

Βρυξέλλες, 4 Μαΐου 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	30 Απριλίου 2026
Αποδέκτης:	κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	C(2026) 2853 annex
Θέμα:	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ στη ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ σχετικά με την περίληψη των βασικών συμβατικών όρων και προϋποθέσεων των συμβάσεων προμήθειας ενέργειας

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - C(2026) 2853 annex.

σνημμ.: C(2026) 2853 annex



Βρυξέλλες, 30.4.2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

στη

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

σχετικά με την περίληψη των βασικών συμβατικών όρων και προϋποθέσεων των συμβάσεων προμήθειας ενέργειας

{SWD(2026) 126 final}

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Νομικό και πολιτικό πλαίσιο

Προσφορές στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας

Σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1α της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944, πρέπει να παρέχεται στους τελικούς πελάτες περίληψη των βασικών συμβατικών όρων και προϋποθέσεων πριν από τη σύναψη ή την παράταση οποιασδήποτε σύμβασης. Η περίληψη πρέπει να παρέχεται με ευδιάκριτο τρόπο και με σαφή και συνοπτική διατύπωση και να παραθέτει τα δικαιώματα που αναφέρονται στο άρθρο 10 παράγραφοι 3 και 4 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944, η σύμβαση προμήθειας πρέπει να προσδιορίζει τα ακόλουθα:

- α) τα στοιχεία και τη διεύθυνση του προμηθευτή·
- β) τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τα προσφερόμενα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, καθώς και τη χρονική στιγμή έναρξης της σύνδεσης·
- γ) τα είδη των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης·
- δ) τους τρόπους με τους οποίους είναι δυνατόν να λαμβάνονται οι εκάστοτε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια και τα τέλη συντήρησης και δεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες·
- ε) τη διάρκεια της σύμβασης, τους όρους ανανέωσης και τερματισμού της σύμβασης και της παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων προϊόντων ή υπηρεσιών δεσμοποιημένων με τις εν λόγω υπηρεσίες, και κατά πόσον επιτρέπεται ο τερματισμός της σύμβασης χωρίς επιβάρυνση·
- στ) τις αποζημιώσεις και τους διακανονισμούς επιστροφών που εφαρμόζονται σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης·
- ζ) τη μέθοδο για την κίνηση των διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 26·
- η) τις πληροφορίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για τον χειρισμό των παραπόνων, καθώς και κάθε πληροφορία που αναφέρεται στην εν λόγω παράγραφο, οι οποίες γνωστοποιούνται σαφώς στα έντυπα των λογαριασμών ή στους ιστοτόπους των εταιρειών ηλεκτρικής ενέργειας.

Επιπλέον, το άρθρο 10 παράγραφος 4 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 ορίζει ότι οι τελικοί πελάτες πρέπει να ειδοποιούνται για κάθε πρόθεση τροποποίησης των συμβατικών όρων και να ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης όταν τους απευθύνεται η σχετική ειδοποίηση. Η οδηγία (ΕΕ) 2019/944 εξηγεί επίσης πώς και πότε πρέπει να πραγματοποιείται η εν λόγω ειδοποίηση από τους προμηθευτές και υποχρεώνει τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν ότι οι τελικοί πελάτες μπορούν να τερματίσουν τη σύμβαση εάν δεν αποδέχονται τους νέους συμβατικούς όρους.

Σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1α της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944, η περίληψη πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) τη συνολική τιμή και την ανάλυσή της·

- β) επεξήγηση για το αν η τιμή είναι σταθερή, μεταβλητή ή δυναμική·
- γ) τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προμηθευτή και τις λεπτομέρειες γραμμής υποστήριξης καταναλωτών· και
- δ) κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με εφάπαξ πληρωμές, προσφορές, πρόσθετες υπηρεσίες και εκπτώσεις.

Προσφορές στην αγορά αερίου

Το άρθρο 11 παράγραφος 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2024/1788 ορίζει ότι στους τελικούς πελάτες παρέχεται μία μόνο περίληψη των βασικών όρων της σύμβασης με εμφανή τρόπο και με περιεκτική και απλή διατύπωση. Απαιτεί επίσης από τους προμηθευτές να χρησιμοποιούν κοινή ορολογία.

2. Βελτίωση της διαφάνειας μέσω της τυποποίησης

Ορισμένα κράτη μέλη έχουν ήδη εφαρμόσει τυποποιημένα υποδείγματα περίληψης που ρυθμίζουν το περιεχόμενο των προσυμβατικών πληροφοριών. Τα υποδείγματα αυτά χαρακτηρίζονται από τυποποιημένη και συνοπτική διάταξη και συνοδεύονται από κανόνες σχετικά με τον τρόπο συμπλήρωσης της περίληψης.

Είναι σημαντικό να σχεδιαστούν διάφορα τυποποιημένα υποδείγματα περίληψης, ώστε να καλύπτονται τα διάφορα είδη προσφορών ενέργειας, μεταξύ των οποίων: συμβάσεις ηλεκτρικής ενέργειας με σταθερή, μεταβλητή ή δυναμική τιμή· προσφορές που περιλαμβάνουν πρόσθετα προϊόντα ή υπηρεσίες που συνδέονται ή συνδυάζονται με την προμήθεια ενέργειας (δεσμοποιημένες προσφορές)· και προσφορές που παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να τροφοδοτούν το δίκτυο με πλεονάζουσα ηλεκτρική ενέργεια.

Η συμπεριφορική έρευνα δείχνει ότι οι καταναλωτές επιθυμούν απλουστευμένες προσφορές με σύντομες και απλές εξηγήσεις και προτιμούν οι πληροφορίες να παρουσιάζονται με τυποποιημένο τρόπο, με την ίδια δομή και με έμφαση στις ουσιώδεις πληροφορίες, ιδίως στη συνολική τιμή, στη διάρκεια της σύμβασης και στους βασικούς όρους. Οι καταναλωτές κατανοούν καλύτερα τις προσφορές όταν παρέχεται συνοπτική και εύκολα προσβάσιμη περίληψη σε μορφή κουκκίδων. Το είδος και ο όγκος των πληροφοριών, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο πλαισιώνονται, διαρθρώνονται και παρουσιάζονται οι πληροφορίες αυτές, έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ικανότητα των καταναλωτών να έχουν πρόσβαση σ' αυτές, να τις αξιολογούν και να ενεργούν βάσει αυτών.

Ένα πλαίσιο που επισημαίνει τα βασικά μέσα προστασίας και τους κινδύνους για τους καταναλωτές, το οποίο εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα, μπορεί να αποτελέσει ισχυρό εργαλείο για την ενδυνάμωση των καταναλωτών. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να υιοθετηθεί μια προσέγγιση δύο επιπέδων, στο πλαίσιο της οποίας οι πληροφορίες παρουσιάζονται σε πολυεπίπεδη μορφή. Στη μορφή αυτήν, οι σημαντικότερες πληροφορίες, όπως η τιμολόγηση, η διάρκεια και ο τερματισμός της σύμβασης, θα πρέπει να εμφανίζονται κατά τρόπο ευδιάκριτο στο πρώτο επίπεδο. Στη συνέχεια, το δεύτερο επίπεδο θα πρέπει να παρέχει λεπτομερέστερες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων των προμηθευτών και των δικαιωμάτων των καταναλωτών, παρέχοντας τη δυνατότητα στους καταναλωτές να έχουν εύκολη πρόσβαση στους όρους της σύμβασής τους και να τους κατανοούν.

Για να καλύπτονται οι ανάγκες των ευάλωτων πελατών, το υπόδειγμα θα πρέπει να περιλαμβάνει, κατά περίπτωση, ειδικές πρόσθετες πληροφορίες ή συνδέσμους προς κοινωνικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, ειδική ενότητα της περίληψης θα μπορούσε να παρέχει πληροφορίες για τους ευάλωτους πελάτες και για όσους πλήττονται από ενεργειακή

φτώχεια, συμπεριλαμβανομένων των όρων για τα κοινωνικά τιμολόγια, των εκπτώσεων και των συνδέσμων προς πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης.

Η περίληψη θα πρέπει να παραμένει χωριστή από τους πλήρεις όρους της σύμβασης. Ωστόσο, όταν ο καταναλωτής συνάπτει σύμβαση αφού λάβει την περίληψη, οι πληροφορίες του υποδείγματος μπορούν να καταστούν μέρος των συμβατικών όρων. Σε κάθε περίπτωση, η περίληψη θα πρέπει να περιλαμβάνει σαφή περίοδο ισχύος, με ημερομηνία έκδοσης και ημερομηνία λήξης, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες.

Οι ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να παρακολουθούν τη χρήση και την αποτελεσματικότητα της περιλήψης, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι προμηθευτές και, κατά περίπτωση, οι μεσάζοντες και οι πάροχοι ενεργειακών υπηρεσιών συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις και ότι οι καταναλωτές προστατεύονται επαρκώς. Η παρακολούθηση αυτή θα παρέχει τη δυνατότητα να εντοπίζονται τομείς προς βελτίωση και να πραγματοποιούνται οι αναγκαίες προσαρμογές στο υπόδειγμα, βελτιώνοντας έτσι την εμπειρία και την προστασία των καταναλωτών στην αγορά ενέργειας.

3. Κατευθυντήριες αρχές για την περίληψη

Προσβασιμότητα

Για να διασφαλίζεται η συμπεριληπτικότητα και η προσβασιμότητα, η περίληψη θα πρέπει να διατίθεται σε όλους τους καταναλωτές σε σταθερό μέσο της επιλογής τους, συμπεριλαμβανομένου του εντύπου μέσου, και να είναι μόνιμα προσβάσιμη, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να εξετάζουν ουσιώδη έγγραφα.

Επιπλέον, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρουσιάζονται με εύχρηστο και κατάλληλο τρόπο, προσαρμοσμένο στις ανάγκες των καταναλωτών. Οι ψηφιακές εκδόσεις θα πρέπει να σχεδιάζονται κατά τρόπο ώστε να είναι διαλειτουργικές μεταξύ συσκευών και διαύλων πώλησης. Θα πρέπει να λαμβάνονται δεόντως υπόψη οι ανάγκες όσων ενδέχεται να έχουν περιορισμένη πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους ή όσων προτιμούν τη μη ψηφιακή επικοινωνία.

Θα πρέπει να διασφαλίζεται ισότιμη προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρία και τους καταναλωτές με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες ή περιορισμένη συνδεσιμότητα. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην περίληψη, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Σαφήνεια

Οι ουσιώδεις συμβατικοί όροι και προϋποθέσεις πρέπει να παρουσιάζονται με σαφήνεια και απλότητα. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρουσιάζονται με λογική και φιλική προς τον χρήστη σειρά, την οποία οι τελικοί πελάτες μπορούν να παρακολουθούν εύκολα, και να διατυπώνονται σε συνοπτικές προτάσεις για τη βελτίωση της κατανόησης και την επιτάχυνση της ανάκτησης πληροφοριών.

Για την ενίσχυση της διαφάνειας και της προστασίας των καταναλωτών, ένα πλαίσιο «Βασικές προστασίες και κίνδυνοι» θα μπορούσε να είναι χρήσιμο για τους καταναλωτές και να καλύπτει ουσιώδεις πληροφορίες, όπως είναι: i) η τιμή και οι ενδεχόμενες μεταβολές της, συμπεριλαμβανομένης προειδοποίησης κινδύνου για τις συμβάσεις με μεταβλητή ή δυναμική τιμή και τη σχετική μεταβλητότητα των λογαριασμών· ii) οι όροι τερματισμού της σύμβασης και τα σχετικά τέλη· και iii) στοιχεία επικοινωνίας για την παροχή συνδρομής και την επίλυση διαφορών.

Η προσέγγιση δύο επιπέδων θεωρείται ορθή πρακτική για την παρουσίαση περίληψης των βασικών συμβατικών όρων και προϋποθέσεων, καθώς παρέχει σαφή και φιλική προς τον καταναλωτή μορφή για την παρουσίαση σύνθετων πληροφοριών.

Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η συνέπεια και να καταστούν πιο κατανοητές οι αγορές ηλεκτρικής ενέργειας και αερίου, η κοινή ορολογία θα πρέπει να χρησιμοποιείται με συνέπεια από όλους τους προμηθευτές και, κατά περίπτωση, από τους μεσάζοντες και τους παρόχους ενεργειακών υπηρεσιών σε κάθε επικοινωνία, υλικό εμπορικής προώθησης, προσφορές, συμβάσεις και λογαριασμούς.

Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με τη χρήση ευρέως κατανοητού λεξιλογίου. Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται οι αρχές της απλής γλώσσας και να θεσπιστεί εθνικό γλωσσάριο υποχρεωτικών όρων (για παράδειγμα, σταθερή/μεταβλητή/δυναμική τιμή, περίοδος δέσμευσης, τέλος τερματισμού σύμβασης) σε απλή γλώσσα. Η περίληψη θα πρέπει να χρησιμοποιεί μόνο τους όρους αυτούς για τη διασφάλιση της συνέπειας και της συγκρισιμότητας και να συντάσσεται σε επίπεδο ανάγνωσης B1-B2, ώστε να είναι προσβάσιμη σε ευρύ φάσμα καταναλωτών. Όταν δεν είναι δυνατόν να αποφεύγονται η τεχνική γλώσσα, τα αρκτικόλεξα ή η ειδική ορολογία του τομέα και οι πολύπλοκες δομές προτάσεων, θα πρέπει να παρέχονται σαφείς επεξηγήσεις με όρους της καθημερινής γλώσσας.

Σαφήνεια

Οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν τις κύριες πτυχές της προσφοράς με μία ματιά και η περίληψη θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν συντομότερη.

Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρουσιάζονται με σύντομες προτάσεις και οι βασικές λεπτομέρειες θα πρέπει να προβάλλονται σε περίοπτη θέση στην πρώτη σελίδα. Εάν δεν είναι δυνατόν να προβληθούν όλες οι βασικές πτυχές κατά τρόπο ευδιάκριτο σε μία μόνο σελίδα, θα πρέπει να προβάλλονται στο πρώτο μέρος της περίληψης σε έκταση που δεν υπερβαίνει τις δύο σελίδες. Η έκταση μπορεί να αυξάνεται, για παράδειγμα, ώστε οι πληροφορίες να καταστούν προσβάσιμες σε καταναλωτές με αναπηρία.

Για να είναι εύκολα κατανοητές, οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι συνοπτικές και να παρουσιάζονται με ευανάγνωστους τύπους και μεγέθη γραμματοσειράς, ενώ θα πρέπει να επιλέγονται τα κατάλληλα χρώματα. Για παράδειγμα, οι ουσιώδεις πληροφορίες θα πρέπει να επισημαίνονται με έντονη γραφή, με ένθετα πλαίσια ή με παρόμοια στοιχεία διάταξης. Τα μεγέθη γραμματοσειράς θα πρέπει να είναι επαρκώς ευανάγνωστα, κατά κανόνα τουλάχιστον 10 στιγμών για πληροφορίες που προορίζονται να αναγνωστούν από κοντινή απόσταση. Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται σαφώς διακριτές επικεφαλίδες, κατάλληλα διαστήματα και στοίχιση, ώστε να οριοθετούνται τα τμήματα της περίληψης και να δημιουργείται ελκυστική και οργανωμένη οπτική μορφή.

Μπορούν να χρησιμοποιούνται σύμβολα, εικονίδια ή απλά οπτικά βοηθήματα για τη βελτίωση της κατανόησης, υπό την προϋπόθεση ότι δεν αποσπούν την προσοχή από το κείμενο ούτε μειώνουν την προσβασιμότητα.

Θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι τεχνικοί περιορισμοί ορισμένων μέσων, όπως οι οθόνες κινητών τηλεφώνων. Θα πρέπει να είναι δυνατή η προσαρμογή του κειμένου σε διαφορετικά ψηφιακά περιβάλλοντα και η μεγέθυνσή του για καλύτερη ορατότητα σε ηλεκτρονικές συσκευές.

Συγκρισιμότητα

Η συγκρισιμότητα είναι ζωτικής σημασίας, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και να επιλέγουν την προσφορά που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους. Για τον σκοπό αυτόν, όλοι οι προμηθευτές και, κατά περίπτωση, οι μεσάζοντες και οι πάροχοι ενεργειακών υπηρεσιών θα πρέπει να χρησιμοποιούν τυποποιημένη ορολογία και τυποποιημένη περίληψη των βασικών συμβατικών όρων και προϋποθέσεων σε ενιαία δομή.

Η περίληψη θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στο κοινό, να εμφανίζεται στον ιστότοπο του προμηθευτή και να ενσωματώνεται σε εργαλεία σύγκρισης. Οι προμηθευτές θα πρέπει να δημοσιοποιούν συνολική επισκόπηση των προσφορών τους σε δύο συμπληρωματικούς μορφότυπους. Παράλληλα με μια ευανάγνωστη περίληψη που παρέχει σαφή και κατανοητή επισκόπηση των όρων και προϋποθέσεων της προσφοράς, οι προμηθευτές θα πρέπει επίσης να δημοσιεύουν μηχαναγνώσιμο αρχείο, το οποίο να περιέχει όλα τα υποχρεωτικά πεδία, με μόνιμη διεύθυνση URL. Με τον τρόπο αυτόν οι προμηθευτές καθιστούν δυνατή την αυτόματη λήψη και επεξεργασία των στοιχείων της προσφοράς από τα εργαλεία σύγκρισης. Αυτό θα διευκολύνει επίσης τη ρυθμιστική εποπτεία, παρέχοντας τη δυνατότητα στις ρυθμιστικές αρχές να παρακολουθούν τη συμμόρφωση και να διενεργούν αποτελεσματικά αναλύσεις της αγοράς.

Για να εξασφαλίζεται εύκολη πρόσβαση των καταναλωτών στα διαθέσιμα εργαλεία σύγκρισης, θα πρέπει να προβάλλεται σε περίοπτη θέση στην περίληψη σύνδεσμος ή κωδικός QR με σύνδεσμο προς ανεξάρτητα εργαλεία σύγκρισης.

Χρόνος παράδοσης

Ο χρόνος είναι κρίσιμος παράγοντας. Για να έχουν οι πελάτες επαρκή χρόνο να εξετάζουν και να συγκρίνουν πληροφορίες χωρίς πίεση, η περίληψη θα πρέπει να παρέχεται πολύ πριν δεσμευτεί ο τελικός πελάτης από οποιαδήποτε σύμβαση ή προσφορά, ακόμη και όταν χρησιμοποιούνται μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως.

Ο χρόνος παράδοσης της περίληψης θα πρέπει να εξετάζεται προσεκτικά και να προσαρμόζεται στους διάφορους διαύλους πώλησης. Σε εθνικό επίπεδο θα πρέπει να καθορίζονται συγκεκριμένες προθεσμίες για την παράδοση της περίληψης. Για παράδειγμα, στις διαδικτυακές πωλήσεις, η περίληψη θα μπορούσε να αποστέλλεται στη δηλωθείσα διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του πελάτη την ίδια ημέρα που ζητείται. Στις τηλεφωνικές πωλήσεις, η περίληψη θα μπορούσε να παραδίδεται έως το τέλος της ίδιας ημέρας, εάν αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή εντός ολίγων εργάσιμων ημερών, εάν ο πελάτης προτιμά να την παραλάβει ταχυδρομικώς. Στις πωλήσεις από πόρτα σε πόρτα, η περίληψη θα πρέπει να παρουσιάζεται σε εμφανές σημείο στον πελάτη πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

Στις τηλεπωλήσεις και στις πωλήσεις από πόρτα σε πόρτα, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διασφαλίζονται η διαφάνεια και η λογοδοσία. Ως εκ τούτου, οι προμηθευτές και, κατά περίπτωση, οι μεσάζοντες και οι πάροχοι ενεργειακών υπηρεσιών θα πρέπει να παραδίδουν την περίληψη στον πελάτη πριν λάβουν τη συγκατάθεσή του για τη σύμβαση, και θα πρέπει επίσης να τηρούν επαληθεύσιμα αποδεικτικά στοιχεία παράδοσης, συμπεριλαμβανομένης της χρονοσφραγίδας και του διαύλου που χρησιμοποιήθηκε.

Για όλες τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, οι τελικοί πελάτες θα πρέπει να ενημερώνονται με σταθερό μέσο σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής τους, όπως προβλέπεται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹.

¹ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την

Στις περιπτώσεις όπου η περίληψη παρέχεται λιγότερο από 24 ώρες πριν από την υπογραφή της σύμβασης, οι προμηθευτές και, κατά περίπτωση, θα πρέπει να ζητείται από τους μεσάζοντες και από τους παρόχους ενεργειακών υπηρεσιών να αποστέλλουν σύντομη υπενθύμιση στον πελάτη, χρησιμοποιώντας σταθερό μέσο της επιλογής του καταναλωτή, σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης.

4. Οδηγίες για τον σχεδιασμό του υποδείγματος περίληψης

Η περίληψη θα πρέπει να προσδιορίζει τις ακόλουθες πληροφορίες:

Στοιχεία ταυτοποίησης του προμηθευτή

- Η επωνυμία του προμηθευτή, η ονομασία της προσφοράς, καθώς και το λογότυπο του προμηθευτή και η τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης πελατών / τα λεπτομερή στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών θα πρέπει να προβάλλονται σε περίοπτη θέση στο επάνω μέρος της πρώτης σελίδας.
- Η διεύθυνση, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ο ιστότοπος του προμηθευτή θα πρέπει να είναι εύκολο να εντοπιστούν.
- Στα στοιχεία επικοινωνίας μπορεί επίσης να αναφέρεται η δυνατότητα χρήσης διαδικτυακών εντύπων ή άλλων μορφών άμεσης επικοινωνίας και, κατά περίπτωση, να προσδιορίζεται τυχόν μεσάζων.

Περιγραφή της υπηρεσίας

- Θα πρέπει να αναφέρονται η ονομασία του προϊόντος, η/οι ενεργειακή/-ές υπηρεσία/-ες και τα κύρια χαρακτηριστικά (συμπεριλαμβανομένου του είδους της σύμβασης), καθώς και, κατά περίπτωση, το είδος του συνοδευτικού εξοπλισμού και/ή της συνοδευτικής υπηρεσίας.
- Θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το ενεργειακό μείγμα. Εάν η προσφορά διατίθεται στην αγορά ως πράσινη, βιώσιμη ή με παρόμοιο χαρακτηρισμό, θα πρέπει να περιλαμβάνεται σαφής επεξήγηση σχετικά με την προέλευση της ενέργειας και την πιστοποίηση (εγγυήσεις προέλευσης), ώστε να διασφαλίζεται ότι οι τελικοί πελάτες μπορούν να κατανοούν εύκολα την προσφορά και τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο της επιλογής τους.
- Κατά περίπτωση, οι πληροφορίες σχετικά με τα κύρια προϊόντα και τις υπηρεσίες για τους τελικούς πελάτες με αναπηρία θα πρέπει να προβάλλονται με κατάλληλο τρόπο. Όταν οι πληροφορίες σχετικά με διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες για πελάτες με αναπηρία είναι εκτενείς και μεταβαλλόμενες, η περίληψη μπορεί να αναφέρει ότι οι αναλυτικές αυτές πληροφορίες διατίθενται χωριστά.
- Για τις δεσμοποιημένες προσφορές, η περίληψη θα πρέπει να αποσαφηνίζει το είδος της δεσμοποιημένης προσφοράς (για παράδειγμα προμήθεια αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας· προμήθεια ενέργειας με υπηρεσίες μη σχετιζόμενες με την υπηρεσία· και εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση συστημάτων αποθήκευσης ηλεκτρικής ενέργειας σε συνδυασμό με εγκαταστάσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές για αυτοκατανάλωση).

κατάργηση της οδηγίας 85/577/EOK του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (EE L 304 της 22.11.2011, σ. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Θα πρέπει να παρέχονται σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και/ή τις υπηρεσίες που είναι δεσμοποιημένα με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας ή αερίου, μαζί με επεξήγηση ως προς το αν αυτά είναι υποχρεωτικά ή προαιρετικά. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια οι ρόλοι και οι ευθύνες των παρόχων υπηρεσιών και, κατά περίπτωση, των διαφόρων οντοτήτων με τις οποίες αναμένεται να έρθει σε επαφή ο τελικός πελάτης.
- Οι ισχύοντες όροι, οι προϋποθέσεις, η αμοιβή για την τροφοδότηση του δικτύου με πλεονάζουσα ηλεκτρική ενέργεια, τα τέλη και οι διαδικασίες θα πρέπει να τίθενται στη διάθεση των τελικών πελατών που συμμετέχουν ήδη —ή εξετάζουν το ενδεχόμενο να συμμετάσχουν— σε μεμονωμένη αυτοκατανάλωση και/ή σε κοινή χρήση ενέργειας.

Πληροφορίες σχετικά με τις τιμές

- Θα πρέπει να παρέχεται σαφής επεξήγηση της διάρθρωσης του τιμολογίου και του αν η τιμή είναι σταθερή, μεταβλητή ή δυναμική.
- Οι πληροφορίες σχετικά με την τιμή θα πρέπει να περιλαμβάνουν: i) τη συνολική τιμή της ηλεκτρικής ενέργειας ή του αερίου· ii) ανάλυση όλων των συνιστωσών του κόστους, δηλαδή του κόστους προμήθειας, του κόστους διανομής, των φόρων και των εισφορών· iii) την ενιαία τιμή μονάδας, συμπεριλαμβανομένων όλων των επιβαρύνσεων και φόρων· iv) κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με εφάπαξ πληρωμές, προσφορές, πρόσθετες υπηρεσίες και εκπτώσεις· και v) υποχρεωτικές χρεώσεις, κατά περίπτωση.
- Οι πληροφορίες σχετικά με την τιμή ανά kWh ή m³ και το συνολικό κόστος ανά έτος, μαζί με επεξήγηση της μεθόδου υπολογισμού της τιμής, θα πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια, ώστε οι τελικοί πελάτες να μπορούν να συγκρίνουν εύκολα μεταξύ των προσφορών το ποσό που χρεώνουν οι προμηθευτές για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ή αερίου και για το ετήσιο πάγιο τέλος.
- Οι πληροφορίες σχετικά με την τιμή θα πρέπει να παρουσιάζονται σε μορφότυπο που να παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να συγκρίνουν τις τιμές και να αποτυπώνει, κατά περίπτωση, τυχόν χρονικά περιορισμένες εκπτώσεις και την τιμή του εξοπλισμού. Όταν εφαρμόζεται προωθητική τιμή, αυτό θα πρέπει να αναφέρεται με σαφήνεια, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας ισχύος της έκπτωσης, των όρων που ισχύουν για τις εκπτώσεις (για παράδειγμα, η μη αλλαγή προμηθευτή πριν από ορισμένη ημερομηνία) και της πλήρους τιμής χωρίς την προσφορά. Κατά περίπτωση, η διάρκεια και το πεδίο εφαρμογής κάθε εγγύησης τιμής, καθώς και οι τιμές που εφαρμόζονται μετά τη λήξη της εν λόγω εγγύησης, θα πρέπει να παρουσιάζονται με σαφήνεια.
- Για τις συμβάσεις δυναμικής τιμολόγησης και τις συμβάσεις με μεταβλητή συνιστώσα τιμής, η περίληψη θα πρέπει να περιλαμβάνει σαφή και εύκολα κατανοητή επεξήγηση του τύπου τιμολόγησης που καθορίζει την τιμή, τον δείκτη με τον οποίο συνδέεται ο τύπος αυτός, το σημείο στο οποίο ο τελικός πελάτης μπορεί να παρακολουθεί την εξέλιξη των μεταβολών της τιμής, καθώς και την συχνότητά τους. Το κόστος που εξαρτάται από την κατανάλωση πέραν της βασικής τιμής της ηλεκτρικής ενέργειας, όπως οι προσαυξήσεις επί της τιμής της αγοράς άμεσης παράδοσης, θα πρέπει να γνωστοποιείται χωριστά ανά kWh.
- Για τις συμβάσεις δυναμικής τιμολόγησης ηλεκτρικής ενέργειας και τις συμβάσεις με μεταβλητή συνιστώσα τιμής, θα πρέπει να παρέχονται στους τελικούς πελάτες ενδεικτικές προβολές κόστους (μηνιαίες ή ετήσιες), βάσει μετρούμενων τιμών και

προβολών των προμηθευτών, ώστε να μπορούν να εκτιμούν τον λογαριασμό. Η περίληψη θα πρέπει να εξηγεί πώς υπολογίζονται οι εν λόγω προβολές κόστους και τους ενδεχόμενους κινδύνους όταν η τιμή δεν είναι σταθερή και/ή δεν είναι γνωστή εκ των προτέρων, ώστε ο τελικός πελάτης να κατανοεί τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα και να μπορεί να προβαίνει σε τεκμηριωμένη επιλογή. Θα πρέπει επίσης να παρέχονται ενδεικτικές συγκρίσεις με διαφορετικές προσφορές του ίδιου προμηθευτή, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να αξιολογούν καλύτερα την καταλληλότητα κάθε τύπου σύμβασης.

- Όσον αφορά τις προσφορές ηλεκτρικής ενέργειας για τελικούς πελάτες με ηλιακούς συλλέκτες, η περίληψη θα πρέπει να αναφέρει την αμοιβή των εν λόγω πελατών που τροφοδοτούν το δίκτυο με πλεονάζουσα ηλεκτρική ενέργεια. Στην περίληψη θα πρέπει επίσης να απαριθμούνται τυχόν τέλη που επιβάλλονται, συμπεριλαμβανομένων των υποκείμενων δαπανών, του τρόπου υπολογισμού των εν λόγω δαπανών, των περιπτώσεων στις οποίες οι εν λόγω δαπάνες προκύπτουν, του χρόνου κατά τον οποίο πρέπει να καταβάλλονται και κάθε άλλης σχετικής πληροφορίας.

Διάρκεια, ανανέωση και τερματισμός της σύμβασης

- Οι πληροφορίες σχετικά με τη διάρκεια της σύμβασης θα πρέπει να προβάλλονται σε περίοπτη θέση.
- Οι βασικοί όροι για την ανανέωση και τον τερματισμό της σύμβασης (είτε λόγω λήξης της διάρκειας της σύμβασης είτε λόγω πρόωρης λύσης, κατά περίπτωση) θα πρέπει να περιλαμβάνονται μαζί με την πληροφορία σχετικά με το αν η σύμβαση μπορεί να τερματιστεί χωρίς επιβάρυνση.
- Για τους τελικούς πελάτες που λύουν οικειοθελώς συμβάσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ορισμένου χρόνου και σταθερής τιμής πριν από τη λήξη τους, η περίληψη θα πρέπει να περιλαμβάνει τα τέλη τερματισμού και τον τύπο υπολογισμού του τέλους.
- Όταν η προσφορά περιλαμβάνει περίοδο δέσμευσης, η περίληψη θα πρέπει να αναφέρει τη διάρκειά της, καθώς και τα οφέλη και τις κυρώσεις που συνδέονται μ' αυτήν.
- Οι όροι και οι προϋποθέσεις της σύμβασης προμήθειας ενέργειας θα πρέπει να παρατίθενται χωριστά από τους όρους και τις προϋποθέσεις τυχόν πρόσθετων προϊόντων ή υπηρεσιών και θα πρέπει να περιλαμβάνουν ανάλυση του αντίστοιχου κόστους, των συμβατικών περιόδων και κάθε ελάχιστης περιόδου δέσμευσης.
- Οι όροι για τη μεταβολή των τιμών ή των τιμολογίων κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου θα πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια.
- Για τις δεσμοποιημένες προσφορές που περιλαμβάνουν εξοπλισμό, η περίληψη θα πρέπει να παρέχει σαφή και συνοπτική επεξήγηση σχετικά με τον τρόπο επιστροφής του εξοπλισμού σε περίπτωση τερματισμού της σύμβασης. Η επεξήγηση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τυχόν ισχύοντα τέλη και κυρώσεις.

Υπηρεσίες, αξιώσεις και δικαιώματα των καταναλωτών

- Η περίληψη θα πρέπει να αναφέρει τα μέσα με τα οποία μπορούν να λαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα τιμολόγια και τα δεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες (διαδίκτυο, τηλέφωνο κ.λπ.).

- Θα πρέπει να περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με την ημερομηνία τιμολόγησης, τη συχνότητα τιμολόγησης και τις διαθέσιμες μεθόδους πληρωμής.
- Θα πρέπει να περιλαμβάνεται σαφής και κατανοητή επεξήγηση των διορθωτικών μέτρων που είναι διαθέσιμα σε περίπτωση διαταραχής του εφοδιασμού ή μη τήρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης τιμολόγησης, καθώς και των ρυθμίσεων αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων.
- Θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του προμηθευτή, τον χειρισμό των καταγγελιών από τον προμηθευτή (συμπεριλαμβανομένης της προθεσμίας για την απάντηση στις καταγγελίες) και σχετικά με τυχόν αποζημίωση που διατίθεται στους καταναλωτές.
- Η περίληψη θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση μη πληρωμής. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ του προμηθευτή και του τελικού πελάτη, η περίληψη θα πρέπει επίσης να εξηγεί ότι είναι δυνατή η πληρωμή μόνο του μη αμφισβητούμενου μέρους του τιμολογίου κατά τη διάρκεια της επίλυσης της διαφοράς.
- Θα πρέπει να παρέχεται σύντομη επεξήγηση της διαδικασίας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, καθώς και του τρόπου κίνησης της εν λόγω διαδικασίας.
- Θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το πού μπορούν οι καταναλωτές να βρουν βοήθεια και συμβουλές (για παράδειγμα, τα στοιχεία επικοινωνίας των ρυθμιστικών αρχών και των οργανώσεων καταναλωτών) και πού δημοσιεύονται οι πλήρεις λεπτομέρειες των δικαιωμάτων των καταναλωτών (για παράδειγμα, στον ιστότοπο του προμηθευτή).

Άλλες σχετικές πληροφορίες

- Θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με πρόσθετες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών υπηρεσιών και των ειδικών στοιχείων επικοινωνίας που διατίθενται για ευάλωτους πελάτες και για όσους πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει λεπτομέρειες σχετικά με τα κοινωνικά τιμολόγια, εκπτώσεις και άλλες μορφές στήριξης, καθώς και καθοδήγηση σχετικά με την πρόσβαση σ' αυτές τις υπηρεσίες.
- Τα προαιρετικά πεδία πληροφοριών μπορούν να περιλαμβάνουν ειδικά δικαιώματα ή υποχρεώσεις των καταναλωτών βάσει του εθνικού δικαίου.
- Κατά περίπτωση, η περίληψη θα πρέπει να αναφέρει αν διατίθενται πρόσθετες γλωσσικές εκδόσεις ή μεταφράσεις.