembrie 2007) pe site-ul său internet (pentru mai multe detalii, consultați anexa II).

În lumina rezultatelor procesului de consultare, Comisia intenționează să adopte o a doua comunicare care să conțină versiunea definitivă a Cartei. Alături de stabilirea legislației existente, Carta va oferi și orientări în ceea ce privește punerea practică în aplicare a acestora. De asemenea, aceasta ar putea să indice elementele concrete pentru o acțiune viitoare la nivelul statelor membre sau prin intermediul autoreglementării.

Comisia intenționează, de asemenea, să invite toate părțile interesate să se angajeze să facă cunoscută cât mai mult posibil versiunea definitivă a Cartei care va figura în a doua sa comunicare. La rândul său, Comisia va depune eforturi în vederea comunicării conținutului Cartei către cetățeni prin intermediul celor mai cunoscute canale de comunicare.

ANEXA I

Elemente pentru o viitoare Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie

Nu se intenționează ca viitoarea Cartă europeană a drepturilor consumatorilor de energie să devină un document legal. În schimb, prezenta Cartă ar trebui să enunțe, într-un mod inteligibil:

- a) Legislația comunitară existentă care conferă drepturi consumatorilor și impune obligații furnizorilor de energie.
- b) Elemente posibile care ar trebui luate în seamă de către autoritățile statelor membre (guverne sau autorități de reglementare) în cadrul implementării și a aplicării acestei legislații.
- c) Elemente posibile care ar putea să completeze drepturile existente și care cad în sarcina statelor membre.
- d) Elemente posibile care ar putea să completeze drepturile existente și care ar putea fi realizate prin intermediul autoreglementării¹⁷ de către părți interesate din domeniul privat, cum ar fi industria și reprezentanții consumatorilor.

În lumina rezultatelor consultării publice care a avut loc în perioada iulie-septembrie, Comisia intenționează să adopte o a doua comunicare care să conțină versiunea definitivă a Cartei. Aceasta ar trebui nu numai să enunțe legislația existentă (punctele a) ale capitolelor de mai jos) ci și să ofere orientări privind punerea sa în aplicare (punctele b) ale capitolelor de mai jos). De asemenea, aceasta ar putea să indice elementele concrete pentru o acțiune viitoare la nivelul statelor membre (punctele c) ale capitolelor de mai jos) sau prin intermediul autoreglementării (punctele d) ale capitolelor de mai jos).

Comisia intenționează, de asemenea, să invite toate părțile interesate să se angajeze să facă cunoscută cât mai mult posibil versiunea definitivă a Cartei care va figura în a doua sa comunicare.

1. ELEMENTE POSIBILE PENTRU INTRODUCEREA UNEI VIITOARE CARTE EUROPENE A DREPTURILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE

1. Carta europeană a drepturilor consumatorilor de energie va contribui la crearea unei piețe a energiei durabile cu oferte competitive și cu o participare proactivă a consumatorilor de energie conștienți de drepturile și alegerile lor.

2. Carta europeană a drepturilor consumatorilor de energie trebuie să îndemne guvernele, autoritățile de reglementare din domeniul energetic și industria, reprezentate de către toți partenerii sociali, să contribuie pe deplin la garantarea faptului că interesele consumatorilor sunt luate în seamă.

¹⁷ A se consulta punctele 22 și 23 din *Acordul interinstituțional pentru o legiferare mai bună*”, JO C 321, 31.12.2003, p. 1

3. Cu toate acestea, este important să se sublinieze faptul că orice elemente noi propuse de către Cartă în vederea unei acțiuni la nivel de state membre sau pentru autoreglementare va trebui să fie în conformitate cu cadrul comunitar de reglementare.

4. Drepturile consumatorului nu vor putea, sub nici o formă, să fie invocate pentru a favoriza producătorii naționali de energie în dezavantajul producătorilor din alte state membre.

5. Statele membre ale Uniunii Europene, inclusiv guvernele, organele legislative și autoritățile de reglementare din domeniul energetic și al gazului, industria energetică și a gazului, reprezentati de către partenerii sociali, în Uniunea Europeană, precum și asociațiile de consumatori de energie din Uniunea Europeană sunt invitați să coopereze în vederea asigurării respectării și promovării drepturilor consumatorilor europeni de energie.

2. ELEMENTE PENTRU O VIITOARE CARTĂ EUROPEANĂ A DREPTURILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE

A. RACORDAREA

a) Legislația comunitară impune:

Consumatorii europeni de energie electrică au dreptul de a *beneficia de serviciile universale, și anume de dreptul de a li se furniza energie electrică de o calitate bine definită ... la prețuri rezonabile, ușor și clar comparabile și transparente*¹⁸.

b) Elemente posibile pentru punerea în aplicare a legislației comunitare

1. Consumatorii europeni de gaz ar trebui să aibă dreptul de a li se furniza gaz natural de o calitate definită la un preț rezonabil, acolo unde aprovizionarea este posibilă.

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

2. Statele membre au dreptul de a numi un furnizor de ultimă instanță¹⁹. Indiferent dacă un asemenea mecanism este organizat de către industrie sau instaurat de lege sau de o acțiune administrativă, consumatorii ar trebui informați în legătură cu orice mecanism de *furnizor de ultimă instanță* aplicat în vederea protecției continuității aprovizionării.

3. Organismelor competente la nivel național ar trebui să li se solicite instituirea unui mecanism de monitorizare a accesului la energie electrică și gaz. Rezultatele monitorizării accesului ar trebui prezentate publicului.

¹⁸ Articolul 3 alineatul (3) din directiva privind energia electrică

¹⁹ Articolul 3 alineatul (5) din directiva privind energia electrică și articolul 3 alineatul (3) din directiva privind gazul.

d) Elemente suplimentare posibile care trebuie realizate prin intermediul autoreglementării

4. Orice distincție între categoriile de consumatori ar trebui să fie justificată în mod obiectiv și transparent.

5. Transparența și previzibilitatea prețurilor și condițiilor publicate ar putea fi îmbunătățite în continuare prin intermediul unor metode de calcul lesne de înțeles și ușor accesibile.

6. Energia electrică și gazul sunt furnizate consumatorilor contra cost. Cu toate acestea, debransarea ar trebui, în general, să fie considerată ca fiind o soluție nedorită în caz de neplată.

7. Furnizorii sau operatorii de rețea ar trebui, în cadrul responsabilităților lor respective, să instaleze un serviciu help-line care să aibă ca misiune abordarea problemelor de racordare și alte probleme legate de calitatea serviciului, care apar.

B. CONTRACTUL

a) Legislația comunitară impune:

Consumatorii europeni de energie au dreptul la *condiții contractuale care sunt echitabile și bine cunoscute din timp ... și furnizate înainte de încheierea ... contractului*²⁰. Contractele trebuie să conțină un minim de elemente:

- *identitatea și adresa furnizorului;*
- *serviciile furnizate, nivelurile de calitate ale serviciului oferit, precum și termenul necesar pentru stabilirea racordării inițiale;*
- *tipurile de servicii de întreținere oferite;*
- *mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și redevențele de întreținere;*
- *durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și contractului, existența oricărui drept de denunțare a contractului;*
- *compensațiile și formulele de rambursare aplicabile în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciilor prevăzute prin contract; precum și*
- *modalitățile de lansare a procedurilor pentru soluționarea litigiilor.*

*Consumatorii europeni de energie vor fi notificați în timp util cu privire la intenția de modificare a condițiilor contractuale ... și cu privire la dreptul de a denunța contractul în asemenea cazuri*²¹.

²⁰ Anexa A litera (a) la directivele privind energia electrică și gazul

²¹ Anexa A litera (b) la directivele privind energia electrică și gazul

*Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente. Acestea trebuie prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles*²².

Furnizorii evită *clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii*²³.

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

1. Ar putea fi considerat necesar să se solicite ca elementele următoare să figureze de asemenea în contractele de furnizare:

- tarifele plătitabile și condițiile anexate, cum ar fi parametrii care permit calcularea tarifelor și toate mecanismele de indexare, trebuie să fie prezentate într-o formă ușor de înțeles și accesibilă;
- disponibilitatea și modalitățile parametrilor de plată;
- precizări privind modalitățile de contorizare și de a furniza facturi informative corespunzătoare care să reflecte în mod corect consumul consumatorilor individuali;
- precizări privind modul de furnizare către consumator a unor informații actualizate privind măsurile disponibile care permit îmbunătățirea eficacității energiei, profiluri comparative ale utilizatorilor și/sau specificații tehnice obiective pentru echipamentele care consumă energie.

2. Toate obligațiile de informare din timpul fazei precontractuale (a se vedea mai sus litera a), primul punct) ar trebui să se aplice fără restricție tuturor elementelor unui viitor contract.

C. PREȚURILE, TARIFELE ȘI MONITORIZAREA

a) Legislația comunitară impune:

*Consumatorii europeni de energie primesc informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile generale aplicabile*²⁴.

Prețurile europene ale energiei electrice și gazului sunt *rezonabile*, prețurile energiei electrice sunt, de asemenea, *ușor și clar comparabile și transparente*²⁵.

Consumatorilor europeni li se va oferi *o gamă largă de modalități de plată*²⁶.

Consumatorii europeni de energie sunt dotați – *în măsura în care este posibil din punct de vedere tehnic, rezonabil din punct de vedere financiar și proporțional în*

²² Anexa A litera (d) la directivele privind energia electrică și gazul

²³ Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, JO L 95, 21.4.1993, p. 29 (*directiva privind contractele abuzive*)

²⁴ Articolul 3 alineatul (3) din directiva privind energia electrică și anexa A litera (c) din directivele privind energia electrică și gazul

²⁵ Anexa A litera (g) la directivele privind energia electrică și gazul

²⁶ Anexa A litera (d) la directivele privind energia electrică și gazul

*raport cu economiile de energie potențiale – cu contoare individuale la prețuri competitive, care reflectă exact consumul real de energie și care furnizează informații despre timpul efectiv de utilizare*²⁷.

Consumatorii europeni de energie au dreptul de a primi facturi pe baza consumului real de energie²⁸.

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

1. Organismele competente la nivel național ar trebui să monitorizeze ofertele de energie electrică și de gaz disponibile pe piață. Acestea ar trebui să prezinte rezultatele monitorizării prețurilor către public în așa fel încât să facă posibilă compararea prețurilor și condițiile de bază ale ofertelor disponibile.

d) Elemente suplimentare posibile care trebuie realizate prin intermediul autoreglementării

2. Condițiile referitoare la modificările prețurilor ar trebui să permită consumatorilor înțelegerea cu ușurință a efectelor acestora.

3. Sistemele de calcul al tarifelor ar trebui puse la dispoziție, și informații privind prețurile pe KW și pe oră ar trebui publicate la intervale regulate.

4. Facturile de energie ar trebui să fie trimise în timp util și în mod regulat pentru a furniza informații precise și inteligibile care reflectă, de asemenea, consumul real.

5. Ofertele promoționale ar trebui să fie astfel concepute încât consumatorii europeni de energie să beneficieze într-o mare măsură de posibilități de contorizare care să reflecte consumul real și informații despre timpul efectiv de utilizare.

D. LIBERA ALEGERE A FURNIZORULUI

a) Legislația comunitară impune:

*Statele membre garantează dreptul consumatorului eligibil de a-și schimba efectiv furnizorul*²⁹.

Consumatorii europeni de energie *nu sunt nevoiți să plătească o taxă la schimbarea furnizorului*³⁰.

²⁷ Articolul 13 alineatul (1) din Directiva 2006/32/CE din 4 aprilie 2006 privind eficiența energetică la utilizatorii finali și serviciile energetice JO L 114, 27.4.2006 p. 64 (*directiva privind eficiența energetică*)

²⁸ Articolul 13 alineatul (2) din directiva privind eficiența energetică

²⁹ Articolul 3 alineatul (5) din directiva privind energia electrică și articolul 3 alineatul (3) din directiva privind gazul.

³⁰ Anexa A litera (e) la directivele privind energia electrică și gazul

d) Elemente suplimentare posibile care trebuie realizate prin intermediul autoreglementării

1. Consumatorii europeni de energie ar trebui să beneficieze de o îmbunătățire a eficienței procedurilor existente de schimbare a furnizorului. Perioada necesară pentru schimbarea furnizorului de energie electrică sau de gaz nu ar trebui, prin urmare, să dureze mai mult de o lună.

2. În cazul în care condițiile contractuale impun o durată minimă a contractului, data de expirare ar trebui să figureze pe factură.

E. INFORMAȚIA

a) Legislația comunitară impune:

Consumatorii europeni de energie *primesc informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și condițiile generale aplicabile referitoare la accesul la serviciile de energie electrică și gaz*³¹.

Consumatorii europeni de energie obțin informații privind *contribuția fiecărei surse de energie la totalitatea surselor de energie utilizate de către furnizor în anul precedent .. și privind impactul asupra mediului ... din energia electrică produsă de către furnizor*³².

Consumatorii europeni de electricitate *care au acces la serviciile universale, în conformitate cu dispozițiile adoptate de statele membre ... sunt informați cu privire la drepturile pe care le au în materie de servicii universale*³³.

Consumatorii europeni *conectați la rețeaua de distribuție a gazelor naturale sunt informați cu privire la drepturile lor în materie de aprovizionare cu gaze naturale de o calitate definită, la prețuri rezonabile, în conformitate cu legislația internă care se aplică*³⁴.

Consumatorii europeni de energie au dreptul de a primi informații, *în sau odată cu facturile lor, contracte sau tranzacții, chitanțe, etc.*, privind a) *prețurile reale curente și consumul real de energie*; b) o comparație anuală a consumului real de energie; c) o comparație cu *utilizatorul mediu de energie*, d) informații de contact pentru informații obiective privind măsurile de îmbunătățire a energiei, profilurile utilizatorilor finali și specificații privind echipamentul³⁵.

b) Elemente posibile pentru punerea în aplicare a legislației comunitare

1. Informațiile privind aprovizionarea cu energie a consumatorilor europeni de energie ar trebui să fie disponibile fără a antrena cercetări excesive sau costisitoare.

³¹ Anexa A litera (c) la directivele privind energia electrică și gazul

³² Articolul 3 alineatul (6) din directiva privind energia electrică

³³ Anexa A litera (g) din directiva privind energia electrică

³⁴ Anexa A litera (g) la directiva privind gazul și principiul general din Tratatul privind nediscriminarea

³⁵ Articolul 13 alineatul (3) din directiva privind eficiența energetică

d) Elemente suplimentare posibile care trebuie realizate prin intermediul autoreglementării

2. Consumatorii europeni de energie ar trebui să beneficieze de un acces ușor la informații actualizate privind

- aprovizionarea cu energie disponibilă în regiunea lor, precum și
- toate programele naționale, mecanismele și cadrele financiare și legale care au ca obiect promovarea eficienței energetice.

F. RECLAMAȚIILE

a) Legislația comunitară impune:

Consumatorii europeni de energie *beneficiază de proceduri transparente, simple și ieftine pentru soluționarea reclamațiilor*³⁶... în conformitate cu, *dacă este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei*³⁷ și în *Recomandarea 2001/310/CE*³⁸.

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

1. Soluționarea nejudiciară a conflictelor, cum ar fi soluționarea extrajudiciară, procedurile administrative sau de mediere, ar trebui să permită soluționarea rapidă, în mod echitabil, a conflictelor (într-o perioadă de 3 luni) și fără costuri pentru consumator.

2. Rolul autorităților de reglementare din sectorul energetic în soluționarea conflictelor ar trebui clarificat iar consumatorii de energie ar trebui informați cu privire la aceasta fără întârziere.

d) Elemente suplimentare posibile care trebuie realizate prin intermediul autoreglementării

3. Furnizorii și operatorii de rețea ar trebui să fie încurajați în ceea ce privește crearea unui ghișeu unic care să trateze reclamațiile consumatorilor.

³⁶ Anexa A litera (f) la directivele privind energia electrică și gazul

³⁷ Recomandarea 98/257/CE a Comisiei privind principiile aplicabile organelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor referitoare la consum (JO L 115, 17.4.1998, p. 31).

³⁸ Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei privind principiile aplicabile organelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor referitoare la consum (JO L 109, 19.04.2001, p. 56).

G. REPREZENTAREA

a) Legislația comunitară impune:

Organizațiile de consumatori sunt abilitate de către statele membre să *introducă acțiuni în încetare la tribunale sau la autorități administrative* pe care statele membre le desemnează³⁹.

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

1. Cele mai bune soluții pentru a promova organizația oficială a reprezentării consumatorilor de energie sunt dezvoltate și contribuie la monitorizarea regulată a dezvoltărilor pe piață.
2. Un dialog regulat între consumatorii de energie și toate celelalte părți interesate (parteneri sociali, industrie, autorități de reglementare, reprezentanți ai guvernelor etc.) privind toate aspectele drepturilor consumatorilor de energie, garantează că se face tot posibilul în vederea atingerii unui nivel ridicat de protecție a drepturilor consumatorului.
3. Organizațiile de consumatori și autoritățile responsabile cu protecția consumatorilor ar trebui să coopereze pentru a verifica acuratețea informațiilor oferite de către furnizorii de gaz și de energie electrică.

H. MĂSURI SOCIALE

a) Legislația comunitară impune:

*Statele membre ... garantează, în special, protecția adecvată a consumatorilor vulnerabili, inclusiv prin măsuri care să îi ajute să evite debransarea*⁴⁰.

b) Elemente posibile pentru punerea în aplicare a legislației comunitare

1. Consumatorii europeni de energie care prezintă nevoi speciale care decurg dintr-un handicap sau dintr-o situație financiară precară, ar trebui să beneficieze de servicii esențiale în domeniul energiei în vederea păstrării sănătății lor fizice și psihice precum și a bunăstării lor, la prețuri rezonabile sau, dacă este necesar, gratuit.
2. Statele membre ar trebui să adopte și să publice o definiție a consumatorilor vulnerabili, care să fie aplicată de către toți furnizorii de gaz și electricitate, acolo unde aprovizionarea cu gaz răspunde nevoilor de bază ale gospodăriei fără altă cerere din partea consumatorului vulnerabil.

³⁹ Directiva 98/27/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 mai 1998 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor, *JO L 166, 11.6.1998, p. 51 (Articolele 1,2 și 3)*. *Dat fiind că directivele din 2003 privind energia electrică nu sunt menționate în anexa la directiva privind acțiunile în încetare, directiva privind acțiunile în încetare se aplică numai aspectelor care intră în sfera de aplicare a directivelor privind consumatorii, cum ar fi directiva privind contractele abuzive și directiva privind practicile comerciale neloiale.*

⁴⁰ Articolul 3 alineatul (5) din directiva privind energia electrică și articolul 3 alineatul (3) din directiva privind gazul

3. Statele membre ar trebui să se asigure că drepturile legate de statutul consumatorului vulnerabil se aplică fără a impune o povară excesivă consumatorilor care solicită aceasta. În această privință, o atenție deosebită ar trebui acordată cazurilor amenințate de debranșare.

4. Măsurile existente în beneficiul consumatorilor vulnerabili ar trebui să fie bine orientate și reevaluate în mod regulat. Acestea ar trebui să fie bine echilibrate pentru a nu împiedica deschiderea pieței, a nu crea discriminări în rândul furnizorilor europeni de energie, a nu denatura concurența, a nu restricționa revânzarea sau a nu crea un tratament discriminatoriu pentru ceilalți consumatori.

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

5. Statele membre ar trebui să intervină pe piață pentru a fixa prețuri și condiții sociale pentru categorii bine definite de consumatori de energie și de gaz din regiuni îndepărtate sau cu nevoi speciale, sau cel puțin să se asigure că asemenea consumatori au acces sistematic la oferta cea mai ieftină de pe piață.

I. PRACTICI COMERCIALE NELOIALE

a) Legislația comunitară impune:

*Consumatorii europeni de energie trebuie protejați împotriva metodelor de vânzare necinstite sau care pot induce în eroare*⁴¹.

Practicile comerciale neloiale sunt interzise de Directiva privind practicile comerciale neloiale⁴².

- Cetățenii europeni sunt protejați în mod efectiv *împotriva presiunilor exercitate de practicile înșelătoare și agresive*⁴³, de exemplu în ceea ce privește schimbarea operatorilor.
- Se consideră că orice bariere contractuale, oneroase sau disproporționate, impuse de comerciant în cazul în care un consumator dorește să-și exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul la rezilia un contract sau de a se îndrepta spre un alt produs sau comerciant constituie o practică comercială neloială⁴⁴.

⁴¹ Anexa A (d) la directivele privind energia electrică și gazul

⁴² 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 și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, JO L 149, 11.6.2005, p. 22. („directiva privind practicile comerciale neloiale”)

⁴³ Articolul 11 din directiva privind practicile comerciale neloiale

⁴⁴ Articolul 9 alineatul (d) din directiva privind practicile comerciale neloiale

c) Elemente suplimentare posibile care cad în sarcina statelor membre

1. Autoritățile care apară interesele consumatorilor și autoritățile naționale de reglementare din sectorul energetic ar trebui să coopereze în mod efectiv pentru a obține cele mai bune rezultate.

ANEXA II

Consultarea publică:

CONSULTARE PUBLICĂ PRIVIND O CARTĂ EUROPEANĂ A DREPTURILOR CONSUMATORILOR DE ENERGIE

Comisia invită toate părțile interesate să emită comentarii asupra unui text care conține elemente în vederea unei Carte europene a drepturilor consumatorilor de energie. Comentariile pot fi trimise la adresa următoare:

Comisia Europeană

Direcția Generală Energie și Transport

Consultare publică privind Carta europeană a drepturilor consumatorilor de energie

tren-energy-consumer-rights@ec.europa.eu

sau

Rue De Mot 28

B-1049 Bruxelles

Comentariile trebuie trimise Comisiei până la data de **28 septembrie 2007**. Răspunsurile și comentariile trebuie să menționeze numărul subiectului la care fac referință.

În cazul în care aveți observații privind unele aspecte și nu comentarii asupra altora, nu ezitați să trimiteți un răspuns doar la întrebările respective.

Pentru informarea părților interesate, Direcția Generală Energie și Transport a Comisiei va face disponibile observațiile primite în format electronic, împreună cu datele de contact ale expeditorului, pe această pagină internet, cu condiția ca expeditorii respectivi să își fi dat acordul pentru publicare.

Din motive de protecție a datelor, Comisia nu va procesa datele cu caracter personal pe care le menționați în răspunsul dumneavoastră.

În lumina, în special, a observațiilor primite, Comisia intenționează să adopte o a doua comunicare care conține Carta.