

Bruselas, 4 de mayo de 2026  
(OR. en)

8825/26  
ADD 1

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

#### NOTA DE TRANSMISIÓN

---

De: Por la secretaria general de la Comisión Europea, D.<sup>a</sup> Martine DEPREZ, directora

Fecha de recepción: 30 de abril de 2026

A: D.<sup>a</sup> Thérèse BLANCHET, secretaria general del Consejo de la Unión Europea

---

N.º doc. Ción.: C(2026) 2853 annex

---

Asunto: ANEXO  
de la  
RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN  
sobre el resumen de las condiciones contractuales principales de los  
contratos de suministro de energía

---

Adjunto se remite a las delegaciones el documento C(2026) 2853 annex.

---

Adj.: C(2026) 2853 annex



Bruselas, 30.4.2026  
C(2026) 2853 final

ANNEX

**ANEXO**  
**de la**  
**RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN**  
**sobre el resumen de las condiciones contractuales principales de los contratos de**  
**suministro de energía**

{SWD(2026) 126 final}

## ANEXO

### **1. Contexto jurídico y de procedimiento**

#### *Ofertas del mercado de la electricidad*

De conformidad con el artículo 11, apartado 1 *bis*, de la Directiva (UE) 2019/944, debe facilitarse a los clientes finales un resumen de las condiciones contractuales principales antes de la celebración o prórroga de cualquier contrato. El resumen debe facilitarse de manera bien visible y en un lenguaje claro y conciso, y debe especificar los derechos a que se refieren el artículo 10, apartado 3 y 4, de la Directiva (UE) 2019/944.

De conformidad con el artículo 10, apartado 3, de la Directiva (UE) 2019/944, el contrato de suministro debe especificar lo siguiente:

- a) la identidad y la dirección del suministrador;
- b) los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial;
- c) el tipo de servicio de mantenimiento propuesto;
- d) la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables, los gastos de mantenimiento y los productos o servicios agrupados;
- e) la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la terminación del contrato y de los servicios, incluidos productos o servicios agrupados, y si se puede resolver el contrato gratuitamente;
- f) los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta o retrasada;
- g) el método para iniciar un procedimiento extrajudicial de resolución de litigios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26;
- h) la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en el presente apartado, claramente comunicada en las facturas o los sitios web de las empresas de electricidad.

Además, el artículo 10, apartado 4, de la Directiva (UE) 2019/944 establece que se avisará a los clientes finales de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato y serán informados de su derecho a resolver el contrato cuando reciban el aviso. La Directiva (UE) 2019/944 también explica cómo y cuándo deben presentar dicha notificación los suministradores y obliga a los Estados miembros a garantizar que los clientes finales puedan resolver el contrato si no aceptan las nuevas condiciones contractuales.

De conformidad con el artículo 11, apartado 1 *bis*, de la Directiva (UE) 2019/944, el resumen debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) el precio total y su desglose;
- b) la explicación de si el precio es fijo, variable o dinámico;
- c) la dirección de correo electrónico del suministrador y la información de una línea telefónica directa de ayuda al consumidor; y

- d) cuando proceda, información sobre pagos únicos, promociones, servicios adicionales y descuentos.

### *Ofertas del mercado del gas*

El artículo 11, apartado 3, de la Directiva (UE) 2024/1788 establece que se facilitará a los clientes finales un resumen único de las condiciones contractuales principales expresadas de manera clara y concisa y en un lenguaje simple. También exige al suministrador que utilice una terminología común.

## **2. Mejora de la transparencia a través de la normalización**

Algunos Estados miembros ya han aplicado modelos resumidos normalizados que regulan el contenido de la información precontractual. Estos modelos se caracterizan por una presentación normalizada y concisa, acompañada de normas sobre cómo cumplimentar el resumen.

Es importante que se diseñen varios modelos resumidos normalizados para cubrir los diferentes tipos de ofertas de energía, entre ellas: contratos de electricidad con precios fijos, variables o dinámicos; ofertas que incluyan productos o servicios adicionales vinculados o agrupados con el suministro de energía (ofertas agrupadas); y ofertas que permitan a los consumidores inyectar el excedente de electricidad en la red.

Las investigaciones sobre el comportamiento muestran que los consumidores desean ofertas simplificadas con explicaciones breves y sencillas y prefieren que la información se presente de manera normalizada, siguiendo la misma estructura y destacando la información esencial, en particular el precio total, la duración del contrato y las condiciones principales. Los consumidores entienden mejor las ofertas si en los puntos se presenta un resumen conciso y de fácil acceso. El tipo y la cantidad de información, así como la forma en que se enmarca, estructura y presenta, influyen enormemente en la capacidad de los consumidores para acceder a ella, evaluarla y actuar en consecuencia.

Un recuadro en el que se destaquen las principales protecciones y riesgos de los consumidores, que se muestre en la primera página, puede ser una poderosa herramienta para capacitarlos. Al mismo tiempo, debe adoptarse un enfoque de dos niveles, si la información se presenta en un formato por niveles. En este formato, la información más importante, como la fijación de precios, la duración del contrato y la extinción, debe figurar de forma destacada en el primer nivel. A continuación, el segundo nivel debe proporcionar información más detallada, en particular las obligaciones de los suministradores y los derechos de los consumidores, que permita a estos últimos acceder fácilmente a las condiciones de su contrato y comprenderlas.

Para abordar las necesidades de los clientes vulnerables, el modelo debe incluir, cuando proceda, información adicional específica o enlaces a servicios sociales. Por ejemplo, una sección específica del resumen podría proporcionar información a los clientes vulnerables y a los afectados por la pobreza energética, incluidas las condiciones para acceder a las tarifas sociales, los descuentos y los enlaces a servicios de apoyo adicionales.

El resumen debe mantenerse separado de todas las condiciones del contrato. No obstante, cuando un consumidor celebre un contrato tras recibir el resumen, la información del modelo podrá formar parte de las cláusulas contractuales. En cualquier caso, el resumen debe incluir un período de validez claro, con una fecha de emisión y una fecha de expiración para garantizar que la información sea exacta y esté actualizada.

Las autoridades reguladoras deben supervisar el uso y la eficacia del resumen para garantizar que los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos cumplan los requisitos y que los consumidores estén adecuadamente protegidos. Este seguimiento permitirá determinar los ámbitos susceptibles de mejora y realizar los ajustes necesarios en el modelo, mejorando así la experiencia y la protección de los consumidores en el mercado de la energía.

### **3. Principios rectores del resumen**

#### ***Accesibilidad***

Para garantizar la inclusividad y la accesibilidad, el resumen debe ponerse a disposición de todos los consumidores en un soporte duradero de su elección, incluido el papel, y ser permanentemente accesible para que los consumidores puedan revisar la documentación importante.

Además, la información debe mostrarse de manera sencilla y adecuada, adaptada a las necesidades de los consumidores. Las versiones digitales deben diseñarse para la interoperabilidad entre dispositivos y canales de venta. Deben considerarse cuidadosamente las necesidades de quienes puedan tener un acceso limitado a los recursos digitales o prefieran la comunicación no digital.

Debe garantizarse una accesibilidad equitativa para las personas con discapacidad y los consumidores con capacidades digitales o conectividad limitadas. La información incluida en el resumen, ya sea en formato impreso o electrónico, debe cumplir los requisitos de accesibilidad pertinentes.

#### ***Claridad***

Las condiciones contractuales esenciales deben presentarse de forma clara y sencilla. La información debe presentarse en un orden lógico y sencillo que los clientes finales puedan seguir fácilmente, y expresarse en frases concisas para mejorar la comprensión y acelerar la recuperación de la información.

Para mejorar la transparencia y la protección de los consumidores, podría resultar útil para estos incluir un cuadro de «principales protecciones y riesgos» y abarcar información esencial como: i) las variaciones y posibles variaciones de precios, incluida una alerta de riesgo para los contratos de precio variable o dinámico y la correspondiente volatilidad de las facturas; ii) las condiciones de extinción del contrato y las tasas correspondientes; y iii) los contactos para la asistencia y la resolución de litigios.

Un enfoque de dos niveles se considera una buena práctica para presentar un resumen de las condiciones contractuales principales, ya que proporciona un formato claro y sencillo para presentar información compleja.

Además, para garantizar la coherencia y hacer que los mercados de la electricidad y el gas sean más comprensibles, todos los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos deben utilizar de manera coherente la terminología común en todas las comunicaciones, materiales de mercadotecnia, ofertas, contratos y facturas.

La información debe facilitarse utilizando un vocabulario de comprensión común. Deben utilizarse principios de lenguaje claro y debe adoptarse un glosario nacional de términos obligatorios (por ejemplo, precio fijo/variable/dinámico, período de fidelidad, penalización por resolución del contrato) en lenguaje claro. El resumen debe utilizar únicamente estos

términos para garantizar la coherencia y la comparabilidad y debe redactarse en un nivel de lectura B1-B2, que lo haga accesible a una amplia gama de consumidores. Cuando no sea posible evitar el lenguaje técnico, los acrónimos o la jerga sectorial y las estructuras de frases complejas, deben facilitarse explicaciones claras en términos de uso común.

### ***Legibilidad***

Los consumidores deben ser capaces de comprender los principales aspectos de la oferta de un vistazo y el resumen debe ser lo más breve posible.

La información debe presentarse utilizando frases cortas, y los detalles clave deben figurar de forma destacada en la primera página. Si no es posible mostrar todos los aspectos clave de manera destacada en una sola página, deberán mostrarse en la primera parte del resumen en un máximo de dos páginas. La longitud puede incrementarse, por ejemplo, para que la información sea accesible a los consumidores con discapacidad.

Para facilitar la comprensión, la información debe ser concisa y presentarse en tipos y tamaños de letra legibles, y deben seleccionarse colores adecuados. Por ejemplo, la información esencial debe destacarse en negrita, en recuadros o en un formato similar. Los tamaños de letra deben ser suficientemente legibles, por lo general, al menos, de diez puntos para que la información pueda verse a corta distancia. Para delimitar las secciones del resumen y crear un formato visualmente atractivo y organizado, deben utilizarse rúbricas claramente distinguibles y un espaciado y alineación adecuados.

Podrán utilizarse símbolos, iconos o ayudas visuales simples para mejorar la comprensión, siempre que no distraigan del texto ni reduzcan la accesibilidad.

Deben tenerse en cuenta las limitaciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las pantallas de los teléfonos móviles. Debe ser posible adaptar el texto a diferentes entornos digitales y ampliarlo para mejorar la visibilidad en los dispositivos electrónicos.

### ***Comparabilidad***

La comparabilidad es vital para que los consumidores puedan elegir con conocimiento de causa y seleccionar la oferta que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias. Para ello, todos los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos deben utilizar una terminología y un resumen normalizados de las condiciones contractuales principales en una estructura uniforme.

El resumen debe estar a disposición del público, mostrarse en el sitio web del suministrador e incorporarse a las herramientas de comparación. Los suministradores deben publicar una visión general de sus ofertas en dos formatos complementarios. Junto con un resumen fácilmente legible que ofrezca una visión general clara y comprensible de las condiciones de la oferta, los suministradores también deben publicar un archivo legible por máquina que contenga todos los campos obligatorios, con una URL permanente. De este modo, los suministradores posibilitan que las herramientas de comparación recopilen y procesen automáticamente los detalles de la oferta. Esto también racionalizará la supervisión reglamentaria, lo que permitirá a las autoridades reguladoras supervisar el cumplimiento y realizar análisis de mercado de manera eficiente.

Para facilitar a los consumidores el acceso a las herramientas de comparación disponibles, en el resumen debe figurar de forma destacada un enlace o un código QR con un enlace a herramientas de comparación independientes.

### ***Calendario***

El calendario es un factor esencial. A fin de que los clientes dispongan de tiempo suficiente para revisar y comparar la información sin presiones, el resumen debe facilitarse mucho antes de que el cliente final quede vinculado por cualquier contrato u oferta, también cuando se utilicen medios de comunicación a distancia.

El calendario de entrega del resumen debe considerarse cuidadosamente y adaptarse a los diferentes canales de venta. Los plazos específicos para la entrega del resumen deben fijarse a nivel nacional. En el caso de las ventas en línea, por ejemplo, el resumen podría enviarse a la dirección de correo electrónico designada del cliente el mismo día en que se solicite. En el caso de las ventas telefónicas, el resumen podría entregarse al final del mismo día si se envía por correo electrónico o en el plazo de unos días laborables si el cliente prefiere recibirlo por correo postal. En el caso de las ventas a domicilio, el resumen debe presentarse de forma destacada al cliente antes de que firme el contrato.

En el caso de la venta telefónica y las ventas a domicilio, es especialmente importante garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Por consiguiente, los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos deben entregar el resumen al cliente antes de obtener su consentimiento al contrato, y también deben registrar la prueba verificable de la entrega, incluidos el sello de tiempo y el canal utilizado.

En todos los contratos celebrados fuera del establecimiento, los clientes finales deben ser informados, utilizando un soporte duradero, de su derecho de desistimiento, tal como se establece en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>. En los casos en que el resumen se facilite menos de veinticuatro horas antes de la firma del contrato, debe pedirse a los suministradores y, en su caso, a los intermediarios y a los proveedores de servicios energéticos que envíen un breve recordatorio al cliente, utilizando el soporte duradero elegido por el cliente, sobre el derecho de desistimiento.

#### **4. Instrucciones para diseñar el modelo de resumen**

El resumen debe especificar los siguientes elementos de información:

##### ***Identificación del suministrador***

- El nombre del suministrador, el nombre de la oferta, el logotipo del suministrador y la línea directa de atención al cliente / información de contacto detallada del servicio de atención al cliente deben figurar de forma destacada en la parte superior de la primera página.
- La dirección, la dirección de correo electrónico y el sitio web del suministrador deben ser fáciles de encontrar.
- La información de contacto también podrá indicar la posibilidad de utilizar formularios web u otros tipos de contacto directo y, en su caso, identificar a cualquier intermediario.

##### ***Descripción del servicio***

---

<sup>1</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Deben indicarse el nombre del producto, el servicio o servicios energéticos y las principales características (incluido el tipo de contrato), así como el tipo de equipo o servicio de acompañamiento, cuando proceda.
- Debe facilitarse información sobre la combinación energética. Si la oferta se comercializa como ecológica, sostenible o similar, debe incluirse una explicación clara de las fuentes de energía y la certificación (garantías de origen) para garantizar que los clientes finales puedan comprender fácilmente la oferta y el impacto medioambiental de su elección.
- Cuando proceda, la información sobre los principales productos y servicios para los clientes finales con discapacidad debe mostrarse de manera adecuada. Cuando la información sobre diferentes productos y servicios para clientes con discapacidad sea amplia y variable, el resumen podrá indicar que esta información detallada está disponible por separado.
- En el caso de las ofertas agrupadas, el resumen debe aclarar el tipo de oferta agrupada (por ejemplo, suministro de gas y electricidad; suministro de energía con servicios no relacionados con la energía; y la instalación, funcionamiento y mantenimiento de sistemas de almacenamiento de electricidad combinados con instalaciones que generan electricidad renovable para el autoconsumo).
- Debe facilitarse información clara sobre los productos o servicios agrupados con el suministro de electricidad o gas, junto con una explicación de si son obligatorios u opcionales. Al mismo tiempo, deben describirse claramente las funciones y responsabilidades de los proveedores de servicios y, en su caso, las diferentes entidades con las que se espera que colabore el cliente final.
- Las condiciones aplicables, la remuneración por inyectar el excedente de electricidad en la red, las tasas y los procedimientos deben ponerse a disposición de los clientes finales que ya participan en el autoconsumo individual o el consumo de energía compartida, o que están considerando participar en ellos.

### ***Información sobre los precios***

- Debe facilitarse una explicación clara de la estructura tarifaria y de si el precio es fijo, variable o dinámico.
- La información sobre el precio debe incluir: i) el precio total de la electricidad o del gas; ii) un desglose de todos los componentes del coste, es decir, los costes de suministro y de distribución, los impuestos y los gravámenes; iii) el precio unitario único, incluidos todos los gastos e impuestos; iv) cuando proceda, información sobre pagos únicos, promociones, servicios adicionales y descuentos; y v) cuando proceda, las tasas obligatorias.
- Debe indicarse claramente la información sobre el precio por kWh o m<sup>3</sup> y el coste total anual, junto con una explicación del método de cálculo del precio, de modo que los clientes finales puedan comparar fácilmente entre las ofertas cuánto cobran los suministradores por el consumo de electricidad o gas y por la tasa fija anual.
- La información sobre el precio debe mostrarse en un formato que permita a los consumidores comparar precios y debe reflejar, cuando proceda, cualquier descuento limitado en el tiempo y el precio del equipo. Cuando se aplique un precio promocional, esto debe indicarse claramente, en particular durante cuánto tiempo será válido el descuento, qué condiciones se aplican a los descuentos (por ejemplo, no cambiar antes de una fecha determinada) y el precio total sin la promoción.

Cuando proceda, deben mostrarse claramente la duración y el alcance de cualquier garantía de precios, así como los precios aplicables tras la expiración de dicha garantía.

- En el caso de los precios dinámicos y los contratos con un componente de precio flexible, el resumen debe incluir una explicación clara y fácilmente comprensible de la fórmula que determina el precio, el índice al que está vinculada la fórmula y dónde puede seguir el cliente final la evolución de las variaciones de precios, así como su frecuencia. Los costes que dependen del consumo más allá del precio de base de la electricidad, como los recargos sobre el precio del mercado al contado, deben divulgarse por separado por kWh.
- En el caso de los contratos con precios dinámicos de electricidad y los contratos con un componente de precio flexible, los clientes finales deben recibir previsiones ilustrativas de costes (mensuales o anuales), basadas en valores medidos y proyecciones de los suministradores que les permitan estimar la factura. El resumen debe explicar cómo se calculan estas previsiones de costes y los riesgos potenciales cuando el precio no sea fijo o conocido de antemano, de modo que el cliente final comprenda las ventajas y desventajas y pueda elegir con conocimiento de causa. También deben facilitarse comparaciones ilustrativas con diferentes ofertas del suministrador, de modo que los consumidores puedan evaluar mejor la idoneidad de cada tipo de contrato.
- En el caso de las ofertas de electricidad para clientes finales con paneles solares, el resumen debe enumerar la remuneración para aquellos clientes que inyectan el excedente de electricidad en la red. El resumen también debe enumerar las tasas impuestas, incluidos los costes subyacentes, cómo se calculan estos costes, en qué situaciones se contraen los costes, cuándo deben pagarse y demás información pertinente.

#### ***Duración, renovación y extinción del contrato***

- La información sobre la duración del contrato debe figurar de forma destacada.
- Deben incluirse las principales condiciones para la renovación y la extinción del contrato (ya sea debido a que el contrato ha llegado al final de su duración o a la extinción anticipada, según proceda) y si este puede rescindirse gratuitamente.
- En el caso de los clientes finales que rescindan voluntariamente contratos de suministro de electricidad de duración determinada y precio fijo antes de su vencimiento, el resumen debe incluir la penalización por extinción y la fórmula para calcular la penalización.
- Cuando la oferta incluya un período de fidelidad, el resumen deberá mencionar su duración, así como sus beneficios y recargos asociados.
- Las condiciones del contrato de suministro de energía deben enumerarse por separado de las de cualquier producto o servicio adicional, e incluir un desglose de sus respectivos costes, períodos contractuales y cualquier compromiso a plazo mínimo.
- Deben indicarse claramente las condiciones de los cambios de precios o tarifas durante el período contractual.

- En el caso de las ofertas agrupadas que incluyan equipos, el resumen debe ofrecer una explicación clara y concisa de cómo devolverlos en caso de extinción del contrato. Esto debe incluir información sobre las tasas y recargos aplicables.

### ***Servicios, reclamaciones y derechos de los consumidores***

- El resumen debe indicar los medios a través de los cuales puede obtenerse información sobre tarifas y productos o servicios agrupados (internet, teléfono, etc.).
- Debe incluirse información sobre la fecha de facturación, la frecuencia de facturación y las opciones de método de pago.
- Debe incluirse una explicación clara y comprensible de las vías de recurso disponibles en caso de interrupción del suministro o fallos en la calidad del servicio, incluida una facturación inexacta o retrasada, así como los mecanismos de indemnización y reembolso.
- Debe facilitarse información sobre los servicios del suministrador, la tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador (incluido el plazo para responder a las reclamaciones) y cualquier compensación a disposición de los consumidores.
- El resumen debe incluir información sobre los costes que cobra el suministrador en caso de impago. En caso de litigio entre el suministrador y el cliente final, el resumen también debe explicar que es posible pagar solo la parte no impugnada de la factura mientras se resuelve el litigio.
- Debe facilitarse una breve explicación del procedimiento de resolución extrajudicial de litigios y de cómo iniciar dicho procedimiento.
- Debe facilitarse información sobre dónde pueden encontrar los consumidores ayuda y asesoramiento (por ejemplo, los datos de contacto de las autoridades reguladoras y las organizaciones de consumidores) y dónde se publican todos los detalles de los derechos de los consumidores (por ejemplo, en el sitio web del suministrador).

### ***Otra información pertinente***

- Debe facilitarse información sobre servicios adicionales, incluidos los servicios sociales y los contactos específicos disponibles para clientes vulnerables y personas afectadas por la pobreza energética. Esto podría incluir detalles sobre tarifas sociales, descuentos y otras formas de apoyo, así como orientaciones sobre el acceso a estos servicios.
- Los campos de información opcionales podrán incluir derechos u obligaciones específicos de los consumidores en virtud de la legislación nacional.
- Cuando proceda, el resumen debe indicar si se dispone de versiones lingüísticas o traducciones adicionales.