

Bruxelas, 5 de Julho de 2007

Para uma carta europeia dos direitos dos consumidores de energia

Uma nova iniciativa destinada a reforçar os direitos dos consumidores de energia na UE foi lançada hoje, com a apresentação de uma proposta de carta dos direitos dos consumidores de energia pela Comissão Europeia. A carta deverá definir os direitos dos consumidores nos domínios do abastecimento de electricidade e gás, incluindo contratos, informação, preços, resolução de litígios e protecção contra práticas comerciais desleais. Será a primeira vez que estes direitos serão enunciados num único documento. A carta permitirá a tomada de decisões bem fundadas sobre a escolha de fornecedores, quando os consumidores exercerem os seus direitos nos mercados da electricidade e do gás abertos à concorrência – como acontecerá na maioria dos Estados-Membros da UE até 1 de Julho de 2007.

«Os consumidores da UE esperam que formulemos uma resposta europeia comum aos desafios que se colocam no domínio da energia e das alterações climáticas», declarou o Membro da Comissão Andris Piebalgs, responsável pela energia. «Independentemente de lhes garantirmos um abastecimento energético sustentável, seguro e competitivo, os consumidores esperam que a UE envide esforços de defesa dos direitos dos consumidores, à medida que os mercados energéticos se abrem a uma maior capacidade de escolha por parte dos consumidores. E é a este nível que a carta dos direitos dos consumidores de energia intervém.»

«A abertura destes mercados representa simultaneamente um desafio e uma oportunidade para os consumidores europeus», afirmou o Membro da Comissão Meglena Kuneva, responsável pela defesa do consumidor. «Só quando tivermos conseguido criar um mercado transparente e eficiente, em que os direitos dos consumidores são plenamente garantidos e em que consumidores esclarecidos utilizam os seus conhecimentos para beneficiarem das propostas disponíveis, é que poderemos concluir que alcançámos o nosso objectivo.»

A Comissão declarou o seu compromisso em favor da defesa do consumidor de energia na sua Comunicação de 10 de Janeiro de 2007 sobre a política energética. Os Ministros da Energia e os Chefes de Estado da UE solicitaram igualmente uma melhoria da defesa do consumidor, tendo em conta a abertura total dos mercados energéticos da UE em Julho de 2007, a qual conferirá aos consumidores o direito de escolherem o fornecedor de energia da sua preferência¹.

¹ Chipre e a Estónia beneficiam de uma derrogação para abrirem os mercados da electricidade respectivos até 2013. Malta beneficia de uma derrogação por um prazo indeterminado. A Letónia e Portugal devem abrir os mercados do gás respectivos até 2010 e a Finlândia e a Grécia logo que sejam preenchidas determinadas condições.

As Directivas «Electricidade» e «Gás» (2003/54/CE e 2003/55/CE) já estabeleceram os direitos dos consumidores no domínio da energia, bem como salvaguardas para os cidadãos vulneráveis, mas estes direitos devem ser clarificados tendo em conta a abertura total do mercado.

Os consumidores necessitam de informação clara que os ajude a efectuar uma escolha entre os fornecedores disponíveis e de protecção contra práticas de venda desleais, que os pressionem a mudar de fornecedor ou dificultem essa mudança. Os procedimentos de mudança de fornecedor devem ser eficientes. Por outro lado, o risco de «pobreza ligada aos custos dos combustíveis» deve ser tido em conta, protegendo os cidadãos que possam ser especialmente vulneráveis a aumentos dos preços da energia.

Para uma carta europeia dos direitos dos consumidores de energia

A Comissão identificou quatro objectivos principais que deverão servir de base à futura carta:

- protecção mais eficiente dos cidadãos vulneráveis;
- aumento da informação aos consumidores;
- diminuição da burocracia ligada à mudança de fornecedor;
- defesa do consumidor contra práticas de venda desleais.

Os direitos dos consumidores no âmbito do projecto de carta deverão incluir:

- Ligação: direito de receber, mediante pagamento, níveis regulares e previsíveis de serviços de electricidade e gás em condições de segurança;
- Fornecimento: direito de mudar de fornecedor de electricidade e gás a título gratuito;
- Contratos: a carta enumera os elementos mínimos que deve incluir qualquer contrato com um fornecedor de energia;
- Informação: sobre fornecimento de energia, condições contratuais, preços e tarifas, medidas de eficiência energética, bem como origem e método de produção da electricidade;
- Preços: a energia deve ser disponibilizada a preços razoáveis, fácil e claramente comparáveis e transparentes;
- Medidas sociais: fornecer aos cidadãos vulneráveis níveis mínimos de serviços energéticos (energia, calor e luz) para evitar a pobreza ligada à escassez de energia;
- Resolução de litígios: direito a procedimentos de apresentação de queixas simples e pouco dispendiosos em caso de litígio;
- Práticas comerciais desleais: estas encontram-se proibidas nos termos da Directiva CE relativa às práticas comerciais desleais².

Próximas etapas

As partes interessadas (incluindo representantes dos consumidores, entidades reguladoras no domínio da energia, Estados-Membros da UE e sectores do gás e da electricidade) serão consultadas sobre os elementos propostos para a carta. A Comissão redigirá então o documento final, com base na contribuição destas, o qual será assinado pelas partes interessadas no decurso de uma cerimónia formal.

Esta deverá ter lugar no início de Dezembro de 2007.

² A Directiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais, de 11.05.2005, produzirá efeitos em 12 de Dezembro de 2007.

O texto da Comunicação da Comissão Europeia «Towards an European Charter on the Rights of Energy Consumers» e o convite à participação na consulta pública encontram-se disponíveis em:

http://ec.europa.eu/energy/energy_policy/consumers/index_en.htm

A Directiva relativa às práticas comerciais desleais pode ser consultada em:

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm

Para obter mais informações sobre a política energética da UE, incluindo o texto da Comunicação da Comissão de 10 de Janeiro de 2007 subordinada ao título «Uma política energética para a Europa», consultar:

http://ec.europa.eu/energy/energy_policy/documents_en.htm