



Brüssel, 4. mai 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

SAATEMÄRKUSED

Saatja:	Euroopa Komisjoni peasekretär, allkirjastanud Martine DEPREZ, direktor
Kättesaamise kuupäev:	30. aprill 2026
Saaja:	Thérèse BLANCHET, Euroopa Liidu Nõukogu peasekretär
Komisjoni dok nr:	C(2026) 2853 annex
Teema:	LISA järgmise dokumendi juurde: KOMISJONI SOOVITUS energiavarustuslepingute peamiste tingimuste kokkuvõtte kohta

Käesolevaga edastatakse delegatsioonidele dokument C(2026) 2853 annex.

Lisatud: C(2026) 2853 annex



Brüssel, 30.4.2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

LISA
järgmise dokumendi juurde:
KOMISJONI SOOVITUS
energiavarustuslepingute peamiste tingimuste kokkuvõtte kohta

{SWD(2026) 126 final}

LISA

1. Õiguslik ja poliitiline taust

Elektriturupakkumised

Direktiivi (EL) 2019/944 artikli 11 lõike 1a kohaselt tuleb enne mis tahes lepingu sõlmimist või pikendamist esitada lõpptarbijatele peamiste lepingutingimuste kokkuvõte. Kokkuvõte tuleb esitada hästi märgatavalt, selges ja kokkuvõtlikus sõnastuses ning selles tuleb märkida direktiivi (EL) 2019/944 artikli 10 lõigetes 3 ja 4 osutatud õigused.

Direktiivi (EL) 2019/944 artikli 10 lõike 3 kohaselt tuleb elektrivarustuslepingus esitada järgmine teave:

- (a) tarnija nimi ja aadress;
- (b) osutatavad teenused, pakutava teenuse kvaliteedi tase ja ühenduse esmakordse sisseseadmise aeg;
- (c) pakutavate hooldusteenuste liigid;
- (d) ajakohase teabe saamise viisid kõigi kohaldatavate tasude, hooldustasude ning seotud toodete ja teenuste kohta;
- (e) lepingu kestus, lepingu ja teenuste osutamise, sealhulgas seotud toodete ja teenuste pikendamise ja lõpetamise tingimused ning teave selle kohta, kas lepingu tasuta lõpetamine on lubatud;
- (f) võimalikud hüvitised ja tagasimaksekord juhul, kui teenuse kvaliteet ei vasta kokkulepitule, sealhulgas ebatäpse arve või arve hilinenud esitamise korral;
- (g) artikli 26 kohase vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse algatamise kord;
- (h) tarbijaõigusi käsitlev teave, sealhulgas teave kaebuste käsitlemise kohta ja kogu käesolevas lõikes osutatud teave, mis edastatakse selgelt arvel või elektrivõrgu veebisaidil.

Lisaks on direktiivi (EL) 2019/944 artikli 10 lõikes 4 sätestatud, et lõpptarbijaid teavitatakse õigeaegselt kõigist kavandatavatest lepingutingimuste muudatustest ning õigusest teate saamisel leping lõpetada. Direktiivis (EL) 2019/944 selgitatakse ka seda, kuidas ja millal peavad tarnijad sellise teate esitama, ning kohustatakse liikmesriike tagama, et kui lõpptarbijad ei nõustu uute lepingutingimustega, saavad nad lepingu lõpetada.

Direktiivi (EL) 2019/944 artikli 11 lõike 1a kohaselt peab kokkuvõte sisaldama vähemalt järgmist teavet:

- (a) koguhind ja selle jaotus;
- (b) selgitus selle kohta, kas hind on kindlaksmääratud, muutuv või dünaamiline;
- (c) tarnija e-posti aadress ja tarbijateeninduse abiliini kontaktandmed ning
- (d) vajaduse korral teave ühekordsete maksete, soodustuste, lisateenuste ja allahindluste kohta.

Gaasiturupakkumised

Direktiivi (EL) 2024/1788 artikli 11 lõikes 3 on sätestatud, et lõpptarbijatele tuleb esitada peamiste lepingutingimuste ühtne kokkuvõte hästi märgatavalt ning täpselt ja selges sõnastuses. Samuti nõutakse selles, et tarnijad kasutaksid ühtseid termineid.

2. Läbipaistvuse suurendamine standardimise abil

Mõned liikmesriigid on juba võtnud kasutusele kokkuvõtte standardvormid, millega reguleeritakse lepingu eelse teabe sisu. Need vormid on standarditud ja täpse struktuuriga ning neile lisaks on esitatud eeskirjad kokkuvõtte täitmise kohta.

Oluline on töötada välja mitu kokkuvõtte standardvormi, et hõlmata eri liiki energiapakumisi, sealhulgas kindlaksmääratud, muutuva või dünaamilise elektrihinnaga lepinguid, pakumisi, mis sisaldavad täiendavaid tooteid või teenuseid, mis on seotud või kuuluvad ühte paketti energiavarustusega (teenuspaketid), ning pakumisi, mis võimaldavad oma toodetud elektrienergia tarbijatel suunata üleliigse elektri võrku.

Käitumisuuringud näitavad, et tarbijad soovivad lihtsustatud pakumisi koos lühikeste ja lihtsate selgitustega ning eelistavad, et teave oleks esitatud standardviisil, järgides sama struktuuri ja tuues esile olulise teabe, eelkõige koguhinna, lepingu kestuse ja pöhitingimused. Tarbijad mõistavad pakumisi paremini, kui neile esitatakse lühike ja kergesti arusaadav kokkuvõtte punktide kaupa. Teabe liik ja hulk ning teabe sõnastamise, struktureerimise ja esitamise viis mõjutavad oluliselt tarbijate võimet teabele juurde pääseda, seda hinnata ja selle alusel tegutseda.

Tõhus vahend tarbijate teadlikkuse suurendamiseks võib olla esilehel kuvatav infokast, milles on esile toodud peamised tarbijakaitsemeetmed ja riskid. Samal ajal tuleks kasutada kahetasandilist lähenemisviisi, mille puhul teave esitatakse kihtide kaupa. Selle vormingu puhul peaksid kõige olulisemad andmed, nagu hind, lepingu kehtivus ja lõpetamine, olema esitatud hästi märgatavalt esimesel tasandil. Seejärel peaks teisel tasandil andma üksikasjalikumat teavet, sealhulgas tarnijate kohustuste ja tarbijate õiguste kohta, mis võimaldab tarbijatel oma lepingutingimustele kergesti juurde pääseda ja neist aru saada.

Vähekaitsitud tarbijate vajaduste rahuldamiseks peaks vorm vajaduse korral sisaldama konkreetset lisateavet või linke sotsiaalteenustele. Näiteks võiks kokkuvõtte eraldi osas anda teavet vähekaitsitud ja energiaostuvõimetutele tarbijatele, sealhulgas sotsiaaltariifide tingimuste ja allahindluste kohta ning lingid täiendavatele tugiteenustele.

Kokkuvõtet tuleks hoida täielikest lepingutingimustest eraldi. Kui aga tarbija sõlmib pärast kokkuvõtte saamist lepingu, võib vormil esitatud teave muutuda lepingutingimuste osaks. Igal juhul peaks kokkuvõtte sisaldama selget kehtivusaega ning nii väljaandmis- kui ka aegumiskuupäeva, et tagada teabe täpsus ja ajakohasus.

Reguleerivad asutused peaksid jälgima kokkuvõtte kasutamist ja tõhusust, tagamaks, et tarnijad ning asjakohasel juhul vahendajad ja energiateenuseosutajad täidavad nõudeid ning et tarbijad on piisavalt kaitstud. Selline järelevalve võimaldab teha kindlaks parandamist vajavad valdkonnad ja teha vormi vajalikke kohandusi, parandades seeläbi tarbijate kogemusi ja kaitset energiaturul.

3. Kokkuvõtte juhtpõhimõtted

Kättesaadavus

Kaasatuse ja kättesaadavuse tagamiseks peaks kokkuvõtte olema kättesaadav kõigile tarbijatele nende valitud püsival andmekandjal, sealhulgas paberil, ning olema püsivalt kättesaadav, et tarbijad saaksid tutvuda vajalike dokumentidega.

Peale selle tuleks teave esitada kasutajasõbralikult ja tarbijate vajadustele kohandatult. Digiversioonid tuleks kavandada nii, et need ühilduksid eri seadmete ja müügikanalitega.

Hoolikalt tuleks kaaluda nende inimeste vajadusi, kellel võib olla piiratud juurdepääs digivahenditele või kes eelistavad suhelda muude kui digikanalite kaudu.

Puuetega inimestele ja piiratud digioskuste või -ühendusega tarbijatele tuleks tagada samaväärne juurdepääs. Nii trükitud kui ka elektroonilisel kujul esitatud kokkuvõttes sisalduv teave peaks vastama asjakohastele kättesaadavusnõuetele.

Selgus

Olulised lepingutingimused peavad olema esitatud selgelt ja lihtsalt. Teave tuleks esitada loogilises ja kasutajasõbralikus järjekorras, mida lõpptarbijad saavad hõlpsasti jälgida, ning kasutada tuleks lühikesi lauseid, et muuta teave arusaadavamaks ja kiirendada teabe hankimist.

Läbipaistvuse suurendamiseks ja tarbijakaitse parandamiseks võib tarbijatele olla abi infokastist „Peamised kaitsemeetmed ja riskid“, mis sisaldab olulist teavet, nagu i) hind ja võimalikud hinnamuutused, sealhulgas hoiatus muutuva või dünaamilise hinnaga lepingute ja nendega seotud arvete volatiilsuse riski kohta, ii) lepingu lõpetamise tingimused ja sellega seotud tasud ning iii) kontaktandmed abi saamiseks ja vaidluste lahendamiseks.

Peamiste lepingutingimuste kokkuvõtte esitamisel peetakse heaks tavaks kahetasandilist lähenemisviisi, kuna see tagab keerulise teabe esitamiseks selge ja tarbijasõbraliku vormi.

Selleks et tagada järjepidevus ning muuta elektri- ja gaasiturud arusaadavamaks, peaksid kõik tarnijad ning asjakohasel juhul vahendajad ja energiateenuseosutajad kasutama kõigis teadetes, turundusmaterjalides, pakkumistes, lepingutes ja arvetel järjepidevalt ühtseid termineid.

Teabe esitamisel tuleks kasutada laialdaselt mõistetavat sõnavara. Kasutada tuleks lihtsa keele põhimõtteid ja vastu tuleks võtta riigisisene sõnastik, mis sisaldab lihtsas sõnastuses kohustuslikke termineid (näiteks kindlaksmääratud/muutuv/dünaamiline hind, lojaalsusperiood, lõpetamistasu). Järjepidevuse ja võrreldavuse tagamiseks tuleks kokkuvõttes kasutada ainult neid termineid ning kokkuvõtte tuleks kirjutada B1- kuni B2-tasemel, mis teeb selle kättesaadavaks paljudele tarbijatele. Kui tehnilist keelt, lühendeid, valdkonnaspetsiifilist žargooni ja keerukat lauseehitust ei ole võimalik vältida, tuleks neid selgitada igapäevakeeles.

Loetavus

Tarbijatel peaks olema võimalik pakkumise põhiaspektidest kiirelt aru saada ja kokkuvõtte peaks olema võimalikult lühike.

Teave tuleks esitada lühikeste lausetena ja peamised üksikasjad peaksid olema esitatud hästi märgatavalt esimesel leheküljel. Kui kõiki põhiaspekte ei ole võimalik ühel lehel hästi märgatavalt esitada, tuleks need esitada kokkuvõtte esimeses osas kõige rohkem kahel leheküljel. Teksti võib pikendada, näiteks selleks, et teave oleks kättesaadav puuetega tarbijatele.

Lihtsa arusaadavuse huvides peaks teave olema kokkuvõtlik ning kasutada tuleks loetavat kirjatüüpi ja suurust ning sobivaid värve. Näiteks tuleks oluline teave esile tõsta poolpaksus kirjas või kasutades muud sarnast kujundust. Kirja suurus peaks olema piisavalt loetav, tavaliselt vähemalt 10 punkti, et teavet saaks vaadata lähedalt. Kokkuvõtte osade piiritlemiseks ning visuaalselt atraktiivse ja organiseeritud vormi loomiseks tuleks kasutada selgelt eristatavaid pealkirju, sobivat vahekaugust ja joondatust.

Arusaadavuse parandamiseks võib kasutada sümboleid, ikoone või lihtsaid visuaalseid abivahendeid, tingimusel et need ei sega teksti lugemist ega piira kättesaadavust.

Arvesse tuleks võtta teatavate andmekandjate, näiteks mobiiltelefonide ekraanide tehnilisi piiranguid. Teksti peaks olema võimalik kohandada erinevatele digitaalkeskkondadele ning seda peaks olema võimalik suurendada, et see oleks digiseadmetes paremini loetav.

Võrreldavus

Võrreldavus on väga oluline, et tarbijad saaksid teha teadlikke valikuid ja valida tehingu, mis vastab kõige paremini nende vajadustele ja eelistustele. Selle saavutamiseks peaksid kõik tarnijad ning asjakohasel juhul vahendajad ja energiateenuseosutajad kasutama standardtermineid ja ühtses struktuuris peamiste lepingutingimuste standardkokkuvõtet.

Kokkuvõte peaks olema avalikult kättesaadav, esitatud tarnija veebisaidil ja lisatud võrdlusvahenditesse. Tarnijad peaksid avalikustama põhjaliku ülevaate oma pakkumistest kahes teineteist täiendavas vormingus. Lisaks kergesti loetavale kokkuvõttele, mis annab selge ja arusaadava ülevaate pakkumise tingimustest, peaksid tarnijad avaldama ka püsiva URLiga masinloetava faili, mis sisaldab kõiki kohustuslikke välju. Sellega võimaldavad tarnijad võrdlusvahenditel pakkumise andmeid automaatselt valmendada ja töödelda. See ühtlustab ka regulatiivset järelevalvet, võimaldades reguleerivatel asutustel tõhusalt jälgida nõuetele vastavust ja teha turuanalüüse.

Selleks et tagada tarbijatele lihtne juurdepääs olemasolevatele võrdlusvahenditele, tuleks kokkuvõttes esitada hästi märgatavalt link või ruutkood koos lingiga sõltumatutele võrdlusvahenditele.

Ajastus

Ajastus on otsustav tegur. Selleks et anda klientidele piisavalt aega teabe läbivaatamiseks ja võrdlemiseks ilma surveta, tuleks kokkuvõtte esitada aegsasti (ka kaugsidevahendite kasutamise korral) enne seda, kui leping või pakkumine muutub lõpptarbijaja jaoks siduvaks.

Kokkuvõtte esitamise ajastust tuleks hoolikalt kaaluda ja kohandada vastavalt erinevatele müügikanalitele. Kokkuvõtte esitamise konkreetset tähtsust tuleks kehtestada riigi tasandil. Näiteks internetimüügi puhul võib kokkuvõtte saata kliendi määratud e-posti aadressile samal päeval, kui seda taotletakse. Telefonimüügi puhul võib kokkuvõtte esitada sama päeva lõpuks, kui see saadetakse e-posti teel, või mõne tööpäeva jooksul, kui klient eelistab saada selle posti teel. Rändmüügi puhul tuleks kokkuvõtte esitada kliendile hästi märgataval viisil enne lepingu allkirjastamist.

Telefoni- ja rändmüügi puhul on eriti oluline tagada läbipaistvus ja vastutus. Seepärast peaksid tarnijad ning asjakohasel juhul vahendajad ja energiateenuseosutajad esitama kokkuvõtte tarbijale enne, kui nad saavad tarbija nõusoleku lepingu sõlmimiseks, ning registreerima ka kontrollitavad tõendid kokkuvõtte kättetoimetamise kohta, sealhulgas ajatempli ja kasutatud kanali.

Kõigi väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute puhul tuleks lõpptarbijaid püsiva andmekandja abil teavitada nende taganemisõigusest, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivis 2011/83/EL¹. Kui kokkuvõtte esitatakse vähem kui 24 tundi enne lepingu allkirjastamist, tuleks tarnijatel ning asjakohasel juhul vahendajatel ja energiateenuseosutajatel paluda saata tarbijale tema valitud püsival andmekandjal lühike meeldetuletus taganemisõiguse kohta.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64–88, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4. Kokkuvõtte vormi koostamise juhised

Kokkuvõttes tuleks esitada järgmine teave.

Tarnija andmed

- Esimese lehekülje ülaosas peaksid olema hästi märgatavalt esitatud tarnija nimi, pakkumise nimetus ning tarnija logo ja tarbijateeninduse abitelefoni / tarbijateeninduse üksikasjalikud kontaktandmed.
- Tarnija aadress, e-posti aadress ja veebisait peaksid olema lihtsalt leitavad.
- Kontaktandmete all võib osutada ka võimalusele kasutada veebivorme või muud liiki otsekontakte ning vajaduse korral esitada vahendaja andmed.

Teenuse kirjeldus

- Märkida tuleks toote nimetus, energiateenus(ed) ja põhiomadused (sh lepingu liik) ning vajaduse korral kaasneva seadme ja/või teenuse liik.
- Esitada tuleks teave energiaallikate jaotuse kohta. Kui pakkumist turustatakse keskkonnahoidliku, kestliku või muu samalaadse pakkumisena, tuleks lisada täpne selgitus energia päritolu ja sertifitseerimise kohta (päritolutagatised), et lõpptarbijad saaksid pakkumisest ja nende valiku keskkonnamõjust kergesti aru.
- Kui see on asjakohane, tuleks sobival viisil esitada teave puuetega lõpptarbijatele mõeldud peamiste toodete ja teenuste kohta. Kui teavet puuetega klientidele pakutavate eri toodete ja teenuste kohta on palju ja see muutub, võib kokkuvõttes märkida, et see üksikasjalik teave on eraldi kättesaadav.
- Pakettide puhul tuleks kokkuvõttes selgitada paketi moodustava pakkumise liiki (nt gaasi tarnimine ja elektrivarustus, energiavarustus koos energiaga mitteseotud teenustega ning oma tarbeks taastuvelektrilise tootvate jaamadega kombineeritud elektrisalvestussüsteemide paigaldamine, käitamine ja hooldus).
- Elektrivarustuse või gaasi tarnimisega seotud toodete ja/või teenuste kohta tuleks esitada selge teave koos selgitusega, kas need on kohustuslikud või vabatahtlikud. Samal ajal tuleks selgelt kirjeldada teenuseosutajate ja vajaduse korral selliste eri üksuste ülesandeid ja kohustusi, kellega lõpptarbijaja peaks suhtlema.
- Lõpptarbijatele, kes juba osalevad või kaaluvad osalemist individuaalses oma tarbeks toodetud energia tarbimises ja/või energiaajagamises, tuleks teha kättesaadavaks kohaldatavad tähtajad, tingimused, tasu elektrienergia ülejäägi võrku suunamise eest ning tasud ja menetlused.

Hinnateave

- Esitada tuleks täpne selgitus tasustruktuuri ja selle kohta, kas hind on kindlaksmääratud, muutuv või dünaamiline.
- Teave hinna kohta peaks sisaldama järgmist: i) elektri või gaasi koguhind; ii) kõigi kulukomponentide jaotus, st tarne- ja turustuskulud, maksud ja lõivud; iii) ühtne ühikuhind koos kõigi tasude ja maksudega; iv) teave ühekordsete maksete, soodustuste, lisateenuste ja allahindluste kohta, kui see on asjakohane, ning v) kohustuslikud tasud, kui see on asjakohane.
- Selgelt tuleks esitada hinnateave kWh või m³ kohta ja kogukulu aasta kohta ning selgitada hinna arvutamise meetodit, et lõpptarbijad saaksid pakkumiste vahel

hõlpsasti võrrelda, kui suurt tasu tarnijad elektri- või gaasitarbimise eest küsivad ja kui suur on iga-aastane fikseeritud tasu.

- Teave hinna kohta tuleks esitada kujul, mis võimaldab tarbijatel hindu võrrelda, ning selles tuleks vajaduse korral kajastada kõiki ajaliselt piiratud allahindlusi ja seadmete hinda. Kui kohaldatakse soodushinda, tuleks see selgelt ära märkida, sealhulgas tuleks täpsustada, kui kaua allahindlus kehtib, milliseid tingimusi allahindluste suhtes kohaldatakse (nt allahindlust ei vahetata enne teatavat kuupäeva) ja milline on täishind ilma soodustuseta. Kui see on asjakohane, tuleks selgelt esitada hinnagarantii kestus ja ulatus ning pärast selle garantii lõppemist kohaldatavad hinnad.
- Dünaamiliste hindade ja paindliku hinnakomponendiga lepingute puhul peaks kokkuvõtte sisaldama selget ja kergesti arusaadavat selgitust hinna kindlaksmääramise valemi kohta, indeksit, millega valem on seotud ja mille abil saab lõpptarbija jälgida hinna muutumist, ja hinnamuutuste sagedust. Tarbimisest sõltuvad kulud, mis ületavad elektri baashinda, näiteks hetketuru hinna lisatasud, tuleks avalikustada eraldi kWh kohta.
- Dünaamilise elektri hinnaga lepingute ja paindliku hinnakomponendiga lepingute puhul tuleks lõpptarbijatele esitada mõõdetud väärtustel ja tarnijate prognoosidel põhinevad näitlikud kuluprognosid (iga kuu või aasta kohta), et võimaldada neil arve suurust hinnata. Kokkuvõttes tuleks selgitada nende kuluprognoside arvutamist ja võimalikke riske, kui hind ei ole eelnevalt kindlaks määratud ja/või teada, et lõpptarbija mõistaks eeliseid ja puudusi ning saaks teha teadliku valiku. Samuti tuleks esitada näitlikud võrdlused tarnija erinevate pakkumistega, et tarbijad saaksid paremini hinnata iga lepinguliigi sobivust.
- Päikesepaneele kasutavatele lõpptarbijatele tehtavate elektripakkumiste puhul tuleks kokkuvõttes loetleda tasu, mida makstakse tarbijatele, kes suunavad elektri ülejäägi võrku. Kokkuvõttes tuleks ka loetleda kõik kehtestatud tasud, sealhulgas täpsustada nende aluseks olevad kulud, nende arvutamise viis, olukorrad, kus kulud tekivad, ja millal need kulud tuleb tasuda, ning esitada muu asjakohane teave.

Lepingu kestus, pikendamine ja lõpetamine

- Teave lepingu kestuse kohta tuleks esitada hästi märgatavalt.
- Lisada tuleks lepingu pikendamise ja lõpetamise (kas lepingu kehtivusaja lõppemise või ennetähtaegse lõpetamise tõttu, kui see on asjakohane) peamised tingimused ning teave selle kohta, kas lepingut saab tasuta lõpetada.
- Selliste lõpptarbijate jaoks, kes vabatahtlikult lõpetavad kindlaksmääratud tähtaja ja kindlaksmääratud hinnaga elektrivarustuslepingu enne selle lõpptähtaega, peaks kokkuvõtte sisaldama lõpetamistasu ja selle arvutamise valemit.
- Kui pakkumine sisaldab lojaalsusperioodi, tuleks kokkuvõttes märkida selle kestus ning sellega seotud hüved ja karistused.
- Energiavarustuslepingu tingimused tuleks loetleda eraldi täiendavate toodete või teenuste tingimustest ning esitada tuleks vastavate kulude, lepinguperioodide ja mis tahes minimaalsete tähtjaliste kohustuste jaotus.
- Lepinguperioodi jooksul hindade või tasude muutmise tingimused tuleks selgelt välja tuua.

- Seadmeid sisaldavate pakettpakumiste puhul tuleks kokkuvõttes esitada selge ja kokkuvõtlik selgitus selle kohta, kuidas seadmed lepingu lõpetamise korral tagastada. See peaks hõlmama teavet kohaldatavate tasude ja karistuste kohta.

Teenused, nõuded ja tarbijaõigused

- Kokkuvõttes tuleks märkida, kuidas on võimalik saada teavet tasude ning seotud toodete või teenuste kohta (internet, telefon jne).
- Tuleks esitada teave arvelduskuupäeva ja -sageduse ning makseviiside kohta.
- Lisada tuleks täpne ja arusaadav selgitus tarnehäirete või teenusekvaliteedi häirete, sealhulgas ebatäpsete või hilinenud arvete korral kättesaadavate õiguskaitsevahendite kohta, samuti hüvitamis- ja tagasimaksmiskord.
- Tuleks esitada teave teenuseosutaja teenuste, teenuseosutajapoolse kaebuste käsitlemise (sh kaebustele vastamise tähtaeg) ja tarbijatele kättesaadavate hüvitiste kohta.
- Kokkuvõtte peaks sisaldama teavet kulude kohta, mille tasumist tarnija maksmata jätmise korral nõuab. Kokkuvõttes tuleks selgitada ka seda, et tarnija ja lõpptarbija vahelise vaidluse korral on vaidluse lahendamise ajal võimalik tasuda ainult arve vaidlustamata osa.
- Esitada tuleks lühike selgitus vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse ja selle algatamise kohta.
- Tuleks anda teavet selle kohta, kust tarbijad saavad abi ja nõu (näiteks reguleerivate asutuste ja tarbijaorganisatsioonide kontaktandmed) ning kus avaldatakse kõik tarbijaõiguste üksikasjad (näiteks tarnija veebisaidil).

Muu asjakohane teave

- Esitada tuleks teave vähekaitstud ja energiaostuvõimetutele tarbijatele kättesaadavate lisateenuste, sealhulgas sotsiaalteenuste ja spetsiaalsete kontaktide kohta. See võiks hõlmata üksikasju sotsiaaltariifide, allahindluste ja muude toetusvormide kohta ning suuniseid nendele teenustele juurdepääsuks.
- Vabatahtlikud teabeväljad võivad hõlmata konkreetseid tarbijaõigusi või riigisisest õigusest tulenevaid kohustusi.
- Kui see on asjakohane, tuleks kokkuvõttes märkida, kas on olemas täiendavaid keeleversioone või tõlkeid.