

Брюксел, 4 май 2026 г.
(OR. en)

8825/26
ADD 1

ENER 214
FISC 159
ECOFIN 562
COMPET 517
ENV 444
IND 302

ПРИДРУЖИТЕЛНО ПИСМО

От: Генералния секретар на Европейската комисия, подписано от
г-жа Martine DEPREZ, директор

Дата на получаване: 30 април 2026 г.

До: Г-жа Thérèse BLANCHET, генерален секретар на Съвета на
Европейския съюз

№ док. Ком.: C(2026) 2853 annex

Относно: ПРИЛОЖЕНИЕ
към
ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА
относно резюмето на основните договорни условия на договорите
за доставка на енергия

Приложено се изпраща на делегациите документ C(2026) 2853 annex.

Приложение: C(2026) 2853 annex



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 30.4.2026 г.
C(2026) 2853 final

ANNEX

ПРИЛОЖЕНИЕ

КЪМ

ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА

**относно резюмето на основните договорни условия на договорите за доставка на
енергия**

{SWD(2026) 126 final}

ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Правен контекст и контекст на политиката

Оферти на пазара на електроенергия

Съгласно член 11, параграф 1а от Директива (ЕС) 2019/944 на крайните клиенти трябва да бъде предоставено резюме на основните договорни условия преди сключването или удължаването на срока на договор. Резюмето трябва да бъде лесно видимо, да е формулирано по кратък и опростен начин и да излага правата, посочени в член 10, параграфи 3 и 4 от Директива (ЕС) 2019/944.

Съгласно член 10, параграф 3 от Директива (ЕС) 2019/944 в договора за доставка трябва да се посочва следното:

- а) самоличността и адресът на доставчика;
- б) предоставяните услуги, предлаганите равнища на качество на обслужването, както и сроковете за първоначално свързване към мрежата;
- в) видовете услуги по поддръжката, които се предлагат;
- г) средствата, чрез които може да се получи актуална информация за всички приложими тарифи, такси за поддръжка и пакетни продукти/или услуги;
- д) продължителността на договора, условията за подновяване и прекратяване на договора и услугите, включително на продуктите или услугите, които са в пакет с тези услуги, както и дали се разрешава прекратяване на договора, без да се заплаща такса;
- е) договорености за компенсации и възстановяване на суми, които се прилагат, ако не са спазени нивата на качество на договорената услуга, включително неточно или забавено фактуриране;
- ж) способът за започване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове в съответствие с член 26;
- з) информация относно правата на потребителите, включително информация относно обработката на жалби, и цялата информация, посочена в настоящия параграф, като те се съобщават ясно на фактурата или на уебсайта на електроенергийното предприятие.

Освен това, член 10, параграф 4 от Директива (ЕС) 2019/944 гласи, че крайните клиенти трябва да бъдат предизвестени за всяко намерение за изменение на договорните условия и, когато им бъде отправено предизвестие, да бъдат информирани за правото си да прекратят договора. В Директива (ЕС) 2019/944 също така се разяснява как и кога доставчиците трябва да отправят това предизвестие и задължава държавите членки да гарантират, че крайните клиенти могат да прекратят договора, ако не приемат новите договорни условия.

Съгласно член 11, параграф 1а от Директива (ЕС) 2019/944 резюмето трябва да включва най-малко следната информация:

- а) общата цена и нейната разбивка;
- б) обяснение дали цената е фиксирана, променлива или динамична;

- в) адрес на електронна поща на доставчика и данни за пряка линия, на която клиентите могат да получат помощ; и
- г) когато е приложимо, информация за еднократни плащания, промоции, допълнителни услуги и отстъпки.

Оферти на пазара на газ

В член 11, параграф 3 от Директива (ЕС) 2024/1788 се предвижда, че на крайните клиенти трябва да се предостави едно-единствено резюме на ключовите договорни условия, което е лесно видимо и е формулирано по кратък и опростен начин. В него също така се изисква доставчиците да използват обща терминология.

2. Подобряване на прозрачността чрез стандартизация

Някои държави членки вече са въвели стандартизирани образци на резюме, които регулират съдържанието на преддоговорната информация. Тези образци се характеризират със стандартизирано и кратко оформление, придружено от правила за попълване на резюмето.

Важно е да бъдат разработени няколко стандартизирани образци на резюме, които да обхващат различните видове оферти за енергия, включително: договори с фиксирана, променлива или динамична цена на електроенергията; оферти, включващи допълнителни продукти или услуги, които са свързани или в пакет с доставка на енергия (пакетни оферти); и оферти, които позволяват на потребителите да подават излишната електроенергия в електроенергийната мрежа.

Проучванията на потребителското поведение показват, че потребителите желаят опростени оферти с кратки и ясни обяснения и предпочитат информацията да бъде представяна по стандартизиран начин, като се спазва една и съща структура и се подчертават най-важните данни, по-специално общата цена, срокът на договора и основните условия. Потребителите разбират офертите по-добре, ако им бъде представено кратко и достъпно резюме под формата на списък с точки. Видът и обемът на информацията, както и начинът, по който тя е формулирана, структурирана и представена, оказват значително влияние върху способността на потребителите да имат достъп до нея, да я оценяват и да предприемат действия въз основа на нея.

Разположено на първата страница каре, в което са изброени основните мерки за защита на потребителите и рисковете за тях, може да се превърне в отличен инструмент за овластяване на потребителите. В същото време следва да се възприеме двуетапен подход, при който информацията се представя в многослоен формат. При този формат най-важната информация, като например относно ценообразуването, срока на договора и прекратяването, трябва да се показва на видно място на първия етап. На втория етап следва след това да се предоставя по-подробна информация, включително относно задълженията на доставчиците и правата на потребителите, като по този начин потребителите ще могат лесно да се запознаят с условията на договора си и да ги разберат.

За да се отговори на нуждите на уязвимите клиенти, образецът следва да включва, когато е уместно, конкретна допълнителна информация или връзки към социални услуги. Например специален раздел от резюмето би могъл да предоставя информация за уязвимите клиенти и клиентите, засегнати от енергийна бедност, включително условия за социални тарифи, отстъпки и връзки към допълнителни услуги за подкрепа.

Резюмето трябва да се съхранява отделно от пълните условия на договора. Въпреки това, когато потребителят сключи договор след получаване на резюмето, информацията в образеца може да стане част от договорните условия. Във всеки случай резюмето трябва да включва ясен период на валидност, като в него следва да се посочва дата на издаване и дата на изтичане на срока, за да се гарантира, че информацията е точна и актуална.

Регулаторните органи следва да наблюдават използването и ефективността на резюмето, за да гарантират, че доставчиците и, когато е приложимо, посредниците и доставчиците на енергийни услуги спазват изискванията и че потребителите са адекватно защитени. Посредством това наблюдение ще бъде възможно да се установят областите, в които са необходими подобрения, и да се внесат необходимите промени в образеца, като по този начин се подобряват опитът и защитата на потребителите на енергийния пазар.

3. Ръководни принципи за резюмето

Достъпност

За да се гарантира приобщаване и достъпност, резюмето следва да бъде предоставено на всички потребители на траен носител по техен избор, включително на хартиен носител, и да бъде постоянно достъпно, така че потребителите да могат да преглеждат основната документация.

Освен това информацията следва да се показва по лесен за ползване и подходящ начин, съобразен с нуждите на потребителите. Цифровите версии трябва да бъдат проектирани така, че да осигуряват оперативна съвместимост между различни устройства и канали за продажби. Нуждите на лицата, които може да имат ограничен достъп до цифрови ресурси или които предпочитат нецифрова комуникация, следва да бъдат внимателно обмислени.

Следва да се гарантира равнопоставена достъпност за хората с увреждания и потребителите с ограничени цифрови умения или свързаност. Информацията, включена в резюмето, независимо дали в печатен или електронен формат, следва да отговаря на съответните изисквания за достъпност.

Яснота

Съществените договорни условия трябва да бъдат представени ясно и достъпно. Информацията трябва да бъде подредена по логичен и удобен за потребителя начин, така че крайните клиенти да могат лесно да я следват, и да бъде изложена в кратки изречения, за да се улесни разбирането и да се ускори достъпът до нея.

За да се подобри прозрачността и защитата на потребителите, карето „Основни защити и рискове“ може да бъде полезно за потребителите и да обхваща съществена информация като: i) цени и потенциални промени в цените, включително предупреждение за риска при договори с променливи или динамични цени и свързаната с тях променливост на сметките; ii) условия за прекратяване на договора и свързаните с това такси; и iii) контакти за съдействие и разрешаване на спорове.

Двустепенният подход се счита за добра практика за представяне на резюме на основните договорни условия, тъй като осигурява ясен и удобен за потребителите формат за представяне на сложна информация.

Освен това, за да се осигури съгласуваност и да се направят пазарите на електроенергия и газ по-разбираеми, общата терминология следва във всички комуникации, маркетингови материали, оферти, договори и сметки да се използва последователно от всички доставчици и, когато е приложимо, от посредниците и доставчиците на енергийни услуги.

Информацията следва да се предоставя, като се използва речник, разбираем за широк кръг от хора. Трябва да се използват принципите на ясения и разбираем език и да се приеме национален речник със задължителни термини (например фиксирана/променлива/динамична цена, период на лоялност, такса за прекратяване), изразени по ясен и разбираем начин. За да се гарантира последователност и съпоставимост, в резюмето следва да се използват само тези термини и то следва да бъде написано на ниво на четене B1—B2, което го прави достъпно за широк кръг потребители. Когато не е възможно да се избегнат технически термини, съкращения, специфичен за сектора жаргон и сложни изречения, трябва да се предоставят ясни обяснения на достъпен език.

Четимост

Потребителите трябва с един поглед да могат да разберат основните аспекти на офертата и резюмето трябва да бъде възможно най-кратко.

Информацията трябва да бъде представена с помощта на кратки изречения, а ключовите подробности — на видно място на първата страница. Ако не е възможно в рамките на една страница да се посочат на видно място всички основни аспекти, те трябва да бъдат посочени в първата част на резюмето на не повече от две страници. Дължината на текста може да бъде увеличена например, за да стане информацията достъпна за потребителите с увреждания.

За по-лесно разбиране информацията трябва да бъде кратка и да се представя с четлив шрифт и размер, като се подбират подходящи цветове. Например, важната информация трябва да бъде подчертана с удебелен шрифт, поставена в рамки или представена чрез подобно оформление. Размерите на шрифта трябва да бъдат достатъчно четливи, обикновено най-малко 10 пункта, за да може информацията да се разглежда от близко разстояние. Трябва да се използват ясно различими заглавия, подходящо разстояние и подравняване, за да се очертаят разделите на резюмето и да се създаде визуално привлекателен и организиран формат.

Могат да се използват символи, икони или прости визуални помощни средства за подобряване на разбирането, при условие че те не отвличат вниманието от текста или не намаляват достъпността.

Следва да се вземат предвид техническите ограничения на някои носители, като екраните на мобилните телефони. Следва да е възможно текстът да се адаптира към различни цифрови среди и да се разшири за по-добра видимост на електронните устройства.

Сравнимост

Сравнимостта е от жизненоважно значение, за да се даде възможност на потребителите да направят добре информиран избор и да изберат условия за доставка, които най-добре отговарят на техните нужди и предпочитания. За да се постигне това, всички доставчици и, когато е приложимо, посредниците и доставчиците на енергийни услуги следва да използват стандартизирана терминология и стандартизирано резюме на основните договорни условия в единна структура.

Резюмето трябва да бъде публично достъпно, да е показано на уеб сайта на доставчика и да е включено в инструментите за сравнение. Доставчиците следва да публикуват изчерпателен преглед на своите оферти в два допълващи се формата. Наред с лесно за четене резюме, което предоставя ясен и разбираем преглед на общите условия на офертата, доставчиците следва да публикуват и машинно четим файл, съдържащ всички задължителни полета, с постоянен URL адрес. По този начин доставчиците позволяват на инструментите за сравнение автоматично да въвеждат и обработват подробностите за офертата. Това също така ще рационализира регулаторния надзор, което ще даде възможност на регулаторните органи да наблюдават спазването на изискванията и да извършват ефективни анализи на пазара.

За да се предостави на потребителите лесен достъп до наличните инструменти за сравнение, в резюмето на видно място трябва да се покаже връзка или QR код с връзка към независими инструменти за сравнение.

Срокове

Времето е критичен фактор. За да се предостави на клиентите достатъчно време за преглед и сравняване на информацията без натиск, резюмето следва да се предостави много преди крайният клиент да се обвърже с договор или оферта, включително когато се използват средства за комуникация от разстояние.

Моментът на предоставяне на резюмето следва да бъде внимателно обмислен и адаптиран към различните канали за продажба. На национално равнище следва да бъдат определени конкретни срокове за предоставяне на резюмето. За онлайн продажбите например резюмето може да бъде изпратено на посочения от клиента имейл адрес в същия ден, в който то е поискано. За продажби по телефона резюмето може да бъде предоставено до края на същия ден, ако е изпратено по имейл, или в рамките на няколко работни дни, ако клиентът предпочита да го получи по пощата. За продажбите „от врата до врата“ резюмето трябва да бъде ясно представено на клиента, преди да подпише договора.

По отношение на телемаркетинга и продажбите по домовете е особено важно да се гарантира прозрачност и отчетност. Поради това доставчиците и, когато е приложимо, посредниците и доставчиците на енергийни услуги следва да предоставят резюмето на клиента, преди да получат съгласието му по договора, и следва също така да отбележат проверимо доказателство за доставката, включително времевия печат и използвания канал за доставка.

За всички договори извън търговския обект крайните клиенти трябва да бъдат информирани чрез траен носител за правото си на отказ, както е посочено в Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета¹. В случаите, когато резюмето е предоставено по-малко от 24 часа преди подписването на договора, доставчиците и, когато е приложимо, посредниците и доставчиците на енергийни услуги следва да бъдат помолени да изпратят кратко напомняне на клиента относно правото на отказ, като използват траен носител по избор на потребителя.

¹ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64—88, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4. Инструкции за изготвяне на образеца на резюмето

В резюмето следва да се съдържа следната информация:

Идентификационни данни за доставчика

- Името на доставчика, името на офертата и логото и горещата линия за обслужване на клиенти на доставчика / подробна информация за контакт с отдела за обслужване на клиенти трябва да бъдат показани на видно място в горната част на първата страница.
- Адресът, адресът на електронната поща и уебсайтът на доставчика трябва да бъдат лесни за намиране.
- Информацията за контакт може също така да посочва възможността за използване на уеб формуляри или други видове пряк контакт и, когато е уместно, с нея да се идентифицира всеки посредник.

Описание на услугата

- Следва да бъдат посочени наименованието на продукта, енергийната(ите) услуга(и) и основните характеристики (включително видът на договора), както и видът на придружаващото оборудване и/или услуга, когато е приложимо.
- Следва да се предостави информация за енергийния микс. Ако офертата се предлага на пазара като екологична, устойчива или подобна, следва да се включи ясно обяснение за източника на енергията и сертифицирането (гаранции за произход), за да се гарантира, че крайните клиенти могат лесно да разберат офертата и въздействието върху околната среда на своя избор.
- Когато е уместно, информацията за основните продукти и услуги за крайните клиенти с увреждания следва да бъде показана по подходящ начин. Когато информацията за различни продукти и услуги за клиенти с увреждания е обширна и променлива, в резюмето може да се посочи, че тази подробна информация е налична отделно.
- За пакетни оферти следва в резюмето да се изясни видът на пакетната оферта (например доставка на газ и електроенергия; доставка на енергия и услуги, несвързани с енергията; и инсталиране, експлоатация и поддръжка на системи за съхранение на електроенергия, комбинирани с инсталации, произвеждащи електроенергия от възобновяеми източници за собствено потребление).
- Трябва да се предостави ясна информация за продуктите и/или услугите, които са в пакет с доставка на електроенергия или газ, заедно с обяснение дали те са задължителни или не. Същевременно следва да бъдат ясно описани ролите и отговорностите на доставчиците на услуги и, когато е приложимо, на различните субекти, с които се очаква крайният клиент да се ангажира.
- Приложимите условия, възнаграждението за подаване на излишната електроенергия в електроенергийната мрежа, таксите и процедурите следва да се предоставят на крайни клиенти, които вече участват или обмислят да участват в индивидуално потребление на собствена електроенергия и/или споделяне на енергия.

Информация за цените

- Следва да се предостави ясно обяснение на тарифната структура и дали цената е фиксирана, променлива или динамична.
- Информацията за цената следва да включва: i) общата цена на електроенергията или газа; ii) разбивка на всички компоненти на разходите, т.е. разходи за доставка, разпределение, данъци и налози; iii) единичната цена на единица, включваща всички такси и данъци; iv) когато е приложимо, информация за еднократни плащания, промоции, допълнителни услуги и отстъпки; и v) задължителни такси, когато е уместно.
- Информацията за цените за kWh или m³ и общите разходи за година, заедно с обяснение на метода за изчисляване на цената, трябва да бъдат ясно посочени, за да се даде възможност на крайните клиенти лесно да сравняват между различните оферти колко таксуват доставчиците за потреблението на електроенергия или газ и за годишната фиксирана такса.
- Информацията за цената следва да се показва във формат, който позволява на потребителите да сравняват цените, и следва да отразява, когато е приложимо, всички ограничени във времето отстъпки и цената на оборудването. Когато се прилага промоционална цена, това следва да бъде ясно посочено, включително колко дълго е валидна отстъпката, кои условия се прилагат за отстъпките (например да не се сменя доставчик преди определена дата) и пълната цена без промоцията. Когато е приложимо, срокът и обхватът на всяка ценова гаранция, както и цените, приложими след изтичането на тази гаранция, трябва да бъдат ясно посочени.
- За динамични цени и договори с гъвкав ценови компонент резюмето следва да включва ясно и лесно разбираемо обяснение на формулата за определяне на цената, индекса, с който е свързана формулата, както и информация за това къде крайният клиент може да проследява динамиката на ценовите промени и тяхната честота. Зависещите от потреблението разходи, които надхвърлят базовата цена на електроенергията, като например надбавки към цената на спот пазара, трябва да се посочват отделно за всеки kWh.
- За договори с динамични цени на електроенергията и договори с гъвкав ценови компонент следва на крайните клиенти да се предоставят илюстративни прогнози за разходите (месечни или годишни), основани на измерени стойности и прогнози на доставчиците, за да им се даде възможност да направят предварителна оценка на сметката. В резюмето трябва да се обяснява как се изчисляват тези прогнози за разходите и потенциалните рискове, когато цената не е фиксирана и/или предварително известна, така че крайният клиент да разбере предимствата и недостатъците и да може да направи информиран избор. Следва също така да се предоставят илюстративни сравнения с различни оферти от доставчика, така че потребителите да могат по-добре да оценят целесъобразността на всеки вид договор.
- При офертите за електроенергия за крайни клиенти със слънчеви панели в резюмето следва да се посочи възнаграждението за клиентите, които подават излишната електроенергия в електроенергийната мрежа. В резюмето следва също така да се посочат всички наложени такси, включително свързаните с тях разходи, как се изчисляват тези разходи, в кои ситуации са направени разходите, кога трябва да бъдат платени тези разходи и друга свързана информация.

Срок на договора, подновяване и прекратяване

- Информацията за срока на договора трябва да се посочва на видно място.
- Основните условия за подновяване и прекратяване на договора (поради изтичане на срока на договора или поради предсрочно прекратяване, когато е приложимо) следва да бъдат включени заедно с информация за това дали договорът може да бъде прекратен безплатно.
- За крайни клиенти, които доброволно прекратяват договори за доставка на електроенергия с фиксиран срок и фиксирана цена преди изтичането им, резюмето следва да включва информация за таксите за прекратяване и формулата за изчисляване на таксата.
- Когато офертата съдържа период на лоялност, в резюмето следва да се посочи неговият срок, както и ползите и санкциите, свързани с него.
- Условията на договора за доставка на енергия следва да бъдат изброени отделно от тези на всички допълнителни продукти или услуги и следва да включват разбивка на съответните разходи, договорни периоди и всички ангажименти за минимален срок.
- Условията за промяна на цените или тарифите през договорния период следва да бъдат ясно посочени.
- За пакетни оферти, които включват оборудване, в резюмето трябва да се предостави ясно и кратко обяснение за това как да се върне оборудването, ако договорът бъде прекратен. Тук следва да се включи информация за всички приложими такси и санкции.

Услуги, претенции и права на потребителите

- В резюмето следва да се посочват средствата, чрез които може да се получи информация за тарифите и пакетните продукти или услуги (интернет, телефон и др.).
- Трябва да се включи информация за датата на фактуриране, честотата на фактуриране и възможните начини на плащане.
- Следва да бъде включено ясно и разбираемо обяснение на наличните средства за правна защита при прекъсване на доставките или недостатъци в качеството на услугата, включително неточно или забавено фактуриране, както и на договореностите за компенсация и възстановяване на суми.
- Следва да се предостави информация за услугите на доставчика, обработката на жалби от доставчика (включително крайния срок за отговор на жалбите) и всякакви компенсации, които са на разположение на потребителите.
- Резюмето следва да включва информация за разходите, начислявани от доставчика в случай на неплащане. В случай на спор между доставчика и крайния клиент в резюмето следва също така да се обясни, че е възможно да се плати само неоспорената част от сметката, докато спорът се разрешава.
- Следва да се предостави кратко обяснение на процедурата за извънсъдебно уреждане на спорове и информация за това как да се започне такава процедура.
- Следва да се предостави информация за това къде потребителите могат да потърсят помощ и съвети (например, данните за контакт с регулаторните

органи и потребителските организации) и къде са публикувани пълните подробности за правата на потребителите (например, на уебсайта на доставчика).

Друга значима информация

- Следва да се предостави информация за допълнителни услуги, включително социални услуги и специални контакти, достъпни за уязвими клиенти и клиенти, засегнати от енергийна бедност. Това може да включва подробности за социални тарифи, отстъпки и други форми на подкрепа, както и насоки за достъп до тези услуги.
- Незадължителните информационни полета могат да включват специфичните права или задължения на потребителите съгласно националното законодателство.
- Когато е приложимо, в резюмето следва да се посочва дали са налични допълнителни езикови версии или преводи.