



КОМИСИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

Брюксел, 5.7.2007  
СОМ(2007)386 окончателен

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА**

**Към Европейска харта за правата на потребителите на енергия**

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

В Съобщението за енергийна политика<sup>1</sup> и в Съобщението за вътрешния пазар на природен газ и електроенергия<sup>2</sup> (втора бележка) от 10 януари 2007 г., Комисията заяви своята пълна ангажираност да гарантира, че интересите на потребителите се вземат изцяло под внимание и че се прилагат възможно най-високите стандарти на обществени услуги в енергийния сектор на територията на Европейски съюз. Съветът<sup>3</sup> и Европейският съвет<sup>4</sup> приветстваха подхода на Комисията и се споразумяха относно нуждата от подобряване на правата на потребителите на вътрешния пазар на природен газ и електроенергия.

Постигнат бе широк консенсус за това, че пазарните механизми не могат сами да гарантират зачитане на интересите на потребителите в енергийния сектор. Поради тази причина, директивите за електроенергия и природен газ<sup>5</sup> осигуряват задължения за обществените услуги и права за потребителите. Пълното отваряне на европейските пазари на електроенергия и природен газ се явява подходяща възможност за потвърждаване на нуждата от подходящи права на потребителите. Именно затова предстоящата дейност на европейско равнище ще се съсредоточи върху наблюдение на прилагането и ефективното въвеждане на правата на потребителите на национално ниво и тяхното укрепване или, където е необходимо, разширяване. Ефективните права на потребителите са от жизнено значение, за да гарантират, че либерализацията успешно осигурява реален избор на потребителите и им дава увереност, че могат да сменят доставчика на енергийни услуги, ако пожелаят. Потребителите ще бъдат активни участници на енергийния пазар, ако са ефективно защитени. Обвързващите цели на Европейски съюз за намаляване на емисиите на CO<sub>2</sub><sup>6</sup> допълнително подчертават нуждата от засилване на правата на потребителите относно информацията и по-специално подходяща информация за по-добро управление на потреблението на енергия.

Консултативният документ, приложен към настоящето решение и съдържащ възможни елементи от бъдещата Харта за правата на потребителите на енергия, представлява важна част от тази политика.

---

<sup>1</sup> Съобщение на Комисията до Съвета и до Европейския парламент; Енергийна политика за Европа, COM(2007)1 от 10.1.2007 г.

<sup>2</sup> Съобщение на Комисията до Съвета и до Европейския парламент относно перспективите на вътрешния пазар на газ и електроенергия, COM(2006)841 от 10.1.2007 г.

<sup>3</sup> Заключение на Съвета от 15. 2. 2007 г. в документ на Съвета 6271/07.

<sup>4</sup> Заключение на председателството, Европейски съвет в Брюксел от 8 и 9 март 2007 г., Документ на Съвета, отправящ искане за по-добра защита на потребителите, вкл. чрез разработването на Харта на потребителите на енергия.

<sup>5</sup> Директива 2003/54/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 26 юни 2003 година относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и отменяща Директива 96/92/ЕО, ОВ L 176 от 15. 7. 2003 г., стр. 37 (Директива за електроенергия) и Директива 2003/55/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2003 година относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ и отменяне на Директива 98/30/ЕО, ОВ L 176 от 15. 7. 2003 г., стр. 57 (Директива за природен газ).

<sup>6</sup> Заключение на председателството на Европейски съвет, Брюксел, 8 и 9 март 2007 г., документ на Съвета 7224/1/07

## 2. ИНФОРМАЦИОННА КАМПАНИЯ

Стимулирането на потребителите да се интересуват от алтернативни предложения за доставки се очаква да допринесе за създаването на конкурентни пазари. Придобитият опит показва, че потребителите ще бъдат активни участници на пазара само ако са уверени, че техните права ще продължат да се защитават, особено, когато сменят оператора.

В тясна връзка с пълното отваряне на европейските пазари за природен газ и електроенергия за индивидуалните потребители (и малки предприятия) на 1 юли 2007 г. Комисията предприе голяма кампания за повишаване информираността и общественото съзнание с две основни цели: да се повиши осведомеността на потребителите за ползите от алтернативните предложения, създадени от отварянето на пазарите на природен газ и електроенергия, и да се уверят потребителите, че техните права ще останат изцяло защитени, когато решат да се възползват от тези предложения.

Процесът на консултации на Комисията относно бъдещата харта ще тясно обвързан с информационната кампания.

## 3. КОНТЕКСТ

В Съобщението за енергийна политика се посочва, че *„Енергията е от основно значение за всеки европеец. Съществуващото европейско законодателство вече изисква спазване на задълженията за обществена услуга. Но е необходимо Европейският съюз да предприеме по-нататъшни стъпки за справяне с недостига на енергия“*. Комисията се ангажира да разработи харта на потребителите на енергия, в която ще се съдържат четири основни цели:

### **a. Енергията е от основно значение за всеки европеец.**

Енергията е от първостепенно значение за осигуряването на социално и териториално сближаване, икономическа стабилност и устойчиво развитие. В развитите икономики, хората са откъснати от обществото, ако нямат достъп до електроенергия. Същото се отнася и за предприятията. Затова необходимите доставки на енергия представляват един от ключовите елементи за постигане на успешно участие на гражданите в обществения и икономическия живот.

Достатъчен брой конкуренти на пазара, широко предлагане, конкурентни цени и активни и информирани потребители могат да създадат истински вътрешен пазар за електроенергия и природен газ. Въпреки това, вътрешният енергиен пазар се развива постепенно, и всички условия за пълно отваряне на пазарите за природен газ и електроенергия на Европейски съюз се прилагат едва от 1 юли 2007 г.<sup>7</sup> Подобрената защита и укрепването на интересите на потребителите, наравно с интересите на предприятията, е предпоставка за добро функциониране на вътрешния пазар и се очаква да доведе до повишаване

---

<sup>7</sup> 14 държави-членки ще отворят пазар за електроенергия и/или природен газ от 1. 7. 2007 г.

на енергийната ефективност. Също така това ще осигури тласък на конкуренцията, нововъведенията и икономическото развитие.

**б. *Съществуващото европейско законодателство изисква спазване на задълженията за обществена услуга.***

Европейски съюз прие да допринесе за растежа и конкурентоспособността, спазвайки принципа за устойчиво развитие. Опазването на околната среда, защитата на потребителите и на социално уязвимите представляват неделима част от политиката на Европейски съюз за изграждането на единен пазар. Много преди да започне общият европейски дебат относно услугите от общ интерес, разпоредбите за обществените услуги вече бяха задължително условие за енергийното законодателство.<sup>8</sup> Задълженията за обществени услуги са необходимо допълнение към конкуренцията. Ако пазарните сили не отговарят на общия икономически интерес на обществото, правителствата имат правото, а понякога и задължението, да се намесят. Затова на държавите-членки се предоставя правото да наложат задълженията за обществени услуги на предприятията, когато е необходимо. Държавите са свободни да определят подробностите, доколкото тези задължения имат за цел да отговорят на общите европейски цели<sup>9</sup> и да отговаря на принципите изложени, в директивите<sup>10</sup>.

Хармонизирането на националните приоритети с общите цели на Европейската политика е огромно предизвикателство. По време на прехода към ефективна конкуренция, неравновесието на силите между потребителите и сектора и липсата на информация имат тенденцията да отслабват позицията на индивидуалните потребители. Социалните условия и условията на околната среда в Европейски съюз са засегнати от външни фактори, като международната конкуренция, и от вътрешни фактори, основани на различията в икономиките на държавите-членки. Конкретните задължения за универсални и обществени услуги за потребителите на енергия трябва да останат в основата на процеса на отваряне на пазарите.

**в. *Необходимо е ЕС да предприеме по-нататъшни стъпки за справяне с недостига на енергия.***

---

<sup>8</sup> От 1996 г.: Директива 96/92/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 19 декември 1996 г. относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия, ОВ L 27 от 30.1.1997 г., стр. 20 (предишна Директива за електроенергия) и Директива 98/30/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 22 юни 1998 г. относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ, ОВ L 204 от 21.7.1998 г., стр. 1 (предишна Директива за природен газ).

<sup>9</sup> Член 3, параграф 2 от Директивата за електроенергия и член 3, параграф 2 Директивата за природен газ дават на държавите-членки правото да налагат задължения за обществени услуги относно следните цели: ... *сигурност, включително сигурност на снабдяването, редовността, качеството и цената на доставките и опазването на околната среда, включително енергийна ефективност и опазване на климата.* Комисията гарантира спазване на европейското законодателство посредством механизма за нотифициране и официалното публикуване осигурява пълна прозрачност.

<sup>10</sup> Принципите като ясно определяне, прозрачност, недискриминация, достоверност и равно третиране, включително равен достъп до потребителите за всички компании.

Независимо от факта, че мнозинството европейски граждани са удовлетворени от снабдяването с електроенергия<sup>11</sup>, недостигът на гориво се счита за нарастващ риск. Високите цени за първични източници на енергия и направените редица национални и европейски избори за енергийната политика или свързани с околната среда могат да доведат до инфлация на цените на енергията<sup>12</sup>. Ситуацията, в която се намират индивидуалните потребители в уязвимо финансово положение може допълнително да се усложни поради неразбираемите условия на фактуриране или неоправдани условия на измерване на консумираната енергия.

Въпреки че изглежда необходимо да се насърчават потребителите в опитите им да намерят най-добрите предложения, общото увеличение на цените на енергия може да утежни бюджета на индивидуалните потребители. Нередовното измерване на консумираната енергия и фактуриране могат да увеличат икономическото влияние на повишаващите се цени на енергия и на засилващия се недостиг на гориво. Директивите за електроенергия и природен газ определят мерки за защита на уязвимите потребители и изискват, по-специално, подходящи мерки срещу преустановяване на снабдяването.

Комисията е на мнение, че държавите-членки не се интересуват достатъчно от проблема с уязвимите клиенти. Всъщност едва половината от държавите-членки са се опитали да определят тази категория потребители и само пет държави разполагат с една или друга форма на стандартна социална тарифа. Когато държавите-членки нарушават съществуващите задължения, Комисията ще продължи да прилага процедури за нарушение.

Комисията смята, че бъдещата харта трябва да предоставя насоки за най-добрия/те начин/и за ефективен отговор на нуждите на уязвимите потребители.

#### г. **Ключови цели:**

Европейската харта за правата на потребителите на енергия трябва да се съсредоточи върху четири точки, отразени в Съобщението за енергийна политика на Комисията<sup>13</sup>

- *съдействие при изготвяне на схеми за подпомагане на най-уязвимите граждани на ЕС да се справят с повишаването на цените на енергия,*
- *подобряване на минималното ниво на информация, която се предоставя на гражданите, за да им се помогне да изберат между доставчиците и вариантите за доставка,*
- *намаляване на административните формалности, когато потребителите сменят доставчик, и*

---

<sup>11</sup> Европейските потребители са сравнително удовлетворени от снабдяването с електроенергия: средният резултат на ниво ЕС-25 е 7,6 (по скала от 1 до 10) за електроенергия и природен газ - проучване за удовлетвореността на потребителите от 2006 г., подлежащо на публикуване.

<sup>12</sup> За повече информация, вижте доклада на Европейската комисия относно оценка на изпълнението на мрежовите индустрии, предоставящи услуги от общ интерес – 2006 г. – приложение, стр. 93 – подлежащо на публикуване.

<sup>13</sup> Стр. 10 от Съобщението на Комисията: Енергийна политика за Европа

– защита на потребителите от нелоялни продажбени практики.

Прилагането на правата на потребителите, информацията относно мерките за енергийна ефективност и модели на поведение, представителството на потребителите, достъпът до подходящи нива на енергия и достъпните цени са другите важни елементи от подобряването на правата на потребителите.

#### д. *Отправни точки за възможни нови елементи*

Ефективната защита на потребителите е основен аспект, който гарантира, че потребителите ще бъдат активни участници на енергийния пазар и успешната либерализация на пазара ще им предостави реален избор. Действащото европейско законодателство за енергийния пазар<sup>14</sup>, което е транспонирано в националното законодателство на държавите-членки, обхваща общия интерес и интересите на потребителите и предвижда по-специално:

– всеобщото право на снабдяване с електроенергия<sup>15</sup>

Същото законодателство задължава държавите-членки да *гарантират, че съществуват подходящи мерки за защита на уязвимите потребители*. От държавите-членки е поискано да *осигурят високи нива на защита на потребителя, особено по отношение на прозрачността относно договорните условия, общата информация и механизмите за решаване на спорове* и да гарантират, че потребителят има възможност да *премине към нов доставчик безплатно и безпрепятствено*.<sup>16</sup>

Общото законодателство за защита на потребителите също допринася за защитата на потребителите на енергия и защитава европейските потребители от **нелоялни** продажбени практики.

Усилията за подобряване на положението на индивидуалните европейски потребители на електроенергия и природен газ, които държавите-членки могат приложат и по отношение на малките предприятия, трябва да се основават на разпоредбите, съдържащи се в законодателството на Общността и националните законодателства.

Европейските потребители на услуги, свързани с електроенергия и природен газ, трябва да имат право на прозрачни, сравними и изпълними структури на **договорите**. Те трябва да получават прозрачни предложения. Те трябва да могат да **преминат** към нов доставчик безплатно и да имат достъп до информация за наличните мерки за енергийна ефективност. Трябва да им бъде

---

<sup>14</sup> Директива 2003/54/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 26 юни 2003 година относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и отменяща Директива 96/92/ЕО, ОВ L 176 от 15. 7. 2003 г., стр. 37 (*Директива за електроенергия*) и Директива 2003/55/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2003 година относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ и отменяне на Директива 98/30/ЕО, ОВ L 176 от 15. 7. 2003 г., стр. 57 (*Директива за природен газ*).

<sup>15</sup> Член 3, параграф 3 от Директивата за електроенергия.

<sup>16</sup> Член 3, параграф 5 от Директивата за електроенергия и член 3, параграф 5 от Директивата за природен газ, като и двата члена съдържат препращане към съответните приложения А на двете директиви.

предоставен достъп до добре функциониращите механизми за решаване на спорове.

Трябва да се обърне специално внимание на начина, по който се прилагат мерките за гарантиране защитата на най-уязвимите европейски потребители, които не могат да се защитават сами.

Ефективното прилагане на правата на потребителите на енергия също включва предоставянето на средства и информация, които ще позволят на потребителите да направят разумен избор за снабдяване с енергия и енергийна ефективност.

Асоциациите на потребителите са поканени за сътрудничество.

#### 4. ИНСТРУМЕНТ

Комисията не предвижда бъдещата Европейска харта за правата на потребителите на енергия да бъде правен акт. Вместо това, тази харта ще изложи по лесен и разбираем начин съществуващото законодателство на Общността и възможните елементи за бъдеща дейност.

Предвижда се тя да очертае дейността, свързана с всяка от следните девет точки, които са от първостепенна важност за правата и интересите на потребителите:

А. Свързване

Б. Договори

В. Цени, тарифи и наблюдение

Г. Свободен избор на доставчик

Д. Информация

Е. Жалби

Ж. Представителство

З. Социални мерки

И. Нелоялни продажбени практики

Принципът на *обща отговорност* ще играе важна роля в определянето на правата на потребителите на енергия. Всички участващи страни, в т. ч. Общността, държавите-членки, включително, в съответните компетентни области, правителства, законодатели и регулаторни органи, енергийният сектор, представен от социалните партньори и от представителствата на потребителите, имат своята роля в изграждането на успешна енергийна политика за европейските граждани. Хартата трябва допринася за подобряване на производството, преноса и ефективното потребление на електроенергия и

природен газ по икономически, социално и от гледна точка на околната среда устойчив начин.

С настоящото съобщение Комисията желае да призове и насърчи всички участници да допринесат за защитата на интересите на потребителите на енергия в тяхната съответна компетентна област. Консултирането между всички заинтересовани страни ще осигури балансиран избор на приоритети. Настоящият консултативен документ, процедурата на консултация и бъдещата харта ще повишат гласността на правата на потребителите, вече заявени в европейското и национално законодателство, което се очаква да засили доверието на обществото в тези права. Комисията ще продължи усилията за информизиране на европейските потребители за съдържанието на хартата

Комисията не изключва възможността резултатът от тази консултация да допринесе за прилагането на правата на потребителите чрез лансиране на законодателни решения, които тя смята са подходящи за тази цел.

## **5. ПРОЦЕДУРА**

Настоящото съобщение на Комисията определя в приложение I възможните елементи относно бъдещата Европейска харта за правата на потребителите на енергия.

Ще стартира обществена консултация на всички заинтересовани страни (представителства на потребителите, енергийни регулаторни органи, правителства и секторът, представен от всички социални партньори), която да ги консултира относно съдържанието на бъдещата харта и която ще се състои между юли и септември 2007 г. (краен срок: 28 септември 2007 г.) посредством интернет страницата на Комисията (виж приложение II за повече подробности).

В съответствие с резултата от този процес на консултиране, Комисията възнамерява да приеме второ съобщение, което ще съдържа окончателния вариант на хартата. Освен че ще изложи съществуващото законодателство, Комисията ще даде насоки за практическото приложение на хартата. Тя може също така да посочи конкретни елементи за понататъшна дейност на ниво държава-членка или чрез саморегулиране.

Комисията също възнамерява да покани всички заинтересовани страни, които да се ангажират с възможно най-широкото популяризиране на окончателния вариант на хартата, изложен във второто съобщение на Комисията. Самата Комисия ще положи усилия да съобщи съдържанието на хартата на гражданите на ЕС чрез най-подходящите комуникационни канали.



## ПРИЛОЖЕНИЕ I

### Елементи на бъдещата Европейска харта за правата на потребителите на енергия

Не се предвижда бъдещата Европейска харта за правата на потребителите на енергия да бъде правен акт. Вместо това, тази харта излага по достъпен и разбираем начин:

- а. Съществуващото законодателство на Общността, което предоставя права на потребителите на енергия и възлага задължения на доставчиците на енергия.
- б. Възможните елементи, които трябва да бъдат взети под внимание от органите на държавите-членки (правителства или регулаторни органи) при съставянето и прилагането на това законодателство.
- в. Възможните елементи, които могат да допълнят съществуващите права и са отговорност на държавите-членки.
- г. Възможните елементи, които могат да допълнят съществуващите права и могат да бъдат постигнати чрез саморегулиране<sup>17</sup> от частните заинтересовани страни, т. е. сектора и представителствата на потребителите.

В съответствие с резултата от обществените консултации между юли и септември, Комисията възнамерява да приеме второ съобщение, което ще съдържа окончателния вариант на хартата. Освен че ще изложи съществуващото законодателство (точки а) от посочените по-долу глави), Комисията ще даде насоки за практическо прилагане (точки б) от посочените по-долу глави) Тя може също така да посочи конкретни елементи за по-нататъшна дейност на ниво държава-членка (точки в) от посочените по-долу глави) или чрез саморегулиране (точки г) от посочените по-долу глави).

Комисията също възнамерява да покани всички заинтересовани страни, които да се ангажират с възможно най-широкото популяризиране на окончателния вариант на хартата, изложен във второто съобщение на Комисията.

#### **1. ЕЛЕМЕНТИ НА БЪДЕЩАТА ЕВРОПЕЙСКА ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ**

1. Европейската харта за правата на потребителите на енергия допринася за изграждането на устойчив енергиен пазар с конкурентни предложения и активен подход за участие от страна на потребителите на енергия, които са наясно с техните права и възможности за избор.

<sup>17</sup> виж точки 22 и 23 от *Междунституционалното споразумение за по-добро законотворчество*, ОВ С 321 от 31 декември 2003 г., стр. 1

2. Европейската харта за правата на потребителите на енергия призовава и стимулира правителствата, енергийните регулаторни органи и сектора, представен от социалните партньори, да допринесат за това да се гарантира, че интересът на потребителя на енергия е взет под внимание.

3. Освен това е важно да се наблегне на факта, че всички нови елементи, предложени от хартата с цел постигане на ефект на ниво държава-членка или с цел саморегулиране, трябва да съответстват на регулаторната рамка на Общността.

4. Правата на потребителите в никакъв случай не могат да бъдат използвани в полза на местните производители на енергия и в ущърб на производителите от другите държави-членки.

5. Държавите-членки на Европейски съюз, в това число правителствата, законодателите и регулаторните органи за електроенергия и природен газ, секторът за електроенергия и природен газ, представен от всички социални партньори на територията на Европейски съюз и асоциации на потребителите на енергия на територията на Европейски съюз, са поканени да си сътрудничат, за да се гарантира спазването и насърчаването на правата на европейските потребители на енергия.

## **2. ЕЛЕМЕНТИ НА БЪДЕЩАТА ЕВРОПЕЙСКА ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ**

### **A. СВЪРЗВАНЕ**

#### **а) Законодателството на Общността изисква:**

Европейските потребители на енергия имат правото да *се ползват от правото на всеобщо обслужване, което представлява правото на получаване на електроенергия с определено качество ... при разумни, лесно и ясно съпоставими и прозрачни цени*<sup>18</sup>.

#### **б) Възможни елементи за прилагането на законодателството на Общността**

1. Европейските потребители на природен газ имат правото да получават природен газ с определено качество, там където има достъп.

#### **в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

2. Държавите-членки имат правото да посочат доставчик от последна инстанция<sup>19</sup> Независимо дали този механизъм е организиран от сектора или е определен от закон или административна дейност, потребителите се

---

<sup>18</sup> Член 3, параграф 3 от Директивата за електроенергия.

<sup>19</sup> Член 3, параграф 5 от Директивата за електроенергия и член 3, параграф 3 от Директивата за природен газ

информират за всеки механизъм за *доставчик от последна инстанция*, приложен с цел осигуряване на приемствеността на снабдяването.

3. От компетентните органи на национално равнище се иска да определят механизъм за наблюдение на достъпа до електроенергия и природен газ. Резултатите от наблюдението на достъпа се представят на обществеността.

**г) Възможни допълнителни елементи, които следва да се постигнат чрез саморегулиране**

4. Всяка разлика между категориите потребители се изяснява по обективен и прозрачен начин.

5. Прозрачността и предсказуемостта на обявените цени и условия могат да бъдат допълнително подобрени чрез разбираеми и леснодостъпни методи на изчисление.

6. Електроенергията и природният газ се предоставят на потребителите срещу заплащане. Въпреки това преустановяване на снабдяването с електроенергия и природен газ се счита за нежелателно средство в случай на неплащане.

7. Доставчиците или мрежовите оператори, според съответните им отговорности, инсталират леснодостъпни помощни линии за справяне с проблеми със свързването към доставчик и други проблеми, свързани с качеството на обслужване.

**Б. ДОГОВОР**

**а) Законодателството на общността изисква:**

Европейските потребители на енергия да имат право да договорят *условия*, които са *справедливи и добре известни предварително...и се предоставят преди сключването ... на договора*<sup>20</sup> Договорът трябва да съдържа минимум следните елементи:

- *самоличността и адреса на доставчика;*
- *предоставяните услуги, предлаганите нива на качество на обслужването, както и времето за първоначално свързване;*
- *вид предлагани услуги за поддръжка;*
- *средствата, чрез които може да се получи актуална информация за всички приложими тарифи и такси за поддържане;*
- *продължителността на договора, условията за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, съществуването на права за оттегляне;*

---

<sup>20</sup> Приложение А, а) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

- уговорки за компенсации и връщане на пари, които важат, ако не са спазени нивата на качество на договорената услуга; както и
- методи за започване на процедури за решаване на спорове.

*Европейските потребители на енергия трябва да получат своевременно известие относно намерение за промяна на договорни условия и ... за своето право на оттегляне в такива случаи<sup>21</sup>*

*Общите условия трябва да бъдат справедливи и прозрачни и да са формулирани ясно и изчерпателно<sup>22</sup>*

*Доставчиците трябва да се въздържат от неравноправните клаузи в договорите, сключени с потребителите<sup>23</sup>*

## **в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

1. Може да се сметне за необходимо да се изиска следните елементи да станат част от договорите за доставка на енергия.

- Тарифите и всички приложени към договора условия, като параметри за изчисляване на тарифите и методи за индексирание, трябва да се представят в разбираема и леснодостъпна форма.
- Налични параметри и улеснения за плащане;
- уточнения относно начина за въвеждане на системи за подходящи измервания и електронно фактуриране, които точно отразяват консумираната енергия от отделните потребители;
- уточнения относно начина за предоставяне на потребителите на актуална информация за наличните мерки, които позволяват да се подобри енергийната ефективност, сравнителни профили на крайните потребители и/или обективни технически уточнения за оборудването, посредством което се консумира енергия.

2. Цялата задължителна информация на преддоговорната фаза (виж по-горе а) точка първа) се прилага без ограничения във всички елементи на бъдещия договор.

## **в. ЦЕНИ, ТАРИФИ И НАБЛЮДЕНИЕ**

### **а) Законодателството на общността изисква:**

*Европейските потребители на енергия получават прозрачна информация за приложимите цени и тарифи и за стандартните условия.<sup>24</sup>*

<sup>21</sup> Приложение А, б) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>22</sup> Приложение А, г) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>23</sup> Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори, ОВ L95, 21.4. 1993 г., стр. 29 (*Директива за неравноправни договори*)

Европейските цени за електроенергия и природен газ са *разумни*, цените за електроенергия са *лесно и ясно съпоставими*.<sup>25</sup>

На европейския потребител на енергия се предлага *пълен избор от методи за плащане*<sup>26</sup>

На европейския потребител на енергия се предоставя - *доколкото това е технически осъществимо, финансово обосновано и пропорционално спрямо потенциалните енергийни спестявания – с измервателни уреди на конкурентни цени* , които точно отчитат реално консумираното количество енергия и информация *относно действителното време на използване*.<sup>27</sup>

Европейските потребители на енергия имат право да получават сметки за консумирана енергия основани на реално изразходената от тях енергия.<sup>28</sup>

#### **в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

1. Компетентните органи на национално ниво трябва да осъществяват наблюдение на наличните предложения на пазара на електроенергия и природен газ. Те трябва да представят резултатите от наблюдението на цените на обществеността по начин, по който цените и основните условия на наличните предложения могат да се сравнят.

#### **г) Възможни допълнителни елементи, които следва да се постигнат чрез саморегулиране**

2. Условията, отнасящи се до промени в цените, трябва да позволят на потребителите да разберат лесно тяхното влияние.

3. Системите за изчисляване на тарифите трябва да станат достъпни и трябва редовно да се публикува информацията относно цените за KW и за един час .

4. Фактурите за консумирана енергия трябва да бъдат изпращани редовно и навреме с цел да предоставят точна и разбираема информация, която също отразява реално консумираната енергия.

5. Промоционалните предложения трябва да гарантират, че европейските потребители на енергия ще могат до голяма степен да се възползват от средствата, отразяващи реално консумираната енергия и предоставящи информация в момента на тяхното използване.

---

<sup>24</sup> Член 3, параграф 3 от Директивата за електроенергия и приложение А (в) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ

<sup>25</sup> Приложение А, ж) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>26</sup> Приложение А, г) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>27</sup> Член 13, параграф 1 от Директива 2006/32/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 5 април 2006 г. относно ефективността при крайното потребление на енергия и осъществяване на енергийни услуги *ОВ L от 24. 4. 2006 г., стр. 64 (Директива за енергийна ефективност)*

<sup>28</sup> Член 13, параграф 2 от Директивата за енергийна ефективност

## Г. СВОБОДЕН ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК

### а) Законодателството на общността изисква:

*Държавите-членки трябва да осигурят, че привилегираният потребител има наистина възможност да премине към нов доставчик.<sup>29</sup>*

*Европейските потребители на енергия няма да заплащат такси при смяна на доставчика.<sup>30</sup>*

### г) Възможни допълнителни елементи, които следва да се постигнат чрез саморегулиране

1. Европейските потребители на енергия трябва да се възползват от подобряване ефективността на съществуващите процедури за смяна на доставчик. Периодът, необходим за преминаване към нов доставчик на електроенергия или природен газ, не трябва да е повече от един месец.

2. В случай че договорните условия налагат минимален срок на договора, датата на изтичане на договора трябва да бъде упомената на сметката.

## Д. ИНФОРМАЦИЯ

### а) Законодателството на общността изисква:

*Европейските потребители на енергия получават прозрачна информация за приложимите цени и тарифи и за стандартните условия, във връзка с достъпа и използването на услугите свързани с електроенергия и природен газ.<sup>31</sup>*

*Европейските потребители на енергия трябва да получат информация за участието на всеки енергиен източник в общия горивен състав на доставчика през предходните години ... и за въздействието върху околната среда ... от електроенергията, произведена от доставчика.<sup>32</sup>*

*Европейските потребители на енергия имат достъп до всеобщо обслужване съгласно разпоредбите, приети от държавите-членки ... трябва да бъдат информирани за правата си по отношение на всеобщото обслужване.<sup>33</sup>*

*Европейските потребители свързани към газовата система трябва да бъдат информирани за правата си да им се доставя, по приложимото национално законодателство, природен газ с определено качество на разумни цени.<sup>34</sup>*

---

<sup>29</sup> Член 3, параграф 5 от Директивата за електроенергия и член 3, параграф 3 от Директивата за природен газ

<sup>30</sup> Приложение А, д) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>31</sup> Приложение А, в) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>32</sup> Член 3, параграф 6 от Директивата за електроенергия.

<sup>33</sup> Приложение А, (ж) от Директивата за електроенергия.

<sup>34</sup> Приложение А (ж) от Директивата за природен газ и общият принцип от Договора относно недискриминация.

Европейските потребители на енергия имат право да получават информация, *в или с техните сметки, договори или други транзакции, фактури* и т. н. относно а) *текущи цени и реална консумация*; б) годишно сравнение на реалната консумация на енергия; в) *сравняване с ползвател на енергия за справка*; г) подробности относно контактите за обективна информация, касаеща мерките за повишаване на енергийната ефективност, профили на крайните потребители и спецификации на енергийно оборудване<sup>35</sup>

#### **б) Възможни елементи от прилагането на законодателството на Общността**

1. Информацията относно снабдяването с енергия на европейските потребители на енергия трябва да се предоставя без да води до излишни или скъпо струващи разследвания.

#### **г) Възможни допълнителни елементи, които следва да се постигнат чрез саморегулиране**

2. Европейските потребители на енергия трябва да имат лесен достъп до актуална информация относно

- снабдяването с енергия в техния район и
- всички национални програми, механизми и финансови и правни рамки, насърчаващи енергийната ефективност.

### **Е. ЖАЛБИ**

#### **а) Законодателството на общността изисква:**

Европейските потребители на енергия трябва да се ползват от прозрачни, прости и не скъпи процедури за решаване на техни оплаквания<sup>36</sup>. ... където е възможно, от следните принципи, изложени в Препоръка 98/257/ЕО на Комисията<sup>37</sup> и 2001/310/ЕС<sup>38</sup>

#### **в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

1. Извън съдебно уреждане на спорове, като уреждане извън съда, административни процедури или посреднически процедури трябва да позволят споровете да се разрешат справедливо и бързо (в рамките на период от 3 месеца) и без заплащане от страна на потребителя.

2. Ролята на енергийните регулатори в уреждането на спорове трябва да се изясни и енергийните потребители трябва да се информират незабавно.

---

<sup>35</sup> Член 13, параграф 6 от Директивата за енергийна ефективност

<sup>36</sup> Приложение А, е) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>37</sup> Препоръка на комисията 98/257/ЕО относно принципите приложими за органите, които отговарят за извънсъдебно решаване на спорове с потребители, ОВ L115 от 17.4.1998 г., стр. 31.

<sup>38</sup> Препоръка на комисията 2001/310/ЕО относно принципите приложими за органите, които отговарят за извънсъдебно решаване на спорове с потребители, ОВ L 109 от 19.4.2001 г., стр. 56.

**г) Възможни допълнителни елементи, които следва да се постигнат чрез саморегулиране**

3. Доставчиците и мрежовите оператори трябва да се насърчават да въведат общо място за подаване на жалби от потребителите.

**Ж. ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО**

**а) Законодателството на общността изисква:**

Организациите на потребителите се упълномощават от държавите-членки да *предявяват искове за преустановяване на нарушения пред компетентни съдилища или административни органи* посочени от държавите-членки.<sup>39</sup>

**в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

1. Разработват се най-добрите решения за насърчаване на официалната организация на представителствата на потребителите на енергия и те допринасят за отчитането и проследяването на развитията на пазара..

2. Воденето на редовен диалог между организациите на потребителите и всички други заинтересовани лица (социални партньори, енергийния сектор, регулаторни органи, представители на правителства и т. н.) относно всички въпроси, свързани с правата на потребителите на енергия, трябва да гарантира, че е направено всичко възможно за постигането на високо ниво на защита на интересите на потребителите.

3. Организациите на потребителите и органите, отговорни за защитата на потребителите, трябва да си сътрудничат за сверяване точността на информацията, предоставена от доставчиците на електроенергия и природен газ.

**З. СОЦИАЛНИ МЕРКИ**

**а) Законодателството на общността изисква:**

*Държавите-членки трябва ... по-специално да осигурят, адекватни гаранции за защита на уязвими потребители, включително мерки, с които им се помага да избегнат изключване.*<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Директива 98/27/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 19 май 1998 г. относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите ОВ L 166, 11.6.1998 г., стр. 51 (членове 1, 2 и 3). Тъй като директивите за енергия от 2003 г. не са изброени в приложението на Директивата за преустановяване на нарушения, последната се прилага по отношение на въпросите, които са обхванати от директивите за потребители като Директивата за некоректните клаузи на договори и Директивата относно нелоялните търговски практики.

<sup>40</sup> Член 3, параграф 5 от Директивата за електроенергия и член 3, параграф 3 от Директивата за природен газ



## **б) Възможни елементи от прилагането на законодателството на Общността**

1. Европейските потребители на енергия със специални нужди, в резултат на увреждания или нестабилно финансово състояние, могат да се ползват от основни енергийни услуги за поддържане на тяхното физическо и умствено здраве и благосъстояние, на разумни цени или, когато е необходимо, безплатно.
2. Държавите-членки трябва да приемат и публикуват определение на уязвим потребител, което да се прилага от всички доставчици на електроенергия и природен газ, за да може снабдяването с природен газ да отговори на основните нужди на домакинствата, без да се налага подаването на молба от уязвимия потребител.
3. Държавите-членки трябва да гарантират, че правата, свързани със статуса на уязвимия потребител, се прилагат без налагането на допълнителна такса за съответните потребители. В тази връзка трябва да се обърне специално внимание на случаите с прекъсване на снабдяването с енергия.
4. Съществуващите мерки в полза на уязвимите потребители трябва да бъдат добре формулирани и периодично преоценявани. Мерките трябва да бъдат добре балансирани, за да не се осуети отварянето на пазара, да не се създаде дискриминация между европейските доставчици на енергия, да не се засили нарушаването на конкуренцията, ограничи препродаването или създаде дискриминационно отношение към други потребители..

## **в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

5. Държавите-членки трябва да се намесят на пазара, за да се постигнат социални цени и условия за добре определените категории на потребители на природен газ и електроенергия в отдалечени райони или със специални нужди, или поне да се гарантира, че тези категории потребители ще имат редовен достъп до най-евтините предложения на енергийния пазар.

## **И. НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ**

### **а) Законодателството на общността изисква:**

*Европейските потребители на енергия трябва да бъдат защитени срещу несправедливи или подвеждащи методи на продажба.<sup>41</sup>*

Нелоялните търговски практики са забранени от Директивата за нелоялни търговски практики.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Приложение А, г) от Директивата за електроенергия и Директивата за природен газ.

<sup>42</sup> Директива 2005/29/ЕО на европейския парламент и Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета, ОВ L 149 от 11.6.2005 г., стр. 22. (Директива за нелоялни търговски практики)

- Европейските граждани трябва да са ефективно защитени от *натиск, предизвикан от заблуждаващи и нелоялни практики*<sup>43</sup> например преминаването към друг доставчик.
- Всички обременителни или прекомерни недоговорни пречки, създадени от търговеца, когато потребителят желае да упражни правата си по договора, включително правото да прекрати договора или да премине към друг доставчик, се определят като нелоялна търговска практика.<sup>44</sup>

**в) Възможни допълнителни елементи, за които са отговорни държавите-членки**

1. Органите, защитаващи правата на потребителите и националните енергийни регулаторни органи, си сътрудничат, за да постигнат възможно най-добри резултати.

---

<sup>43</sup> Член 11 от Директивата за нелоялни търговски практики.

<sup>44</sup> Член 9 , точка г) от Директивата за нелоялни търговски практики.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ II**

### **Обществено допитване**

## **ОБЩЕСТВЕНО ДОПИТВАНЕ ОТНОСНО БЪДЕЩАТА ЕВРОПЕЙСКА ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕНЕРГИЯ**

Комисията кани всички заинтересовани страни да представят забележките си за текста, съдържащ елементи от бъдещата Европейска харта за правата на потребителите на енергия. Забележките се изпращат на следния адрес:

### **European Commission**

#### **Генерална дирекция „Енергетика и транспорт“**

Обществено допитване относно бъдещата европейска харта за правата на потребителите на енергия

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

или

**Rue De Mot 28**

**B-1049 Brussels**

Забележките трябва да се изпратят до Комисията най-късно до **28 септември 2007 г.** Отговорите и забележките трябва да посочват номера на точката, към която се отнасят.

Ако имате становища само по някои въпроси, не се колебайте да изпратите отговор, обхващащ само тези въпроси.

За информация на заинтересованите страни, Генерална дирекция „Енергетика и транспорт“ на Комисията ще публикува получените по електронна поща становища, заедно с данните за контакт на лицата, които са ги изпратили, на следната [[http://ec.europa.eu/energy/energy\\_policy/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/energy_policy/consumers/index_en.htm)], ако съответните податели изрично са дали своето съгласие.

С оглед защитата на данните, Комисията няма да борави с личните данни, посочени в отговорите.

Именно в светлината на получените становища, Комисията възнамерява да приеме второ съобщение, което ще съдържа хартата.