

4.12.1 Először is a tágabb értelemben vett jogalkotási politika szempontjából: amint elfogadták a javasolt jogszabályt, a COM(2006) 129. sz. európai bizottsági közleményben foglalt rendelkezéseknek megfelelően pénzeszközöket is rendelkezésre kell bocsátani, hogy – ahol szükséges – elősegítsék a szükséges infrastruktúra kiépítését azokban a tagállamokban, amelyek nem rendelkeznek megfelelő bázisállomás-hálózattal. Ezt mindenestre úgy kell megtenni, hogy közben gondosan mérlegeljék a környezetvédelmi szempontokat, és hogy ezek a lépések ne járjanak környezeti költséget okozó hatásokkal.

4.12.2 Másodszor, a közbeszerzésről és koncessziókról szóló jelenlegi közösségi jogszabályok módosítására van szükség annak érdekében, hogy a tagállamok által a rádióspektrum-használatra biztosított koncessziók minden esetben megfeleljenek az átláthatóság, a diszkriminációmentesség és a közérdekek védelme feltételeinek.

4.12.3 Harmadszor, a páneurópai rádióspektrum jogszabályi keretét kiegészítő, komitológiai eljárással hozott döntéseknek

specifikus rendelkezéseket is magukban kell foglalniuk, hogy minden területen alkalmazzák az elektronikus hozzáférhetőséggel kapcsolatos hatályos közösségi jogot. Konkrétabban megfogalmazva, ezeknek a határozatoknak ki kell térniük a fogyatékkal élők, az idősek és a csekély vagy semmilyen digitális képzettséggel nem rendelkező személyek jogai teljes körű gyakorlásának kérdésére, amennyiben a COM(2007) 694. sz. európai bizottsági közleményben foglalt rendelkezések értelmében megfelelően ki akarjuk aknázni a digitális fejlődés nyújtotta lehetőségeket.

4.12.4 Ehhez számos – megfelelő időben meghatározott – kezdeményezést lehetne kidolgozni a távközlési ipar és a – különösen helyi és regionális szintű – tagállami hatóságok arra történő ösztönzésére, hogy elősegítsék a polgároknak a mindenemű technológiai fejlődéshez való általános hozzáférését.

4.13 Az új műszaki feltételek megteremtése valószínűleg nem jár majd további felesleges közösségi, nemzeti vagy regionális szintű pénzügyi és adminisztratív teherrel.

Kelt Brüsszelben, 2008. január 16-án.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke
Dimitris DIMITRIADIS

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság Véleménye Tárgy: A Bizottság közleménye – Az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája felé

COM(2007) 386 final

(2008/C 151/09)

Az Európai Bizottság 2007. július 5-én az Európai Közösséget létrehozó szerződés 262. cikke alapján úgy határozott, hogy kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

A Bizottság közleménye – Az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája felé

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság elnöksége 2007. szeptember 25-én megbízta a „Közlekedés, energia, infrastruktúra és információs társadalom” szekciót a bizottsági munka előkészítésével.

A munka sürgősségére való tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2008. január 17-én tartott, 441. plenáris ülésén főelőadót nevezett ki Edgardo Maria IOZIA személyében, továbbá 127 szavazattal 1 ellenében, 3 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Az EGSZB megjegyzéseinek és ajánlásainak összefoglalása

1.1 Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság kedvezően fogadja az Európai Bizottságnak az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája kidolgozására irányuló kezdeményezését.

1.2 Az EGSZB a Chartát a megerősített és hatékony fogyasztói jogok irányába mutató első lépésnek tekinti, amely jogok tiszteletben tartását, amint arra az Európai Bizottság helyesen rámutat, a piaci mechanizmusok önmagukban nem képesek biztosítani.

1.3 Az EGSZB úgy véli, hogy amennyiben lehetséges, el kell kerülni a nem kötelező erejű jogi aktusok elfogadását. Az

EGSZB, összhangban az Európai Parlament állásfoglalásával, a polgárok jogainak biztosítása érdekében kötelező erejű jogi formát tart szükségesnek, valamint megállapítja, hogy – a soft law („puha jog”) körébe tartozó – nem kötelező erejű jogi aktusok révén nem teljesíthetők teljes mértékben a célkitűzések. Az utasok jogai terén az Európai Bizottság szükségesnek tartotta a február 11-i 261/2004/EK rendelet elfogadását, ezért érthetően, hogy az energiafogyasztók jogait ettől eltérően miért egy nem kötelező erejű dokumentum révén kívánják szabályozni.

1.4 Az EGSZB azt javasolja az Európai Bizottságnak, hogy a jóváhagyás folyamatában lévő irányelvek javasolt módosításai

mellett azonnal kezdje meg annak tanulmányozását, hogy miképpen lehetne a Chartát egy, az európai energiafogyasztók jogairól szóló rendeletbe átültetni.

1.5 Az EGSZB úgy véli, hogy az irányelvek által meghatározott jogokat valamennyi végfelhasználó számára biztosítani kell, különös tekintettel a lakossági fogyasztókra, valamint a kis- és középvállalkozásokra. A 2003/54/EK villamosenergia-irányelv meghagyja a tagállamok számára azon döntés jogát, hogy kívánják-e a kisvállalkozások (amelyek kevesebb, mint 50 főt foglalkoztatnak, és az éves mérlegfőösszegük nem haladja meg a 10 millió eurót) számára az egyetemes szolgáltatást biztosítani, vagyis a meghatározott minőségű, elérhető és egyben könnyen, világosan összehasonlítható és áttekinthető árú elektromos árammal való ellátottsághoz való jogot.

1.6 Az EGSZB úgy véli, hogy ezt az elbánásbeli megkülönböztetést semmi sem indokolja, és hogy az egyetemes szolgáltatáshoz való jogot legalább a kis- és középvállalkozások számára az Unió teljes területén el kell ismerni. Ennek elérése céljából és tekintettel arra, hogy a harmadik energiacsomag, amelyet az EGSZB jelenleg vizsgál, módosítja a villamosenergiáról szóló 2003/54/EK irányelvet, az EGSZB azzal a nyomatékos javaslattal fordul az Európai Bizottsághoz, hogy módosítsa ennek megfelelően a 2. cikket, vagy pedig foglalja bele a nem lakossági ügyfeleket a jogok chartájába.

1.7 Az EGSZB elengedhetetlennek ítéli, hogy a „fogyasztó” fogalom a végső fogyasztót, vagyis az energiaszolgáltató ügyfelét takarja. A Fogyasztók Jogainak Chartájáról, valamint az Energiafogyasztók Jogainak Chartája felülvizsgálatáról szóló „Európai energiapolitika” című közlemény terminológiájának megváltoztatása bizonytalanságot és értetlenséget kelt. A kis- és középvállalkozások, illetve a kereskedelem azon érdeke, hogy folyamatosan biztosítva legyen számára a termelőtevékenységhez szükséges energia, ugyanekkora figyelmet érdemel, különösképpen a „konvergencia” és a „kohézió” célkitűzésbe tartozó régiókban.

1.8 Az egyetemes szolgáltatás biztosítása, a kis- és középvállalkozások esetén is, a közszolgáltatások kötelezettségeinek tiszteletben tartása, a gazdaságilag hátrányos helyzetben lévő, az „energiaszegénység” veszélye által fenyegetett rétegek védelme, a gazdasági, társadalmi és területi kohézió, a szerződési szabadság, az információhoz való jutás joga, a gyors csatlakozás biztosítása, a világos szerződések, az elérhető és a különböző szolgáltatók által alkalmazott árak összehasonlíthatósága és átláthatósága, a folyamatos ellátás biztosítása, a felhasznált energiaforrások fajtájának ismerete mind-mind nagy jelentőségű javak, és az Európai Bizottság jogosan állapította meg, hogy önmagában a piac nem biztosíthat ilyen szintű szociális, környezeti és gazdasági tudatosságot. Az EGSZB meggyőződéssel támogat minden, az egyszerűség és a hatékonyság irányába mutató kezdeményezést, és felkéri az Európai Bizottságot, hogy a leginkább alkalmasnak bizonyuló eszközök összességét alkalmazza.

1.9 Az EGSZB ajánlja, hogy fontolják meg annak lehetőségét, hogy a harmadik energiacsomag keretébe foglalják bele a villamosenergia-irányelv A mellékletének a három tervezett módosításon felüli módosításait.

1.10 Az EGSZB már 2001. óta napirenden tartja a Villamosenergia- és Gázipari Szabályozó Hatóságok Európai Csoportjának (ERGEG) ügynökséggé való átalakítására vonatkozó javaslatát. Üdvözlő, hogy az Európai Bizottság a harmadik energia-

csomag keretén belül átültette a gyakorlatba ezt a javaslatot és reméli, hogy az ügynökség jövőbeli feladatai magukba foglalják a fogyasztói jogok megfelelő végrehajtásának ellenőrzését is, különös tekintettel a kiszolgáltatók fogyasztókra. Az EGSZB támogatja a fogyasztói szervezetek, a kis- és középvállalkozások, az ágazati ipar, valamint a szakszervezetek bevonását annak érdekében, hogy érvényre juttassák a közös együttműködést és felelősségvállalást, a közlekedési ágazatban már megvalósultakhoz hasonlóan. Egy európai egyeztető fórum, amely biztosítaná az ügynökség számára a termelők és végső fogyasztók közötti kapcsolatok terén a beavatkozás és a szabályozás hatáskörét, jelentősen előremozdíthatja a célkitűzések elérését. A nemzeti szabályozó hatóságoknak, hatáskörükön belül, ellenőrizniük kellene a piacokat.

1.11 Az EGSZB nagyra értékeli az Európai Bizottságnak a közlemény mellékletében található javaslatait, amelyeket ha hatékonyan alkalmaznak, megerősíthetik a fogyasztók jogait. Különösképpen hangsúlyozza a közérdekű és az egyetemes szolgáltatásokhoz kapcsolódó jogok hatékony biztosításának szükségességét, meghatározva azt a végső szolgáltatót, amely a bizalmi szolgáltató által biztosított energiaellátás válsága esetén helyettesítheti az utóbbit.

1.12 A szerződések terén azonos szabályok az egységes piacon: átláthatóság, a végrehajtás részletes szabályai, a viták és kártérítések világos és nem túl költséges rendezése, egységes kártérítések a fogyasztók határokon átnyúló mobilitásának elősegítésére, valamint az európai piac megnyitása a végső fogyasztók számára is.

1.13 Elérhető, átlátható és összehasonlítható árak. Érthető és teljes formanyomtatványok, amelyek hasznos információkat tartalmaznak a fogyasztók számára az elektromos áram termelésére szolgáló energiaforrásokról, a szén-dioxid és más, üvegházhatású gázok kibocsátásáról, valamint az energia megtakarítására vonatkozó, a közösségi politikákkal koherens javaslatokról.

1.14 A szolgáltató megválasztásának szabadsága, a szolgáltatók gyors és költségek nélküli váltása, a szerződések minimális időtartamára vonatkozó korlátozás alkalmazása a piac teljes megvalósításából származó jogok.

1.15 Információk. Az igazságnak megfelelő, hiánytalan, érthető információk a csatlakozás és a használat feltételeiről, a díjakról és az árakról, valamint ezek változásáról.

1.16 A panaszok vonatkozásában a viták bíróságon kívüli megoldásának határozott elsőbbséget kell biztosítani, az Európai Bizottság 98/257/EK és 2001/310/EK ajánlásait alkalmazva.

1.17 Meg kell erősíteni és hatékonyá kell tenni a fogyasztói szervezeteken keresztül megvalósuló képviselő jogát. A létrehozandó ügynökség keretén belül kialakítandó egyeztető fórum lehetőséget teremthetne valamennyi érdekelt fél találkozására és a fogyasztói jogok hatékonyságának növelése céljából a legmegfelelőbb megoldások kidolgozására.

1.18 Az energiaszegénység a méltó életből történő kirekesztést jelenti. Egységesíteni kell a kiszolgáltatók fogyasztó meghatározását, valamint az érdekében elfogadott intézkedéseket, az alapellátás, de akár az energia ingyenes biztosításán keresztül is kizárva az áramellátás megszakadását. A felelősség elvét mindig tiszteletben kell tartani.

1.19 A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok ellen hatékonyan fel kell lépni, naprakészé téve a 2005. május 11-i 2005/29/EK irányelv I. mellékletének rendelkezéseit. Az egyéb tisztességtelen gyakorlatokat az irányelv módosítása helyett szabályozások révén lehetne meghatározni.

1.20 Az EGSZB javasolja, hogy az Európai Bizottság által említett kilenc témán kívül vegyék figyelembe azon egyéb témákat is, amelyek a szolgáltató vállalatok és fogyasztóvédelmi szervezetek által néhány tagállamban már aláírt chartákban szerepelnek: a fogyasztók idejének igénybevételéhez kapcsolódó jogok, a részvételi és a képviseleti jog, a minőséghez és a biztonsághoz való jog, a jobb, vagyis a fogyasztó profiljának leginkább megfelelő díjszabás joga, a kártérítéshez, valamint a gyors és hatékony békéltetési eljárásához való jog.

2. Bevezetés: Az európai bizottsági dokumentum

2.1 Az Európai Bizottság a 2007. január 10-i közleményében ⁽¹⁾, ⁽²⁾bejelentette a gáz- és áramszolgáltatók ügyfeleinek jogairól szóló charta kidolgozására irányuló szándékát. A Tanács a március 8–9-i ülésén üdvözölte a bejelentést, amelyben „*a jobb fogyasztóvédelem, pl. az energiafogyasztók chartájának kidolgozása révén*” megfogalmazás is szerepel.

2.2 Felismerve, hogy a piaci mechanizmusok önmagukban nem biztosítják a fogyasztók érdekeinek védelmét, az Európai Bizottság hangsúlyozza, hogy a már létező irányelvek is előírnyozzák a közszolgáltatási kötelezettséget és jogokat biztosítanak a fogyasztók számára; intézkedések körvonalazódnak a fogyasztói jogok nemzeti szintű végrehajtása és tényleges tiszteletben tartása érdekében, valamint ezen jogok megerősítésére és kiterjesztésére.

2.3 A gáz- és energiapiac 2007. július 1-étől megvalósuló teljes liberalizációja kedvező alkalmat teremt a fogyasztóvédelmi szervezetek bevonásával megvalósuló, a polgároknak szánt megfelelő információs kampány elindításához, amely tájékoztatást nyújt arról, hogy miközben a fogyasztó részesül a szolgáltatóváltásból adódó esetleges előnyökből, továbbra is élvezi a korábbi jogokat.

2.4 **Az energia alapvető jelentőséggel bír valamennyi európai polgár számára** A fogyasztóvédelem javítása és a fogyasztói érdekek megerősítése, a vállalatok érdekeihez hasonlóan, a működőképes belső piac alapvető feltétele.

2.5 **A hatályos európai jog már megköveteli a közszolgáltatási kötelezettség tiszteletben tartását**, ez a követelmény az energia területére vonatkozó joganyagban szereplő *megkerülhetetlen feltétel*. A fenntartható fejlődés célkitűzése, a környezetvédelem, a fogyasztóvédelem és a társadalom legkiszolgáltatottabb rétegeinek védelme, vagyis a közszolgáltatási kötelezettség a versenyképesség szükséges velejárója. *„Az energiafogyasztók számára biztosított és jól körülhatárolt közszolgáltatási és egyetemes szolgáltatási kötelezettség a piaci liberalizációs folyamat központi kérdése kell, hogy maradjon.”*

⁽¹⁾ Európai energiapolitika COM(2007)1.

⁽²⁾ A földgáz és a villamos energia belső piacának jövőbeni lehetőségeiről COM(2006) 841.

2.6 **Az Európai Uniónak további lépéseket kell tennie az „energiaszegénység” elleni fellépés terén.** Az üzemenyagok növekvő ára a nemzetközi piacokon kihat az energiaárra is, egyre nagyobb nehézségeket okozva az európai társadalom leg-hátrányosabb helyzetű rétegei számára. A tagállamok nem foglalkoztak kellő mértékben e kérdéssel, öt olyan ország kivételével, ahol a gazdaságilag hátrányos helyzetű felhasználók esetén egy szociális jellegű díjszabást alkalmaznak. A jövőbeli charta megfelelő megoldásokat kell tartalmazzon a legkiszolgáltatottabb fogyasztók számára.

2.7 **A fő célkitűzések** Megerősítésre került az Európai Bizottság által korábban javasolt négy célkitűzés ⁽³⁾:

- a növekvő energiaárakkal szemben a leginkább rászoruló lakosok számára segítséget nyújtó rendszerek létrehozásának támogatása,
- a lakosság számára rendelkezésre álló, a szolgáltatók és az energia-beszerzési lehetőségek közötti választást segítő tájékoztatás minimumszintjének emelése,
- a szolgáltatóváltással kapcsolatos adminisztrációs terhek csökkentése,
- a fogyasztók védelme a tisztességtelen értékesítési gyakorlatokkal szemben.

2.8 Az Energiafogyasztók Jogainak Jövőbeli Chartája jogilag nem lesz kötelező erejű, tartalmaznia kell azonban:

- a) a hatályos közösségi szabályozást, amely jogokat biztosít a fogyasztóknak és kötelezettségeket állapít meg az energiaszolgáltatók számára;
- b) azon elemeket, amelyeket a tagállamok hatóságainak (a kormányoknak vagy szabályozási hatóságoknak) a szóban forgó jogi szabályozás végrehajtása és alkalmazása során figyelembe kellene venniük;
- c) azon elemeket, amelyek kiegészíthetik a már létező jogszabályokat és amelyek a tagállamok hatáskörébe tartoznak;
- d) azon elemeket, amelyek kiegészíthetik a már létező jogszabályokat és amelyeket az érdekelt magánszereplők, vagyis az ipar és a fogyasztóvédelmi szervezetek, önszabályozással végre tudnának hajtani.

2.9 Kilenc alapvető jelentőségű pont került meghatározásra, amelyek a Charta érvelésének alapjául szolgálnak:

- Csatlakozás
- Szerződések
- Árak, tarifák és nyomon követés
- Szabad szolgáltatóválasztás
- Tájékoztatás
- Panaszok
- Képviselet
- Szociális jellegű intézkedések
- Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

2.10 A „megosztott felelősség” elve alapján valamennyi érdekelt félnek: a Közösségnek, a tagállamoknak, a valamennyi szociális partner által képviselt energetikai iparnak, valamint a fogyasztóvédelmi szervezeteknek össze kell fogniuk a polgárok érdekében az energiapolitika sikerességéért.

⁽³⁾ Európai energiapolitika COM(2007)1, 10. o.

2.11 A melléklet valamennyi alapvető pontra vonatkozóan felsorolja a jelenleg hatályos joganyagot, valamint azon kezdeményezéseket, amelyeket az Európai Bizottság vagy a tagállamok közreműködésével, illetve az érdekelt felek közötti megállapodások, illetve az önszabályozó kódexek révén lehetne megvalósítani.

3. Általános észrevételek

3.1 Az EGSZB a következő kérdésekkel kíván foglalkozni: a jogi keret, a Charta címzettjei, az Európai Bizottság javaslatának hatékonysága és az arányosság elvével való összeegyeztethetősége, az egyéb lehetséges eszközök hasznossága, az Ügynökség és a nemzeti szabályozó hatóságok szerepe, az utólagos, általános jellegű vagy célzott javaslatok, illetve kezdeményezések.

A jogi keret

3.2 A fogyasztóvédelemmel kapcsolatosan az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke kijelenti, hogy „az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.” Ezen cikk megismétli a Szerződés 153. cikkét, amely megbízza a Közösséget a magas szintű fogyasztóvédelem biztosításának feladatával, valamint avval, hogy támogassa a fogyasztóknak a tájékoztatásra és – saját érdekeik védelme érdekében – az önszerveződésre vonatkozó jogait. A fogyasztóvédelem követelményeit egyébként más politikák vagy közösségi tevékenységek kidolgozásakor és végrehajtásakor is figyelembe kell venni.

3.2.1 Az Amszterdami Szerződés révén, amely a 153. cikk jelenlegi megfogalmazása érdekében átfogalmazta a szerződésék régi 129. A cikkét, véglegesen megállapításra került a fogyasztóvédelem közösségi kompetenciája ⁽⁴⁾.

3.2.2 Az EGSZB üdvözli az Európai Bizottság azon döntését, hogy erősíteni kívánja a fogyasztói jogokat, valamint hogy az energiafogyasztók jogainak chartájában össze kívánja gyűjteni mind a közösségi szabályozásban jelenleg tervezett intézkedéseket ⁽⁵⁾, mind a különböző szinteken végrehajtandó jövőbeli kezdeményezésekre vonatkozó javaslatokat.

⁽⁴⁾ Az 1997. október 4-i Amszterdami Szerződés átfogalmazza a korábbi szöveget, amely a fogyasztóvédelem területén a tagállamok hatáskörével szemben az Európai Bizottság számára csak koordinációs és másodlagos feladatokat állapít meg.

⁽⁵⁾ A villamosenergia- és a gázirányelv A melléklete
Az 1993. április 15-i 93/13/EGK tanácsi irányelv a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről
A villamosenergia-irányelv 3. cikke (3), (5) és (6) bekezdése
A gázirányelv 3. cikke (3) bekezdése
Az energiahatékonyságról szóló 2006. április 4-i 2006/32/EK irányelv 13. cikke (1) és (2) bekezdése
A 98/257/EK bizottsági ajánlás a fogyasztói jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezéséért felelős testületekre vonatkozó elvekről
A 2001/310/EK bizottsági ajánlás a fogyasztói jogviták megegyezéssel alapuló megoldásában részt vevő, peren kívüli testületekre vonatkozó elvekről
Az 1998. május 19-i 98/27/EK irányelv a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról
A 2005. május 11-i 2005/29/EK irányelv az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól.

3.2.2.1 Megállapítja ugyanakkor, hogy az egyes tagállamok által alkalmazott különböző fogyasztóvédelmi formák alapján ma még nem lehet kijelenteni, hogy a jelenleg hatályos irányelvek rendelkezései igazolt és általánosan elismert jogoknak tekinthetők. A Charta kinyilatkoztatott nem kötelező ereje, amely egyesíti a bizonyos területeken kötelező jelleget a tagállamok és a szolgáltatók önszabályozásának és erkölcsi meggyőzésének lehetőségeivel, zavarodottságot válthat ki.

3.2.2.2 Az Európai Parlament a 2007. szeptember 4-i, a nem kötelező erejű (soft law) jogi eszközökhöz való folyamodás jogi és intézményi következményeiről szóló állásfoglalásában, az (5) preambulumbekzdésben megállapítja, hogy „mivel ahol a Közösségnek megvan a jogalkotási hatásköre, de hiányzik a jogalkotásra irányuló politikai akarat, a »soft law« alkalmazása révén fennáll annak a veszélye, hogy a tulajdonképpen illetékes jogalkotó szervezetet megkerülik, semmibe veszik az EU-Szerződés 6. cikke szerinti demokrácia és jogállamiság, valamint az EK-Szerződés 5. cikke szerinti szubszidiaritás és arányosság elvét, és azt eredményezheti, hogy a Bizottság hatáskörét túllépve cselekszik.”

3.2.2.3 A Manuel Medina Ortega EP képviselő által ismertett állásfoglalás ⁽⁶⁾ 1. pontjában, az Európai Parlament „úgy véli, hogy a Közösség keretein belül a »soft law« igen gyakran ellentmondásos és kevésbé hatékony eszköznek minősül, amely ugyanakkor rombolóan hathat a közösségi jogalkotásra és az intézményi egyensúlyra, ezért körültekintően alkalmazandó még ott is, ahol a Szerződés rendelkezik felőle”, valamint pontosítva a 8. pontban „kéri az Európai Bizottságot, hogy mielőtt nem kötelező erejű normatív eszközöket javasol, fordítson kiemelt figyelmet a nem kötelező erejű normatív eszközök fogyasztókra gyakorolt hatására, valamint a fogyasztók rendelkezésére álló esetleges jogorvoslati eszközökre.”

3.2.3 Az EGSZB javasolja az előírható és kényszerítő erejű irányelvek, valamint a védelem egyéb formáinak megkülönböztetését, világosan elkülönítve a jövőbeli Chartában a jelenleg létező irányelveket az egyéb, a valamennyi szinten végrehajtandó vagy végrehajtható kezdeményezésektől, amelyek ugyan kívánatosak, de nem kötelező erejűek.

3.2.3.1 Az EGSZB felteszi a kérdést, hogy az eddig szerzett tapasztalatok fényében, amelyeket maga az Európai Bizottság is elégtelennek minősít, a fogyasztók védelmének megerősítése érdekében, különösen a legkiszolgáltatottabbakra való tekintettel nem lenne-e inkább ajánlatos, hogy az Európai Bizottság a szerződések által ráruházott hatáskörök alapján új, kisebb számú és világos szabályok kidolgozására gondoljon. Ebben az esetben érvényesülnie kellene a közösségi kezdeményezések ellenzése során oly gyakran emlegetett, a Szerződés 5. cikkében meghatározott szubszidiaritási elvnek, a hatékony nemzeti törvények jegyében elősegítve a fogyasztóknak kedvező döntések megszületését.

Kik a fogyasztók?

3.3 Az EGSZB a különféle európai szabályozásokkal összefüggésben felhívja a figyelmet a hivatkozási alapul szolgáló jogi keret bizonytalanságára a Charta címzettjeinek azonosítása, valamint a kapcsolódó jogok vonatkozásában. Az „Európai energiapolitika” ⁽⁷⁾ című közlemény a következő kijelentést tartalmazza: „A Bizottság ki fogja dolgozni az energiafogyasztók chartáját”.

⁽⁶⁾ A 2007. szeptember 4-i P6_TA(2007)0366 sz. állásfoglalás.

⁽⁷⁾ Uo. 3.1.7. pont.

3.3.1 A 2003. június 26-i 2003/54/EK irányelv 2. cikke (7) bekezdésének fogalom meghatározása szerint a „fogyasztók” a „földgáz nagykereskedelmi vagy végső fogyasztói”, a „végső fogyasztók” azok, akik saját használatra vásárolnak villamos energiát, a „lakossági fogyasztók” azok, akik háztartási használatra vásárolnak energiát, míg a „nem lakossági fogyasztók” azok, akik nem háztartási használatra szánt energiát vásárolnak, beleértve ebbe a körbe a termelőket és a nagykereskedelmi fogyasztókat is.

3.3.2 A belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK irányelvre az Európai Bizottság mint a charta azon részének jogforrására hivatkozik, amelynek értelmében a fogyasztóknak joguk van az energiaszolgáltatójukkal való méltányos és átlátható kapcsolatra. Az említett irányelv 2. cikkének a) bekezdése a „fogyasztót” olyan természetes személyként határozza meg, aki az irányelv által érintett kereskedelmi ügyletekben nem kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai célokból vesz részt.

3.3.3 Az EGSZB úgy véli, hogy az irányelvek által meghatározott jogokat valamennyi végfelhasználó esetén alkalmazni kell, különös tekintettel a magánfogyasztókra, valamint a kis- és középvállalkozásokra. A villamos energiáról szóló irányelv meghagyja a tagállamok számára a választás jogát, hogy a kisvállalkozások (amelyek kevesebb mint 50 főt foglalkoztatnak, és az éves mérlegfőösszegük nem haladja meg a 10 millió eurót) számára biztosítsák az egyetemes szolgáltatást, vagyis a meghatározott minőségű, elérhető és egyben könnyen, világosan összehasonlítható és áttekinthető áru elektromos árammal való ellátáshoz való jogot.

3.3.4 Az EGSZB úgy véli, hogy ezt az eltérő bánásmódot semmi nem indokolja, és hogy az egyetemes szolgáltatáshoz való jogot legalábbis a kis- és középvállalkozások számára az Unió teljes területén el kellene ismerni. Ennek elérése céljából, tekintettel arra, hogy a harmadik energiacsomag, amelyet az EGSZB jelenleg vizsgál, módosítja a villamos energiáról szóló 2003/54/EK irányelvet, az EGSZB azzal a nyomatékos javaslattal fordul az Európai Bizottsághoz, hogy ennek értelmében módosítsa a 2. cikket, vagy pedig foglalja bele a nem lakossági ügyleteket a jogok chartájába.

3.3.5 Az EGSZB elengedhetetlennek ítéli, hogy „fogyasztó” fogalom a végső fogyasztót, vagyis az energiaszolgáltató ügyfelét takarja. A Fogyasztók Jogainak Chartájáról, valamint az Energiafogyasztók Jogainak Chartája felülvizsgálatáról szóló „Európai energiapolitika” című közlemény terminológiájának megváltoztatása bizonytalanságot és értetlenséget kelt. A kis- és középvállalkozások, illetve a kereskedelem azon érdeke, hogy folyamatosan biztosítva legyen számára a termelőtevékenységhez szükséges energia, megérdemel ennyi figyelmet, különösképpen a „konvergencia” és „kohézió” célkitűzésbe tartozó régiókban.

A javaslat hatékonysága és arányossága

3.4 Az EGSZB fontosnak tartja az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartájára vonatkozó javaslatot, mivel az befolyásolhatja a közvéleményt, megindítva a vitát közvetlenül a belső piac megnyitását követően, és növelve az energiapiaci fogyasztók tudatosságát. Ez az eszköz azonban nem tűnik elég-

ségesnek, mivel – szemben a közlekedés terén történekekkel, ahol az Utasok Jogainak Chartája egyértelmű hivatkozásokat tartalmaz az utasok jogaira, csakúgy mint az őket megillető kártalanításra – az Európai Bizottság javaslata szerint ez a charta nem bírna kötelező érvénnyel, eltekintve azon részeitől, amelyek már eleve korábbi irányelvek részét képezik. Ennyiben inkább a jogok számbavételéről, mint megerősítéséről beszélhetünk. Így nem igazolódna be a Piebals és Kuneva biztosok által a vizsgált dokumentum ismertetésekor tett nyilatkozatok keltezte vára-
kozások.

3.4.1 „Az uniós fogyasztók azt várják tőlünk, hogy közös európai választ adjunk az energetikai és az éghajlatváltozással összefüggő kihívásokra – nyilatkozta Andris Piebals energiaügyi biztos. A fenntartható, biztonságos és versenyképes energiaellátás garantálásán túl az európai polgárok azt várják az EU-tól, hogy a szolgáltatók szélesebb köre közötti választást lehetővé tevő, liberalizált piacokon a fogyasztók védelmére is törekedjen. Itt válik fontossá az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája.”

3.4.2 „E piacok liberalizálása egyszerre jelent kihívást és lehetőséget az európai fogyasztók számára” – nyilatkozta Meglena Kuneva fogyasztóvédelemért felelős biztos. „Csak akkor jelenthetjük ki, hogy célba értünk, ha majd sikerült olyan átlátható és hatékony piacot teremtenünk, amelyben a fogyasztók jogait teljes körű garanciák védik, és a tájékozott fogyasztók ismereteik révén hasznot húznak a rendelkezésükre álló ajánlatokból.”

3.4.3 Az EGSZB, összhangban az Európai Parlament állásfoglalásával, kötelező hatályú jogalkotási formát tart szükségesnek, amely biztosítja a polgárok jogait, valamint megállapítja, hogy – az ún. „puha jog” körébe tartozó – nem kötelező érvényű intézkedések nem elégségesek a célkitűzések eléréséhez. Ha az utazók jogainak esetében az Európai Bizottság szükségesnek tartotta a február 11-i 261/2004/EK rendelet kibocsátását, nem világos, hogy az energiafogyasztók jogainak védelmében miért csak nem kötelező erejű dokumentumot ad ki. Charta kiadására azért kerül sor, mert a jelenleg hatályos jogokat nem tartják tiszteletben. Néhány dicséretes kivételtől eltekintve a nemzeti jogba történő átültetés hiányos. Az Európai Bizottságnak hatalmában áll, és kötelessége is a beavatkozás, mégis jobbnak látja nem kötelező erejű jogi eszközzel élni, miközben tudatában van, hogy a piac önmagában nem képes a felmerülő problémákra megfelelő és elégséges válaszokat adni.

3.4.4 Elgondolkodtató az Európai Bizottságnak az utasok jogairól szóló rendelet végrehajtásával foglalkozó jelentése, (*) amelyben a következő kijelentés olvasható: „A rendelet több mint kétéves alkalmazása után megállapítható, hogy bár történtek előrelépések, jelentős javító módosításokra van szükség, ha el akarjuk érni, hogy a légitársaságok következetesebben alkalmazzák, a tagállamok pedig következetesebben hajtsák végre a szabályokat. A korábbiakkal ellentétben a várokozásra kényszerülő utasoknak különleges jogaik vannak, de túl gyakori, hogy képtelenek ezek érvényesítésére a légitársaságokkal szemben.” Nyilvánvaló, hogy a légitársaságok még kötelező erejű szabályok fennállása mellett sem tesznek eleget az irányelv rendelkezéseinek. Akkor miért tennék meg ezt a gáz- és áramszolgáltató vállalatok egy nem kötelező erejű charta kedvéért?

(*) COM (2007) 168 final (2007. 04. 04.).

3.4.5 Az adott ágazatban és más ágazatokban a múltban szerzett tapasztalatok alapján az EGSZB szükségesnek érzi, hogy a fogyasztók jogait teljes mértékben garantáló jogi intézkedések elfogadását ajánlja. Egy javaslat arányossága az elérendő céloknak való megfelelés és a szabályozó aktusok szükségessége alapján állapítható meg. Ebben az esetben az Európai Bizottság, noha hatalmában állna a szabályozó aktusok révén történő beavatkozás, más megközelítést tart helyénvalónak. Az EGSZB véleménye szerint a kiválasztott eszköz objektív értelemben alkalmatlan a kinyilvánított célok elérésére. A charta lehet csak egy első lépés, de az európai jogalkotónak el kell köteleznie magát a jogok tényleges megerősítése mellett.

3.4.6 Az egyetemes szolgáltatás biztosítása, a kis- és középvállalkozások esetén is, a közszolgáltatások kötelezettségeinek tiszteletben tartása, a gazdaságilag hátrányos helyzetben lévő, „energetikai szegénység” veszélyével együtt élő rétegek védelme, a gazdasági, társadalmi és területi kohézió, a szerződési szabadság, az információhoz való jutás joga, a rövid időn belül csatlakozáshoz való jutás, a világos szerződések, az ésszerű, a különböző szolgáltatók között összehasonlítható és átlátható árak, a folyamatos szolgáltatás biztosítása, a felhasznált energiaforrások ismerete mind-mind nagy jelentőségű előnyök, és az Európai Bizottság jogosan állapította meg, hogy önmagában a piac nem biztosíthat ilyen szintű szociális, környezeti és gazdasági tudatosságot. Az EGSZB meggyőződéssel támogat minden, az egyszerűség és a hatékonyság irányába mutató kezdeményezést, és felkéri az Európai Bizottságot, hogy alkalmazzon minden eszközt a legalkalmasabbak közül.

Az ügynökség és a nemzeti szabályozó hatóságok szerepe

3.5 Az EGSZB kedvezően fogadja a harmadik energiacsomagban foglalt, az Energiaszabályozói Együttműködési Ügynökség létrehozásáról szóló rendelettervezetet. ⁽⁹⁾A második energiacsomagról szóló, 2001. október 17-i véleményében ⁽¹⁰⁾ az EGSZB a következő javaslatot tette: „felkéri az Európai Bizottságot, hogy a jövőben, a működési tapasztalatok alapján tanulmányozza annak lehetőségét, hogy ezt a tanácsot (EREGE) európai ügynökséggé vagy hasonló szervezetté alakítsák át, hatáskörökkel felruházva azt a villamos áram és a földgáz nemzetközi szállítása terén”. Az EGSZB elégedetten nyugtázza, hogy javaslatával ennyire elébe ment az ügynökség létrehozásának.

3.5.1 A földgáz és a villamos energia belső piacának jövőbeni lehetőségeiről szóló európai bizottsági közlemény ⁽¹¹⁾ előrevetíti a nemzeti szabályozó hatóságokra vonatkozó irányelvek megerősítését. A közlemény 2.2.1. pontjában az Európai Bizottság kijelenti, hogy „a szabályozó hatóságok számára a következő területeken kell ex-ante hatáskört biztosítani: [...] vii) fogyasztóvédelem, ideértve a végfelhasználói árak szabályozását”. Sajnos a harmadik energiacsomaghoz kapcsolódó dokumentumokban a fent említett „megerősítésnek” nyoma sincs! Az új energia-irányelv új VII. fejezetében tényleg megerősítik a szabályozó hatóságok bizonyos hatásköreit, és a szabályozó hatósággal szemben megfogalmazódik az az elvárás, hogy az „biztosít[sa] a villamosenergia-ellátásnak [és a gázellátásnak] mint egyetemes szolgáltatásnak és közszolgáltatásnak a magas színvonalát, a védelemre szoruló fogyasztók védelmét, és a mellékletben meghatározott fogyasztóvédelmi intézkedések ered-

ményességét”, de ezek már eleve szerepeltek szinte minden nemzeti szabályozó hatóság feladatai között.

3.5.2 Az Európai Bizottság az új energia-irányelvben a melléklet módosítását is javasolja, amely három bekezdéssel egészül ki. Ezek közül az első a fogyasztási adatokhoz való hozzáférés jogával, a második a havi fogyasztás és az annak megfelelő költség ismeretének jogával, a harmadik pedig a bármely pillanatban történő szolgáltatóváltás jogával kapcsolatos. Az EGSZB üdvözlöli a javaslatot, de felveti a kérdést, hogy az Európai Bizottság a fogyasztói jogok kívánatos megerősítése érdekében miért nem folyamodott az irányelv átdolgozásához mint meghatározó eszközhöz, különösen annak fényében, hogy lehetséges volt jelentősebb kezdeményezések tételére.

3.5.2.1 Az Európai Bizottságnak a 3. cikk módosítására irányuló javaslata, amely olyan új 10. pont beillesztését javasolja, amelynek értelmében a szabályozás bizonyos részeit komitológiai eljárásnak vetné alá, megfelelő eszköz lehet a fogyasztói jogok megerősítésére, hiszen a bizottságok határozatai a nekik felvetett kérdésekben azonnal alkalmazandók. Az EGSZB az európai bizottsági javaslat e pontjának jóváhagyását ajánlja az európai intézményeknek.

3.5.2.2 *Az Energiafogyasztók Jogainak Európai Chartája felé* című közlemény melléklete a hatályos (nehezen érvényesíthető) jogokon kívül feltételezéseket fogalmaz meg bizonyos jövőbeli jogokról is. Ezeknek a javaslatoknak az A mellékletbe való foglalása az első lépés lenne e jogok kötelezővé tétele felé, és előkészítené a talajt egy kifejezetten a végfogyasztók jogait védő rendelet kiadásához.

3.5.3 Az EGSZB szerint fontos, hogy az európai ügynökség jövőbeli feladatai között a fogyasztói jogok tiszteletben tartásának felügyelete is szerepeljen. Ebben az összefüggésben rendelkezni kellene a fogyasztói szövetségek, a kis- és középvállalkozások, az ágazati ipar és a szakszervezetek bevonásáról annak érdekében, hogy érvényre juttassák a közös együttműködést és felelősségvállalást, amint az a közlekedési ágazatban már megvalósult. Egy európai egyeztető fórum hatáskört biztosítana az ügynökség számára a termelők és végső fogyasztók közötti kapcsolatok terén a beavatkozásra és a szabályozásra.

3.5.3.1 Az ügynökségnek az intézményes rendben belül kötelező erejű hatáskörökkel kell rendelkeznie az illetékességi körébe tartozó kérdésekben. Tagjai a nemzeti szabályozó hatóságok képviselői közül kerülnek majd ki, és valamennyi nemzeti szabályozó hatóság részvételével szakmai bizottságokat hoz majd létre. Az EGSZB kívánatosnak tartja, hogy hatáskörei közé a fogyasztóvédelem is bekerüljön, és hogy ezt a tevékenységét az egyeztető fórum tanácsadással segítse. Ez hatékonyabb fellépést tenne lehetővé az Európai Bizottság által a jogok chartájában megfogalmazott célok elérése érdekében. Az EGSZB már 2001-ben hangsúlyozta annak szükségességét, hogy ezek a hatóságok átláthatóbb és demokratikusabb működésmóddal rendelkezzenek, és hogy a döntéshozatali folyamatba vonják be a villamosáram- és a földgázpiac különböző érintett szereplőit (fogyasztókat, munkavállalókat és vállalkozásokat) is ⁽¹²⁾.

3.5.3.2 A nemzeti szabályozó hatóságok a maguk részéről tevékenyen részt vehetnek egy általános védelmi stratégia meghatározásában, és nagyobb erővel léphetnek fel a jogszabályokban szereplő rendelkezések betartatása érdekében.

⁽⁹⁾ COM (2007) 530 final (2007.09.19.).

⁽¹⁰⁾ HL C 36., 2002.02.08., 10. o. (előadó: Bernardo Hernández BATALLER).

⁽¹¹⁾ COM (2006) 841 final (2007.01.10.).

⁽¹²⁾ Uo. 6.7.4. pont.

4. Részletes megjegyzések

4.1 A 2001-es energia-irányelvről alkotott véleményében ⁽¹³⁾ az EGSZB pozitívan értékelte, hogy az Európai Bizottság a közszolgáltatáshoz kapcsolódó célkitűzések elérését alapfeltételnek tekinti, és hogy ennek együtt kell járnia a fogyasztóvédelem magas szintjét biztosító rendelkezések elfogadásával, külön rendelkezéseket szentelve a legkiszolgáltatottabb helyzetű fogyasztóknak, például meghatározott csoportoknak méltányos áron nyújtott energiaszolgáltatást biztosító szociális intézkedések formájában. A tapasztalatok azonban nem voltak kedvezőek ezen a téren.

4.2 „A határkeresztesző villamosenergia-áramlás mértéke Európában a piac megnyitása után évről évre mérsékelten növekedett. Ennek ellenére az EU villamosenergia-fogyasztásának átlagosan csak 10 %-a keresztezi a tagállamok határait.” ⁽¹⁴⁾

4.3 „A 2003-as olaszországi áramkimaradás és az UCTE ⁽¹⁵⁾ 2006-os meghibásodása során már tapasztalhattuk, hogy az európai szintű átviteli hálózat fenntartása milyen költségekkel jár, és milyen váratlan események zavarhatják működését. Nagyon fontos ezért, hogy a kereskedelem élénkülésével párhuzamosan hangolják jobban össze a hálózati műveleteket és az új infrastruktúrák építését, beleértve a már kiépített vonalak korszerűsítését, új vonalak kiépítését és adott esetben más hálózati elemek létrehozását. [...] Az európai piacot egyre inkább regionális megközelítés jellemzi. A hálózatok kiépítésének fizikai adottságaiból következően ez eredetileg természetes módon alakult így. A régióknak a szűk keresztmetszet kezelésére vonatkozó módosított iránymutatásokban történt kialakításával és a villamosenergia- és gázipari szabályozó hatóságok európai csoportjának (EREGE) a villamosenergia-ágazat területén kialakított regionális kezdeményezéseivel a regionális megközelítés hivatalos elismerést nyert.” ⁽¹⁶⁾

4.4 A végfogyasztóknak kifejezett érdeke, hogy garantált energiaszolgáltatásban részesüljenek. A régiók növekvő szerepe az energia terén hasznosnak bizonyulhat a szolgáltatás és a szorosabb kapcsolatok kialakítása szempontjából, különösen ami a határokon átnyúló régiók közötti kapcsolatokat illeti. Ennek eredményeként a többirányú forgalom növekedése várható, ami csökkenteni fogja a torlódás veszélyét.

4.5 A fogyasztóvédelmi intézkedéseknek elő kellene írniuk azt a jogot, hogy a fogyasztókat rendszeresen tájékoztassák az ilyen cserékből származó energia mennyiségéről, földrajzi eredetéről, forrásáról, az üvegházhatást kiváltó gáz kibocsátásának kilowattóránkénti mértékéről, valamint a közösségi és azon kívüli együttműködési megállapodásokról. Közismert például, hogy az atomenergia-termeléstől elzárkózó országok vásárolnak atomerőművekben termelt energiát. Ezeket az információkat a fogyasztók rendelkezésére kellene bocsátani, akik így eldönthetnék, hogy szolgáltatót váltanak-e, ha nem értenek egyet az energiaszolgáltatójuk által választott energiaszerkezettel. Jelenleg a fogyasztók semmiképp sincsenek tisztában ezekkel az energia-termelés módjára vonatkozó döntésekkel.

4.6 **Csatlakozás:** Az egyetemes szolgáltatás biztosítása, a szolgáltatás folyamatossága, meghatározott csatlakozási idő – jelenleg ezek a jogok illetik meg a fogyasztókat, de nehéz őket érvényesíteni. Rendelkezni kellene egy „végszükség esetén

készenlétben álló szolgáltatóról”, akihez a választott szolgáltató akadályoztatása esetén lehetne fordulni.

4.7 **Szerződések:** Átláthatóság, a végrehajtás részletes szabályai, kötelezettségek, kártalanítás, méltányosság, a félrevezető vagy méltánytalan záradékok hiánya, a vitás esetek világos és nem túl költséges rendezése – ezek is olyan, elvileg elismert jogok, amelyeket minden tagállamnak bele kellett volna foglalnia az irányelveket saját nemzeti jogába átültető jogszabályokba. A valóság azonban egészen más képet mutat. Az Európai Bizottság a harmadik csomagba beillesztette az A melléklet bizonyos módosításait, amelyek növelik a vállalatok kötelezettségeit, de fennáll a veszély, hogy mindez csak holt betű marad, mivel sem európai, sem – néhány ritka kivételtől eltekintve – nemzeti szinten nem társul hozzá hatékony szankcionálási rendszer. Különösen ez az a kérdés, ahol az EU egész területén egyforma szabályokra lenne szükség, amelyeket csak rendeletben lehetne garantálni, hogy ez az utasok jogai esetében is történt.

4.8 **Árak, tarifák és nyomon követés:** Átláthatóság, elérhető és összehasonlítható árak, változatos fizetési módok, az intelligens mérőberendezések terjesztése, világos és érthető, a tényleges fogyasztásnak megfelelő számlák. Az EGSZB nagyon fontosnak tartja, hogy a villanyszámlákon világosan tüntessék fel az áramtermelés költségeinek összetevőit (üzemanyagár, elosztás, karbantartás, amortizáció, jövedéki és egyéb adók, munkaerő-költségek, általános költségek), az energiaforrásokat (fosszilis, vízenergia, megújuló, nukleáris, kombinált ciklusú erőműből származó), a szén-dioxid-kibocsátás értékeit, a megvalósult energiamegtakarítást, csakúgy mint a korábbi fogyasztási értékekkel és a hasonló paraméterekkel rendelkező fogyasztók átlagfogyasztásával való összevetést. Ez a fajta tájékoztatás arra ösztönözné a fogyasztókat, hogy mérlegeljék az energiamegtakarításra irányuló viselkedésformák szükségességét. A számla – amelynek az Európai Bizottság legújabb javaslata szerint havinak kellene lennie – az energiaszolgáltató és a fogyasztó közötti kommunikációt szolgáló eszköz, amely alkalmas egy sor „pozitív”, az európai politikákat érvényesítő üzenet megfogalmazására.

4.9 **Szabad szolgáltatóválasztás:** Az ingyenes és a saját jogok csorbulása nélküli szolgáltatóváltás lehetősége, az év bármely szakában. Garantálni kellene, hogy a kívánt váltás meghatározott időn belül megtörténjen. A szerződésekben néha szerepel egy minimális szerződési idő. Az EGSZB szerint ha a szerződésben ilyen záradék szerepel, fontos rendelkezni a minimális szerződési idő lehetséges felső határáról, hogy ne sérüljön a szabad szolgáltatóválasztás joga azáltal, hogy a túl hosszúra szabott minimális idő előtti szerződésbontás esetén büntetést kell fizetni.

4.10 **Tájékoztatás:** Az igazságnak megfelelő, teljes, érthető információk a csatlakozásról, a használatról, a díjakról és árakról, valamint ezek változásáról. A fogyasztók jogainak terjesztése a közszolgáltatási kötelezettségek és az egyetemes szolgáltatás garantálásának szabályai tekintetében, különös tekintettel az áram-, illetve a gázoszolgáltatás minőségére és folyamatosságára, az említett jogok sérelme esetén járó kártalanításra, valamint a vitás ügyek rendezésének formáihoz való, a jogegyenlőség jegyében ingyenes vagy nagyon alacsony áron történő hozzáférés szabályaira. Minden szolgáltatónak évente, illetve új szolgáltató megjelenése esetén közölnie kellene az adott területen működő szolgáltatók jegyzékét. A szolgáltatóknak közölniük kellene a fogyasztókkal az energiahatékonyság fokozását szolgáló kezdeményezések támogatására irányuló pénzügyi, adóügyi és jogszabályi intézkedéseket, és konkrét javaslatokat kellene tenniük az áram- és a gázmegtakarítás elősegítése érdekében.

⁽¹³⁾ Uo. 6.4.2. és 6.4.3. pont.

⁽¹⁴⁾ A Bizottság közleménye (2007.5.15.), COM(2007) 250 final – Jelentés a villamos energia határokon keresztül történő kereskedelméről szóló 1228/2003/EK rendelet alkalmazása terén szerzett tapasztalatokról.

⁽¹⁵⁾ Union for the Co-ordination of Transmission of Electricity – az átviteli rendszerek üzemeltetőinek szövetsége.

⁽¹⁶⁾ Uo. COM(2007) 250 final (2007.5.15.).

4.11 Panaszok: Emma Bonino biztos 1998-ban határozottan elkötelezte magát a fogyasztói jogok mellett és az Európai Bizottság ajánlást⁽¹⁷⁾ adott ki a fogyasztási ügyek peren kívüli rendezéséért felelős szervekről. Ezt követően, 2001-ben⁽¹⁸⁾ az ajánlást összekapcsolták egy másik ajánlással, hogy növeljék a hatókörét. Az energiafogyasztók jogairól lévén szó, a panaszoknak először a bírósági eljárásen kívüli rendezés felé kellene irányulniuk, mely igen alacsony költségek és rövid határidők mellett eredményesen védheti a fogyasztót, amennyiben garantálva van a szerv pártatlansága, az eljárás hatékonysága, a nyilvánosság és az átláthatóság. Az energiaszolgáltatásra vonatkozó jogvita jelentősége olyan, hogy aránytalan lenne a jogi eljárás jelentette határidőket és költségeket felvállalni.

4.12 Képviselő: Jóllehet az európai jogalkotás elismeri a fogyasztói szövetségek képviselői jogát, ennek gyakorlati alkalmazása nehézségekbe ütközik. A kollektív fellépéseket, köztük a határokon átnyúló szolgáltatásokat és gazdasági tevékenységeket átfogó közösségi jogi keret hiánya még tovább korlátozza a jogsértés megszüntetésére irányuló keresetek benyújtását a bíróságokhoz. Az európai ügynökség létrehozása alkalmas adhatna ennek a jognak a kiteljesítéséhez, illetve egy állandó egyeztető fórum kialakításához az összes érdekelt fél számára, mint ahogyan azt a gépiparra vonatkozó irányelv alkalmazásának példája mutatja a közlekedési ágazatban, a szociális partnerek és a fogyasztók képviselői részvételével, együttműködve a közösségi szervekkel a javaslatok elemzésében. Ehhez hasonlóan a tagállamokban is ki kellene alakítani egy állandó fórumot, mellyel konzultálnak a nemzeti szabályozó hatóságok.

4.13 Szociális jellegű intézkedések: Az EGSZB igen érzékeny az energiaszegénység problémáival szemben, és úgy ítéli meg, hogy ki kellene zárni az ellátás felfüggesztésének lehetőségét késedelmesség esetén. Egyik legutóbbi véleményében az EGSZB kijelentette⁽¹⁹⁾: „Az európai energiapolitika valamennyi társadalmi csoport által támogatható kell, hogy legyen; azonos elbánásban kell részesülniük az energiaszolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokhoz való hozzáférés tekintetében”. Az EGSZB nem támogatja az ingyenes energiaellátást, mivel az nem ösztönzi a példászerű magatartást az energiatakarékosság tekintetében, ugyanakkor úgy ítéli meg, hogy az általános adóügy feladata kell hogy legyen ennek a problémának a kezelése. A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kellene egy adott villamosenergia- és gázkészlet megfelelő áron való értékesítését a védelemre szoruló fogyasztók szükségleteinek kielégítésére, akiknek elegendő mennyiségben és általuk vállalható áron kell nyújtani a szolgáltatást. A felelősség elvét mindig meg kell őrizni. Mindenesetre a védelemre szoruló fogyasztó meghatározásának és az ő érdekében elfogadott intézkedéseknek egységeseknek kellene lenniük az egész Unióban, hogy senkit se érjen hátrányos megkülönböztetés és elkerülhetőek legyenek a versenytorzulások.

Kelt Brüsszelben, 2008. január 17-én.

4.14 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok: A fogyasztó védelmet élvez a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, melyek hamis információkat tartalmaznak, amelyek a tudatos döntéshez szükséges fontos információkat hallgatnak el, amelyek akadályokat képeznek és méltánytalan kötelezettségeket várnak el a szolgáltatásnyújtó cseréje esetén a fogyasztó elbátortalanítása céljából. Az EGSZB úgy véli, hogy meg kell erősíteni a fogyasztó jogát ezekkel a gyakorlatokkal szemben. A 2005. május 11-i 2005/29/EK irányelv 3. cikkének (5) bekezdése az I. mellékletre hivatkozik, amely felsorolja a minden esetben tisztességtelennek tartott gyakorlatokat, hozzáteszi ugyanakkor, hogy ezt a listát csupán az irányelv felülvizsgálata során lehet módosítani. Mivel a lista naprakésszé tételéhez szükséges idő aránytalanul hosszú, a rendelet – melynek tartalmaznia kellene az energiafogyasztók védelmére vonatkozó intézkedéseket – lehetne a megfelelő eszköz, ahova be lehetne illeszteni az energiafogyasztók különleges jogait a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben.

5. Bevált gyakorlatok cseréje

5.1 Az EGSZB javasolja az Európai Bizottságnak, hogy vizsgáljon meg néhány fogyasztói jogi chartát, amelyet a fogyasztói szervezetek és az energiaszolgáltatók között írtak alá a tagállamokban; ezekben az ügyfelek felé elismert jogok jelentősebbek, mint a Chartában javasoltak. Például Olaszországban az ADOC fogyasztói szervezet és a *La220 s.p.a.*, a társadalmi felelősség irányában évek óta elkötelezett villamosenergia-piaci nagykereskedő egy olyan chartát írt alá a fogyasztók jogairól, amely meghaladja az Európai Bizottság javaslatait. Így például tekintetbe vették a fogyasztó időhöz való jogát, a részvételhez és a képviselőhöz való jogot, a minőséghez és a biztonsághoz való jogot, a legkedvezőbb árhoz való jogot, a kártérítéshez fűződő jogot, illetve a gyors és megoldásra törekvő békítőeljárást. A charta alkalmazásának félévente történő ellenőrzése – mely kötelező a vállalat számára, hiszen szerepel az ügyfeleivel megkötött szerződésben – biztosítja a folyamatos ellenőrzést.

5.2 A viták kezelésébe néhány nemzeti szabályozó hatóság beavatkozott azzal, hogy kötelezettségek, ellenőrzések és bírságok rendszerét állította fel az energiaellátási szolgáltatás folyamatosságának szabályozása érdekében⁽²⁰⁾. A feszültségingadozások, a villamosenergia-ellátás megszakadása vagy kisebb mértékű megszakadása esetén kétségtelen a szolgáltatásnyújtási szerződésből eredő kötelezettségek megszegése, és ebben az esetben a szolgáltatónak meg kell térítenie az okozott kárt, hacsak nem tudja bebizonyítani, hogy az ellátás megszakadása nem az ő hibájából történt⁽²¹⁾.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság

elnöke

Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁷⁾ 98/257/EK (1998. március 30.).

⁽¹⁸⁾ 2001/310/EK (2001. április 4.).

⁽¹⁹⁾ CESE 1243/2007. *Energiához való jogokról szóló cselekvési terv* (előadó: Edgardo Maria IOZIA), közzététel később.

⁽²⁰⁾ *Autorità per l'energia e il gas*, 202/99. sz. határozat.

⁽²¹⁾ *Summa* 188. szám, 2003. április, Giulio Disegni, 22. old.