



**RADA
EVROPSKÉ UNIE**

**Brusel 5. července 2007 (09.07)
(OR. en)**

11573/07

**ENER 199
CONSOM 92**

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel:	Jordi AYET PUIGARNAU, ředitel, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	5. července 2007
Příjemce:	Javier SOLANA, generální tajemník, vysoký představitel
Předmět:	Sdělení Komise Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie

Delegace naleznou v příloze dokument Komise KOM(2007)386 v konečném znění.

Příloha: KOM(2007)386 v konečném znění



KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 5.7.2007
KOM(2007)386 v konečném znění

SDĚLENÍ KOMISE

Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie

1. Úvod

Ve svém sdělení o energetické politice¹ a ve sdělení o vnitřním trhu se zemním plynem a elektřinou² ze dne 10. ledna 2007 vyjádřila Komise své plné odhodlání zajistit, aby byly plně brány v úvahu zájmy spotřebitelů a aby byly v Evropské unii v oblasti energetiky aplikovány nejvyšší možné standardy veřejných služeb. Rada³ a Evropská rada⁴ uvítaly přístup Komise a shodly se na potřebě zlepšit práva spotřebitelů na vnitřním trhu se zemním plynem a elektřinou.

Panuje obecná shoda o tom, že tržní mechanismy samy o sobě nemohou plně zajistit ochranu nejlepších zájmů spotřebitelů v oblasti energetiky. Z tohoto důvodu směrnice o elektřině a o zemním plynu⁵ stanoví závazek veřejné služby a práva spotřebitelů. Plné otevření trhu se zemním plynem a elektřinou v Evropské unii je dobrou příležitostí znovu zopakovat, že je třeba zavést dostatečná práva spotřebitelů. Proto se budoucí evropské kroky zaměří na sledování provádění a na efektivní uplatňování práv spotřebitelů na vnitrostátní úrovni a na posilování, případně rozšiřování, těchto práv.

Účinná ochrana práv spotřebitelů je zásadní, pokud má být zajištěno, že liberalizace skutečně povede k možnosti volby a dá spotřebitelům sebedůvěru nezbytnou k přechodu k jinému dodavateli, pokud si to budou přát. Pokud budou spotřebitelé účinně chráněni, budou aktivními hráči na trhu s energií. Závazné cíle Evropské unie v oblasti snižování emisí CO₂⁶ dále zdůrazňují potřebu posilovat právo spotřebitelů na informace, a zvláště na informace, které jim umožní lépe řídit svou spotřebu energie.

Konzultační dokument obsahující možné aspekty budoucí Charty práv spotřebitelů energie přiložené k tomuto Sdělení je významnou součástí této politiky.

2. INFORMAČNÍ KAMPAŇ

Očekává se, že stimulace zájmu spotřebitelů o alternativní dodávky energie bude hrát roli při vytváření konkurenčních trhů. Předěšlé zkušenosti ukázaly, že spotřebitelé budou na trhu aktivní pouze v případě, kdy jsou přesvědčeni, že jejich práva budou nadále chráněna, a to především při přechodu k jinému hospodářskému subjektu.

¹ Sdělení Komise Radě a Evropskému parlamentu: Energetická politika pro Evropu, KOM(2007)1 ze dne 10. ledna 2007.

² Sdělení Komise Radě a Evropskému parlamentu Perspektivy vnitřního trhu se zemním plynem a elektřinou, KOM(2006) 841 ze dne 10. ledna 2007.

³ Závěry Rady ze dne 15. února 2007 v dokumentu Rady 6271/07.

⁴ Závěry předsednictví ze zasedání Evropské rady v Bruselu ve dnech 8. a 9. 3. 2007, dokument Rady 7224/1/07 žádá : *lepší ochrana spotřebitelů, například vypracováním charty spotřebitelů energie*.

⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/54/ES ze dne 26. června 2003 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o zrušení směrnice 96/92/ES, Úř. věst. L 176, 15. 7. 2003, s. 37 (**směrnice o elektřině**), a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/55/ES ze dne 26. června 2003 o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem a o zrušení směrnice 98/30/ES, Úř. věst. L 176, 15. 7. 2003, s. 57 (**směrnice o zemním plynu**).

⁶ Závěry předsednictví ze zasedání Evropské rady v Bruselu ve dnech 8. a 9. 3. 2007, dokument Rady 7224/07.

V úzké souvislosti s plným otevřením evropského trhu se zemním plynem a elektřinou jednotlivým spotřebitelům (a malým podnikům) ode dne 1. července 2007 Komise zahájila rozsáhlou informační a osvětovou kampaň, která má dva hlavní cíle: zvýšit povědomí spotřebitelů o výhodách alternativních nabídek, které vznikají díky otevření trhu s elektřinou a zemním plynem, a ujistit je, že jejich práva budou nadále plně chráněna, pokud se rozhodnou této nabídce využít.

Konzultační proces Komise o budoucí chartě bude s touto informační kampaní úzce souviset.

3. SOUVISLOSTI

Ve sdělení o energetické politice se uvádí, že „každodenní život občanů v EU se bez energie neobejde. Stávající evropské právní předpisy již nyní vyžadují dodržování závazků veřejné služby. Avšak EU musí jít v boji proti energetické chudobě ještě dále.“ Komise se zavázala vytvořit chartu práv spotřebitelů se čtyřmi hlavními cíli:

a. *Každodenní život občanů EU se bez energie neobejde*

Energie je životně důležitá pro zajištění sociální i teritoriální soudržnosti, hospodářské stability a udržitelného vývoje. Pokud nemají v rozvinutých ekonomikách jednotliví obyvatelé přístup k elektřině, jsou odříznuti od společnosti. To platí i pro podniky. Dostatečná dodávka energie proto představuje jeden z klíčových prvků nezbytných k zajištění úspěšné účasti občanů na sociálním a hospodářském životě.

Dostatečný počet soutěžitelů na trhu, široká nabídka dodávek, konkurenční ceny a aktivní a informovaní spotřebitelé mohou vytvářet skutečný vnitřní trh s elektřinou a zemním plynem. Vývoj směrem k vnitřnímu trhu s elektřinou je však postupný a všechny podmínky k plnému otevření evropského trhu s elektřinou a zemním plynem platí až ode dne 1. července 2007⁷. Lepší ochrana a posilování zájmů spotřebitelů srovnatelné se zájmy podniků je podmínkou fungujícího vnitřního trhu a čekává se, že rovněž povede k vyšší energetické účinnosti. Je rovněž motorem konkurence, inovace a hospodářského rozvoje.

b. *Stávající evropské právní předpisy již nyní vyžadují dodržování závazků veřejné služby*

Evropská unie se rozhodla zajistit růst a konkurenceschopnost ve vztahu k zásadě udržitelného rozvoje. Ochrana životního prostředí, spotřebitelů a osob sociálně ohrožených je nedílnou součástí politiky Evropské unie směřující k dosažení jednotného trhu. Dávno předtím, než začala všeobecná evropská diskuse o službách v obecném zájmu, již ustanovení o veřejné službě byla podmínkou *sine qua non* právních předpisů z oblasti energetiky⁸. Závazek veřejné služby je nezbytným

⁷

14 členských států otevře trh s elektřinou a/nebo zemním plynem až 1. 7. 2007.

⁸

Od roku 1996: Směrnice Evropského parlamentu a Rady 96/92/ES ze dne 19. prosince 1996 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou, Úř. věst. L 27, 30. 1. 1997, s. 20 (bývalá směrnice o elektřině), a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/30/ES ze dne 22. června 1998 o společných

doplňkem hospodářské soutěže. Pokud tržní síly samy o sobě nepokryjí obecné hospodářské zájmy společnosti, mají vlády právo – a někdy i povinnost – zasáhnout. Členské státy proto mají právo uložit v případě potřeby společností povinnost poskytovat veřejné služby. Mohou samy definovat podrobnosti, pokud jsou tyto povinnosti nastaveny tak, že plní společné evropské cíle⁹ a jsou v souladu se zásadami stanovenými ve směrnici¹⁰.

Velkým problémem je, jak udržet vnitrostátní priority v souladu se společnými cíli evropské politiky. V období přechodu k účinné hospodářské soutěži obvykle nerovnováha v síle spotřebitelů a průmyslu a nedostatečná informovanost oslabují jednotlivé spotřebitele. Sociální a ekologické podmínky v Evropské unii jsou ovlivněny vnějšími faktory, například mezinárodní konkurencí, i vnitřními faktory, které vycházejí z rozdílů mezi ekonomikami jednotlivých členských zemích. Dobře cílené všeobecné povinnosti a povinnosti veřejné služby pro spotřebitele energie musí být i nadále základem procesu otevírání trhu.

c. *Evropská unie musí jít v boji proti energetické chudobě ještě dále.*

Bez ohledu na to, že valná většina občanů Evropy je spokojena se svými dodávkami elektřiny¹¹, považuje se energetická chudoba za narůstající riziko. Vysoké ceny primárních zdrojů energie a velký počet politických možností v oblasti energetiky na vnitrostátní i evropské úrovni a ekologické aspekty mohou způsobit inflaci cen energie.¹² Situaci jednotlivých spotřebitelů, jejichž finanční situace způsobuje, že jsou zranitelní, může dále zhoršovat způsob fakturace nastavený pro ně nepochopitelným způsobem nebo nepodložený způsob měření odběru.

Zdá se nezbytné povzbuzovat spotřebitele v jejich snaze nalézt nejvýhodnější nabídky, avšak celkové zvýšení cen energií může být pro rozpočty jednotlivých spotřebitelů velkou zátěží. Ekonomický vliv stoupajících cen energie zvyšuje rovněž nedostatečně časté měření a fakturace, což dále zhoršuje energetickou chudobu. Směrnice o elektřině a o zemním plynu obsahují záruky na ochranu ohrožených spotřebitelů a požadují zejména vhodná opatření proti jejich odpojení.

Komise se domnívá, že členské státy neřeší problém ohrožených spotřebitelů dostatečně. Pouze polovina členských států se byť jen pokusila tyto spotřebitele definovat a pouze pět členských států má skutečný tarif pro sociálně slabé obyvatele.

pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem, Úř. věst. L 204, 21. 7. 1998, s. 1 (bývalá směrnice o zemním plynu).

⁹ Čl. 3 odst. 2 směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu dává členským státům právo uložit povinnost poskytovat veřejné služby s cíli „bezpečnosti, včetně zabezpečení dodávek, pravidelnosti, kvality a cen dodávek, jakož i ochrany životního prostředí, včetně energetické účinnosti a ochrany klimatu“. Prostřednictvím oznamovacího mechanismu Komise zaručuje dodržování evropského práva a zveřejňování je zárukou plné průhlednosti.

¹⁰ Zásady jako jsou jasné definice, průhlednost, nediskriminace, kontrolovatelnost a rovné zacházení, včetně rovného přístupu všech společností ke spotřebitelům.

¹¹ Evropané spotřebitelé jsou celkem spokojeni s dodávkou energie: průměrné hodnocení v EU 25 je 7,6 (ze stupnice od 1 do 10) jak v dodávce elektřiny, tak plynu – Průzkum spokojenosti spotřebitelů – 2006 – dosud nepublikován.

¹² Další informace najdete ve Zprávě Evropské komise hodnotící výkonnost síťových odvětví poskytujících služby ve všeobecném zájmu – 2006 – Příloha, s. 93 – dosud nepublikováno.

Pokud členské státy porušují platné povinnosti, bude s nimi Komise nadále zahajovat řízení o nesplnění povinnosti.

Komise se domnívá, že by budoucí charta měla nabízet návod na osvědčený způsob nebo osvědčené způsoby, jak efektivně řešit potřeby ohrožených spotřebitelů.

d. Hlavní cíle

Evropská charta práv spotřebitelů energie se musí zaměřovat na čtyři otázky, o nichž se zmiňuje sdělení Komise o energetické politice¹³:

- *pomoc se zaváděním systému pomoci pro nejohroženější občany EU při zvládnání růstu cen energií,*
- *rozšíření minimálních informací pro občany, které jim pomohou volit mezi dodavateli a možnostmi odběru,*
- *snížení objemu administrativy v případě, že spotřebitelé mění dodavatele, a*
- *ochrana spotřebitelů před nekalými způsoby prodeje.*

Vynutitelnost práv spotřebitelů, informace o opatřeních v oblasti energetické účinnosti a vzorcích chování, zastoupení spotřebitelů, přístup k přiměřené úrovni energie a k přiměřeným cenám, včetně chytrého měření a další prvky, které významně přispívají k posílení práv spotřebitelů.

e. Východiska možných nových prvků

Účinná ochrana spotřebitelů je zásadní, pokud má být zajištěno, že spotřebitelé budou aktivními hráči na trhu s energií a že liberalizace skutečně povede k možnosti volby. Platné evropské právní předpisy upravující trh s energií¹⁴, které členské státy provedly do svých vnitrostátních právních řádů, upravují obecné zájmy a zájmy spotřebitelů, především stanoví:

- všeobecné právo na dodávku elektřiny¹⁵.

Tentýž právní předpis ukládá členským státům povinnost *zabezpečit, aby existovaly dostatečné záruky na ochranu ohrožených spotřebitelů*. Členské státy jsou dále povinny *zabezpečit vysokou úroveň ochrany zákazníka, zejména s ohledem na transparentnost týkající se smluvních podmínek, obecných informací a mechanismů řešení sporů, a aby bylo možné přejít k jinému dodavateli zdarma a bez překážek*.¹⁶

Všeobecná právní úprava ochrany spotřebitele rovněž přispívá k ochraně spotřebitelů energie a chrání evropské spotřebitele před **nekalými** obchodními praktikami.

¹³ Sdělení Komise: Energetická politika pro Evropu, s. 10.

¹⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/54/ES ze dne 26. června 2003 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o zrušení směrnice 96/92/ES, Úř. věst. L 176, 15. 7. 2003, s. 37 (směrnice o elektřině), a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/55/ES ze dne 26. června 2003 o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem a o zrušení směrnice 98/30/ES, Úř. věst. L 176 ze dne 15. 7. 2003, s. 57 (směrnice o zemním plynu).

¹⁵ Čl. 3 odst. 3 směrnice o elektřině.

¹⁶ Čl. 3 odst. 5 směrnice o elektřině a čl. 3 odst. 3 směrnice o zemním plynu, které obsahují odkazy na jejich přílohy A.

Snaha o zlepšení postavení jednotlivých spotřebitelů elektřiny nebo zemního plynu v EU – které členské státy mohou rozšířit i na spotřebitele z řad malých podniků – musí vycházet z ustanovení evropských a vnitrostátních právních předpisů:

Evropským spotřebitelům služeb dodávky elektřiny a zemního plynu musí být poskytnuty průhledné, srovnatelné a vymahatelné **smluvní vztahy**. Musejí dostat průhlednou nabídku. Musejí být schopni **přejít** k jinému dodavateli bezplatně a musejí mít přístup k informacím o dostupných opatřeních na zajištění energetické účinnosti. Musejí mít přístup k fungujícímu mechanismu řešení **sporů**.

Zvláštní pozornost je třeba věnovat způsobu, jakým jsou zaváděna opatření, jejichž cílem je ochránit **nejohroženější** evropské spotřebitele, kteří nejsou schopni se bránit sami.

Pro účinné uplatňování práv spotřebitelů energie rovněž vyžaduje, aby byli vybaveni prostředky a **znalostmi** nezbytnými k racionálnímu rozhodování o dodávce energie a o energetické účinnosti.

Je vítána pomoc a asistence **sdrůžení** spotřebitelů.

4. NÁSTROJ

Komise nemá v úmyslu, aby budoucí Evropská charta práv spotřebitelů energie byla právním dokumentem. Tato charta by však měla shrnout srozumitelným způsobem stávající legislativu Společenství a možné aspekty pro další kroky v budoucnu.

Očekává se, že načrtne kroky související s těmito devíti zásadními právy a zájmy spotřebitelů:

- A. Připojení
- B. Smlouvy
- C. Ceny, sazby a monitoring
- D. Svobodná volba dodavatele
- E. Informace
- F. Reklamace
- G. Zastoupení
- H. Sociální opatření
- I. Nekalé obchodní praktiky

Významnou roli bude hrát zásada *společné odpovědnosti*, která spotřebitelům energie zaručí jejich práva. Všechny zúčastněné strany, tedy Společenství, členské státy a jejich orgány odpovědné za danou oblast, ať už jsou vládní, zákonodárné či regulační, energetický průmysl zastoupený všemi sociálními partnery a zástupci spotřebitelů mají své úkoly, pokud má evropská energetická politika uspět mezi

občany Evropy. Charta by rovněž měla přispět ke zlepšení výroby, přenosu a účinné spotřeby elektřiny a plynu sociálně ohleduplným, hospodárným a ekologicky udržitelným způsobem.

Komise by tímto sdělením chtěla apelovat a stimulovat všechny tyto aktéry, aby přispěli k ochraně zájmů spotřebitelů energie ve své oblasti působnosti. Konzultace všech těchto aktérů zajistí vyrovnanou volbu priorit. Tento konzultační dokument, konzultační proces a budoucí charta zvýší publicitu práv spotřebitelů, která jsou již zakotvena v evropské i vnitrostátní legislativě. Očekává se, že to povede ke zvýšení důvěry veřejnosti v tato práva. Komise bude pokračovat v úsilí komunikovat jejich obsah spotřebitelům v Evropě.

Komise nevylučuje, že tato konzultace může rovněž přispět k posílení práv spotřebitelů tím, že předloží legislativní návrhy, které bude v tomto ohledu považovat za vhodné.

5. POSTUP

Toto sdělení Komise navrhuje v příloze I možné aspekty budoucí Evropské charty spotřebitelů energie.

Bude zahájen proces veřejné konzultace se všemi zúčastněnými stranami (zástupci spotřebitelů, regulačními orgány v oblasti energetiky, vládami a průmyslem, zastoupenými všemi sociálními partnery), v rámci něhož s nimi bude zkonzultován obsah budoucí charty. Konzultace proběhne od července do září 2007 (konečný termín: 28. září 2007) na zvláště k tomu určené internetové stránce (další podrobnosti najdete v příloze II).

Ve světle výsledků tohoto konzultačního procesu hodlá Komise přijmout druhé sdělení, obsahující konečnou verzi charty. Kromě toho, že v něm bude shrnuta platná legislativa, nabídne rovněž pokyny k její praktické implementaci. Může rovněž naznačit konkrétní aspekty dalších kroků, a to na úrovni členských států nebo prostřednictvím autoregulace.

Komise rovněž hodlá vyzvat všechny aktéry, aby se zavázali, že zajistí konečné verzi charty, obsažené v jejím druhém sdělení, co nejširší publicitu. Komise sama se vynasnaží komunikovat obsah charty občanům EU těmi nejvhodnějšími komunikačními kanály.

PŘÍLOHA I

Aspekty budoucí Evropské charty práv spotřebitelů energie

Budoucí Evropská charta práv spotřebitelů energie nemá být právním dokumentem. Charta by měla srozumitelným způsobem shrnout:

- a) stávající legislativu Společenství, která upravuje práva spotřebitelů a povinnosti dodavatelů energie.
- b) možné prvky, které by orgány členských států (vlády nebo regulační orgány) měly vzít

v úvahu při implementaci a aplikaci této legislativy.

- c) prvky, které mohou doplňovat stávající práva a které spadají do pravomoci členských států.
- d) prvky, které mohou doplňovat stávající práva a jichž je možno dosáhnout autoregulací¹⁷ ze strany soukromých aktérů, tj. průmyslu a zástupců spotřebitelů.

Ve světle výsledků této veřejné konzultace, která proběhne od července do září, hodlá Komise přijmout druhé sdělení, obsahující konečnou verzi charty. Kromě toho, že v něm bude shrnuta platná legislativa (písm. a) v kapitolách níže), nabídne rovněž pokyny k jejímu praktickému provádění (písm. b) v kapitolách níže). Může rovněž naznačit konkrétní aspekty dalších kroků, a to na úrovni členských států (písm. c) v kapitolách níže) nebo prostřednictvím autoregulace (body d) v kapitolách níže).

Komise rovněž hodlá vyzvat všechny zúčastněné strany, aby se zavázaly poskytnout konečnému znění charty, obsažené v jejím druhém sdělení, co nejširší publicitu.

1. MOŽNÉ ASPEKTY ZAVEDENÍ EVROPSKÉ CHARTY PRÁV SPOTŘEBITELŮ ENERGIE.

1. Evropská charta práv spotřebitelů energie přispěje k vytvoření udržitelného trhu s energií s konkurenční nabídkou a proaktivní účastí spotřebitelů, kteří znají svá práva a možnosti volby.
2. Evropská charta práv spotřebitelů energie apeluje a stimuluje vlády, regulační orgány v oblasti energetiky a průmysl, zastoupený všemi sociálními partnery, aby konkrétním způsobem přispěly k tomu, že zájmy spotřebitelů energie budou brány v potaz.
3. Je však důležité zdůraznit skutečnost, že všechny nové aspekty navrhované chartou, které povedou ke krokům na úrovni členských států nebo k autoregulaci, musejí být v souladu s regulačním rámcem Společenství.
4. V žádném případě by práva spotřebitelů neměla být zneužívána ke zvýhodňování domácích výrobců energie na úkor výrobců z ostatních členských států.
5. Členské státy Evropské unie, včetně vlád, zákonodárných orgánů a regulačních orgánů v oblasti elektřiny a zemního plynu, producenty elektřiny a zemního plynu zastoupené všemi sociálními partnery v Evropské unii a sdružení spotřebitelů energie v Evropské unii se vyzývají ke vzájemné spolupráci s cílem zajistit respekt a prosazování práv spotřebitelů energie v Evropě.

¹⁷

Viz body 22 a 23 *Interinstitucionální dohody o lepším přijímání právních předpisů*, Úř. věst. C 321, 31. 12. 2003, s. 1.

2. ASPEKTY BUDOUCÍ EVROPSKÉ CHARTY PRÁV SPOTŘEBITELŮ ENERGIE

A. PŘIPOJENÍ

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

Spotřebitelé elektřiny v Evropě *mají právo využívat univerzální služby, což znamená mít právo na dodávky elektřiny ve stanovené kvalitě za přiměřené, jednoduše a jasně srovnatelné a průhledné ceny.*¹⁸

b) Možné aspekty pro provádění legislativy Společenství

1. Spotřebitelé plynu v Evropě by měli mít právo na dodávku zemního plynu v určené kvalitě a za přiměřenou cenu tam, kde je dostupný

c) Možné doplňkové aspekty v rámci působnosti členských států

2. Členské státy mají právo jmenovat dodavatele poslední instance¹⁹. Bez ohledu na to, zda tyto mechanismy zorganizuje průmysl nebo jsou zavedeny zákonem nebo administrativním aktem, by měli být spotřebitelé informováni o mechanismu *dodavatele poslední instance*, pomocí něž se zajistí kontinuita dodávky.

3. Příslušné orgány na vnitrostátní úrovni by měly být povinny zavést mechanismy monitorování přístupu k elektřině a zemnímu plynu. Výsledky monitorování přístupu by se měly předkládat veřejnosti.

d) Možné doplňkové aspekty, které lze zavést pomocí autoregulace

4. Veškeré rozlišování mezi kategoriemi spotřebitelů by mělo být objektivně a průhledně zdůvodněno.

5. Průhlednost a předvídatelnost uveřejněných cen a podmínek lze dále zvýšit srozumitelnými a snadno dostupnými metodami kalkulace.

6. Elektřina a plyn se dodávají spotřebitelům za úplatu. Odpojení by se však mělo považovat za nežádoucí řešení neplacení.

7. Dodavatelé nebo provozovatelé soustav by v souladu se svými povinnostmi měli zavést dostupné linky pomoci pro řešení problémů s připojením a dalších problémů s kvalitou služeb.

B. SMLOUVY

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

¹⁸ Čl. 3 odst. 3 směrnice o elektřině.

¹⁹ Čl. 3 odst. 5 směrnice o elektřině a čl. 3 odst. 3 směrnice o zemním plynu.

Spotřebitelé energie v EU mají právo na *smluvní podmínky*, které jsou *spravedlivé a jsou známy předem ... a sděleny před uzavřením ... smlouvy*²⁰. Smlouvy musejí obsahovat nejméně níže uvedené náležitosti:

- *totožnost a adresu dodavatele,*
- *poskytované služby, nabízenou úroveň kvality služeb, jakož i lhůtu pro počáteční připojení,*
- *případné nabízené druhy služeb údržby,*
- *prostředky, kterými je možné získávat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a poplatcích za údržbu,*
- *trvání smlouvy, podmínky, za nichž je možné služby nebo smlouvu obnovit nebo zrušit, existenci práva na odstoupení od smlouvy,*
- *všechny náhrady a odškodnění, které se uplatňují na smluvní službu v případě, že není dodržena úroveň kvality,*
- *způsob započetí postupů pro řešení sporů.*

*Spotřebitelé energie v Evropě dostanou přiměřené informace o každém úmyslu změnit smluvní podmínky a ... o svém právu na odstoupení v takovém případě.*²¹

*Obecné podmínky musí být korektní a průhledné. Poskytují se v jasném a srozumitelném jazyce.*²²

*Dodavatelé se zdrží nespravedlivých podmínek ve smlouvách uzavíraných s spotřebiteli.*²³

c) Možné doplňkové aspekty v rámci působnosti členských států

1. Může být považováno za nezbytné požadovat, aby smlouvy o dodávce obsahovaly i následující prvky:

- Sazby a připojené podmínky, například parametry kalkulace sazeb a mechanismy indexace musejí být předkládány srozumitelnou a přístupnou formou;
- Dostupné parametry a možnosti plateb.
- Specifikace správného měření a informativní fakturace, která skutečně odráží spotřebu jednotlivého spotřebitele;

²⁰ Příloha A písm. a) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

²¹ Příloha A písm. b) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

²² Příloha A písm. d) část. směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

²³ Směrnice Rady 93/13/EHS z 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, Úř. věst. L 95, 21. 4. 1993, s.29 (*Směrnice o nepřiměřených smlouvách*).

- Specifikace, jak bude spotřebitel dostávat aktuální informace o dostupných opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti, srovnávací profily pro koncové uživatele a / nebo objektivní technické specifikace zařízení využívajících energii.

2. Veškeré informační povinnosti v rámci fáze před uzavřením smlouvy (viz výše, písm. a), první bod) by se neomezeně měly vztahovat i na veškeré prvky budoucí smlouvy.

C. CENY, SAZBY A MONITORING

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

*Spotřebitelé v Evropě dostanou průhledné informace o uplatňovaných cenách a sazbách a o standardních podmínkách*²⁴

Ceny elektřiny a zemního plynu v Evropě musí být *přiměřené* a ceny elektřiny i *snadno a jasně porovnatelné a průhledné*.²⁵

Spotřebitelé energie v Evropě musejí dostat na výběr širokou *nabídku způsobů plateb*.²⁶

Evropští spotřebitelé energie by měli dostávat – pokud je to technicky možné, finančně přiměřené a pokud to odpovídá potenciální úspoře energie – jednotlivé měřiče za konkurenční ceny, které budou přesně odrážet spotřebu a informace o době odběru.²⁷

Evropští spotřebitelé energie mají právo dostávat faktury za energii, které vycházejí ze skutečné spotřeby energie.²⁸

c) Možné doplňkové aspekty v rámci působnosti členských států

1. Kompetentní orgány na vnitrostátní úrovni by měly sledovat nabídku elektřiny a zemního plynu na trhu. Výsledky cenového monitoringu by se měly předkládat veřejnosti tak, aby bylo možné srovnání cen a základních podmínek dostupných nabídek.

d) Možné doplňkové aspekty, které lze zavést pomocí autoregulace

2. Podmínky změn cen by měly umožňovat spotřebitelům snadno chápat jejich důsledky.

3. Musí být k dispozici kalkulátory sazeb a pravidelně by se měly zveřejňovat informace o cenách za kW a za hodinu.

²⁴ Čl. 3 odst. 3 směrnice o elektřině a Příloha A písm. c) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

²⁵ Příloha A písm. g) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

²⁶ Příloha A písm. d) část. směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

²⁷ Čl. 13 odst. 1 směrnice 2006/32/ES ze dne 4. dubna 2006 energetické účinnosti u konečného uživatele a o energetických službách, Úř. věst. L 114, 27. 4. 2006 s.64 (*směrnice o energetické účinnosti*).

²⁸ Čl. 13 odst. 2 směrnice o energetické účinnosti.

4. Faktury za energii by měly být zasílány včas, dostatečně často a tak, aby poskytovaly přesné a srozumitelné informace odrážející skutečnou spotřebu.

5. Propagační nabídky by měly zajišťovat, že evropští spotřebitelé energií budou mít do značné míry prospěch z měřících zařízení, která odrážejí skutečnou spotřebu a informace o době odběru.

D. SVOBODNÁ VOLBA DODAVATELE

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

Členské státy zajistí, aby oprávněný spotřebitel mohl skutečně přijít k novému dodavateli.²⁹

Evropští spotřebitelé energie nemusejí platit za změnu dodavatele.³⁰

d) Možné doplňkové aspekty, které lze zavést pomocí autoregulace

1. Spotřebitelé energie v Evropě by měli mít možnost využít zefektivnění stávajících postupů přechodu mezi dodavateli. Doba nezbytná k přechodu k jinému dodavateli elektřiny nebo zemního plynu by neměla přesáhnout jeden měsíc.

2. V případě, že smluvní podmínky vyžadují určitou minimální dobu platnosti smlouvy, by mělo být datum skončení uvedeno na faktuře.

E. INFORMACE

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

Evropští spotřebitelé energie dostanou průhledné informace o platných cenách a sazbách a o standardních podmínkách přístupu a používání služeb v oblasti dodávky elektřiny a plynu.³¹

Evropští spotřebitelé energie dostanou informace o podílu každého energetického zdroje energie na celkové skladbě zdrojů užitých dodavatelem za předchozí rok ... a o dopadech na životní prostředí ... z vyrobené elektřiny.³²

Evropští spotřebitelé elektrické energie, kteří mají přístup k univerzální službě podle předpisů přijatých členskými státy... dostanou informace o svých právech týkajících se univerzální služby.³³

Evropští spotřebitelé připojení na plynárenskou soustavu dostanou informace o svých právech na dodávku zemního plynu stanovené kvality za přijatelnou cenu³⁴ podle platné vnitrostátní legislativy.

²⁹ Čl. 3 odst. 5 směrnice o elektřině a čl. 3 odst. 3 směrnice o zemním plynu.

³⁰ Příloha A písm. e) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

³¹ Příloha A písm. c) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

³² Čl. 3 odst. 6 směrnice o elektřině.

³³ Příloha A písm. g) směrnice o elektřině.

Evropští spotřebitelé energie mají v rámci *faktury, smlouvy* nebo jiné *transakce, účtu* apod. nebo spolu s ním právo na informace o a) *platných cenách* a skutečné spotřebě, b) roční srovnání skutečného odběru energie; c) srovnání s *měrným spotřebitelem*; d) kontaktní informace, kde lze získat objektivní informace o opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti, profilech koncových uživatelů a specifikacích zařízení.³⁵

b) Možné aspekty pro implementaci legislativy Společenství

1. Informace o dodávce elektřiny by měly být spotřebitelům v Evropě k dispozici, aniž by jim položením dotazů vznikaly nadbytečné nebo velké náklady.

d) Možné doplňkové aspekty, které lze zavést pomocí autoregulace

2. Evropští spotřebitelé energie musejí mít snadný přístup k aktuálním informacím o

- dodávce energie dostupné v jejich oblasti a
- všech vnitrostátních programech, mechanismech a finančních a právních rámcích podporujících energetickou účinnost.

F. REKLAMACE

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

Spotřebitelé energie v Evropě musí mít *prospěch z průhledných, jednoduchých a levných postupů pro vyřizování stížností*³⁶ ... *kdykoliv je to možné*, v souladu se *zásadami uvedenými v doporučeních Komise 98/257/ES*³⁷ a 2001/310/ES³⁸.

c) Možné doplňkové aspekty v rámci působnosti členských států

1. Měly by být k dispozici mimosoudní možnosti řešení sporů, například mimosoudní urovnání, administrativní procesy nebo mediační postupy, které umožní spravedlivé a rychlé (do 3 měsíců) řešení sporů, které bude pro spotřebitele zdarma.

2. Role regulátorů v oblasti dodávek energie při řešení sporů by měla být jasně stanovena a spotřebitelé by o ní měli být neprodleně informováni.

d) Možné doplňkové aspekty, které lze zavést pomocí autoregulace

3. Dodavatelé a provozovatelé soustav by měli být povzbuzováni k tomu, aby zavedli jednotné místo pro příjem stížností spotřebitelů.

³⁴ Příloha A písm. g) směrnice o zemním plynu a všeobecná zásada Smlouvy o nediskriminaci.

³⁵ Čl. 13 odst. 6 směrnice o energetické účinnosti.

³⁶ Příloha A písm. f) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

³⁷ Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů, Úř. věst. L 115, 17. 4. 98, s. 31.

³⁸ Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, Úř. věst. L 109, 19. 4. 2001, s. 56.

G. ZASTOUPENÍ

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

Členské státy by měly dát organizacím spotřebitelů možnost *podávat žaloby na zdržení se jednání u soudů nebo administrativních orgánů* určených členskými státy.³⁹

c) Možné doplňkové aspekty v rámci působnosti členských států

1. Budou vyvinuty osvědčené způsoby, jak prosazovat oficiální organizace zástupců spotřebitelů energie, které budou přispívat k pravidelnému přehledu a sledování vývoje na trhu.
2. Pravidelný dialog mezi organizacemi spotřebitelů energie a všemi ostatními aktéry (sociálními partnery, regulátory v oblasti energetiky, zástupci vlády, apod.) o všech otázkách práv spotřebitelů energie zajistí, že bude uděláno maximum pro dosažení vysoké úrovně práv spotřebitelů.
3. Spotřebitelské organizace a orgány odpovědné za ochranu spotřebitelů by měly spolupracovat na kontrole přesnosti informací poskytovaných dodavateli elektrické energie a plynu.

H. SOCIÁLNÍ OPATŘENÍ

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

Členské státy ... zejména zabezpečí, aby existovaly dostatečné záruky na ochranu ohrožených spotřebitelů, včetně opatření k zabránění jejich odpojení.⁴⁰

b) Možné aspekty pro provádění legislativy Společenství

1. Spotřebitelé energie v Evropě, kteří mají zvláštní potřeby způsobené postižením nebo jsou ve špatné finanční situaci, by měli mít právo využívat základní energetické služby, které se považují za nezbytné k zachování jejich fyzického a duševního zdraví a blahobytu, a to za přiměřené ceny nebo zdarma, pokud to je nutné.
2. Členské státy by měly přijmout a publikovat definici ohrožených spotřebitelů, kterou budou aplikovat všichni dodavatelé elektřiny a zemního plynu, pokud dodávka zemního plynu uspokojuje základní potřeby domácností, a to bez dalších žádostí ohroženého spotřebitele.
3. Členské státy by měly zajistit, aby práva související s uznáním pozice ohroženého spotřebitele byla aplikována tak, aby na spotřebitele, kteří o něj žádají, nebyly

³⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES ze dne 19. května 1998 žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů, Úř. věst. L 166, 11. 6. 1998, s. 51. (články 1, 2 a 3). Od roku 2003 nejsou energetické směrnice uvedeny v příloze směrnice o žalobách na zdržení se jednání; tato směrnice se vztahuje pouze na otázky, které spadají do působnosti spotřebitelských směrnic, například směrnice o nepřiměřených smlouvách nebo nekalých obchodních praktikách.

⁴⁰ Čl. 3 odst. 5 směrnice o elektřině a čl. 3 odst. 3 směrnice o zemním plynu.

kladeny nadměrné nároky. Zvláštní zřetel je třeba v tomto ohledu brát v případech hrozícího odpojení.

4. Stávající opatření na ochranu ohrožených spotřebitelů musejí být dobře cílená a musejí se pravidelně přehodnocovat. Měla by být dobře vyvážená, aby nezabránila otevření trhu, vzniku diskriminace mezi dodavateli energie v Evropě, aby nenarušovala konkurenci, neomezovala další prodej nebo nezakládala diskriminační zacházení s ostatními spotřebiteli.

c) Možné doplňkové aspekty, které lze zavést pomocí autoregulace

5. Členské státy by měly zasáhnout na trhu a zajistit zavedení sociálních cen a podmínek pro striktně definované kategorie spotřebitelů elektřiny a plynu v odlehlých oblastech nebo spotřebitelů se zvláštními potřebami, nebo alespoň zajistit, aby tito spotřebitelé měli systematický přístup k nejnižší nabídce na trhu.

I. NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

a) Právní předpisy Společenství stanoví:

*Evropští spotřebitelé energie byli chráněni proti nekalým a zavádějícím metodám prodeje.*⁴¹

Směrnicí o nekalých obchodních praktikách byly zakázány nekalé obchodní postupy, především⁴².

- Evropští občané musí být efektivně chráněni před *nátlakem formou zavádějících a agresivních praktik*⁴³, nutících je například ke změně operátora.
- Veškeré příliš zatěžující nebo nepřiměřené mimosmluvní překážky kladené obchodníkem v případech, kdy chce spotřebitel využít svých práv ze smlouvy, včetně práva smlouvu vypovědět či přejít k jinému obchodníkovi, lze kvalifikovat jako nekalé obchodní praktiky.⁴⁴

c) Možné doplňkové aspekty v rámci působnosti členských států

1. Orgány na ochranu zájmů spotřebitelů a vnitrostátní regulátoři v oblasti energetiky by měli účinně spolupracovat s cílem dosáhnout co nejlepších výsledků.

⁴¹ Příloha A(d) směrnice o elektřině i směrnice o zemním plynu.

⁴² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách), Úř. věst. L 149, 11. 6. 2005, s. 22 (*směrnice o nekalých obchodních praktikách*).

⁴³ Článek 11 Směrnice o nekalých obchodních praktikách.

⁴⁴ Čl. 9 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách.

PŘÍLOHA II

Veřejná konzultace

VEŘEJNÁ KONZULTACE O ASPEKTECH EVROPSKÉ CHARTY PRÁV SPOTŘEBITELŮ ENERGIE

Komise vyzývá všechny zainteresované strany, aby předložily své připomínky k textu obsahujícímu aspekty Evropské charty práv spotřebitelů energie. Připomínky lze zasílat na následující adresu:

Evropská komise

Generální ředitelství pro energetiku a dopravu

Aspekty Evropské charty práv spotřebitelů energie

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

nebo

Rue De Mot 28

B-1049 Brusel

Své připomínky zašlete Komisi nejpozději do **28. září 2007**. Odpovědi a připomínky by měly uvádět počet předmětů, jichž se dotýkají.

Pokud máte názory pouze k některým z otázek, avšak nikoliv k dalším, pošlete prosím odpovědi pouze k těmto otázkám.

Generální ředitelství pro energetiku a dopravu vyvěsí elektronicky přijaté připomínky spolu s kontaktní informací na odesílatele na svou stránku s cílem informovat zájemce, pokud bude odesílatel výslovně souhlasit s jejich zveřejněním.

Z důvodů ochrany údajů nebude Komise zpracovávat žádné z označených osobních údajů, které uvedete ve své odpovědi.

Mimo jiné ve světle přijatých připomínek má Komise má v úmyslu přijmout druhé sdělení, které bude obsahovat znění charty.