

Bruxelles, 4 maggio 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	30 aprile 2026
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea

n. doc. Comm.:	C(2026) 2853 annex
Oggetto:	ALLEGATO della RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE sulla sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento C(2026) 2853 annex.

All.: C(2026) 2853 annex



Bruxelles, 30.4.2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

ALLEGATO
della
RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE
sulla sintesi delle principali condizioni contrattuali dei contratti di fornitura di energia

{SWD(2026) 126 final}

ALLEGATO

1. Contesto giuridico e programmatico

Offerte sul mercato dell'energia elettrica

A norma dell'articolo 11, paragrafo 1 bis, della direttiva (UE) 2019/944, i clienti finali devono ricevere una sintesi delle principali condizioni contrattuali prima della conclusione o della proroga di qualsiasi contratto. La sintesi deve essere fornita in maniera evidenziata e con un linguaggio semplice e conciso e deve indicare i diritti di cui all'articolo 10, paragrafi 3 e 4, della direttiva (UE) 2019/944.

In applicazione dell'articolo 10, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2019/944, il contratto di fornitura deve specificare quanto segue:

- (a) l'identità e l'indirizzo del fornitore;
- (b) i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerti e la data dell'allacciamento iniziale;
- (c) i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- (d) i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti, gli addebiti per manutenzione e i prodotti o servizi a pacchetto;
- (e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione del contratto e dei servizi, ivi compresi i prodotti o servizi offerti a pacchetto con tali servizi, nonché se sia consentito risolvere il contratto senza oneri;
- (f) l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti, anche in caso di fatturazione imprecisa o tardiva;
- (g) le modalità di avvio di una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie conformemente all'articolo 26;
- (h) informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le informazioni sulla gestione dei reclami e su tutti gli aspetti di cui al presente paragrafo, chiaramente indicate sulla fattura o nei siti web delle imprese di energia elettrica.

Inoltre l'articolo 10, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2019/944 stabilisce che i clienti finali devono ricevere comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali ed essere informati del loro diritto di risolvere il contratto al momento della comunicazione. La direttiva (UE) 2019/944 spiega inoltre come e quando i fornitori devono effettuare tale comunicazione e obbliga gli Stati membri a provvedere affinché i clienti finali possano risolvere il contratto in caso di rifiuto delle nuove condizioni contrattuali.

In applicazione dell'articolo 11, paragrafo 1 bis, della direttiva (UE) 2019/944, la sintesi deve comprendere almeno le informazioni seguenti:

- (a) il prezzo totale e le singole componenti del prezzo;
- (b) una spiegazione che indichi se il prezzo è fisso, variabile o dinamico;
- (c) l'indirizzo di posta elettronica del fornitore e i contatti dell'assistenza ai consumatori; e

- (d) se del caso, informazioni riguardanti i pagamenti una tantum, le promozioni, i servizi aggiuntivi e gli sconti.

Offerte sul mercato del gas

L'articolo 11, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2024/1788 stabilisce che i clienti finali devono ricevere un'unica sintesi delle principali condizioni contrattuali, in maniera evidenziata e con un linguaggio semplice e conciso. Impone inoltre ai fornitori di utilizzare una terminologia comune.

2. Migliorare la trasparenza attraverso la standardizzazione

Alcuni Stati membri hanno già introdotto modelli di sintesi standardizzati che disciplinano il contenuto delle informazioni precontrattuali. I modelli sono caratterizzati da un formato standardizzato e conciso, accompagnato da regole su come compilare la sintesi.

È importante che siano elaborati diversi modelli di sintesi standardizzati per coprire le varie tipologie di offerte di energia, tra cui: contratti a prezzo fisso, variabile o dinamico dell'energia elettrica; offerte comprendenti prodotti o servizi aggiuntivi legati o abbinati alla fornitura di energia (offerte a pacchetto); e offerte che consentono ai consumatori di iniettare l'energia elettrica in eccesso nella rete.

Le indagini comportamentali mostrano che i consumatori vogliono offerte semplificate con spiegazioni brevi e semplici e preferiscono che le informazioni siano presentate in modo standardizzato, con la stessa struttura e con le informazioni essenziali in evidenza, in particolare il prezzo totale, la durata del contratto e le condizioni principali. I consumatori capiscono meglio le offerte se sono presentate mediante una sintesi concisa, facilmente accessibile e sotto forma di elenco di punti. Il tipo e la quantità di informazioni, così come il modo in cui sono inquadrare, articolate e presentate, hanno un impatto determinante sulla capacità dei consumatori di accedervi, valutarle e agire di conseguenza.

Un riquadro che metta in evidenza le principali tutele e i rischi per i consumatori, mostrato sulla prima pagina, può essere uno strumento efficace per responsabilizzare i consumatori. Allo stesso tempo le informazioni dovrebbero essere fornite per gradi, raggruppandole in due livelli: le informazioni più importanti, quali il prezzo, la durata del contratto e la risoluzione, dovrebbero essere ben visibili nel primo livello; il secondo livello dovrebbe riguardare le informazioni più dettagliate, ossia gli obblighi dei fornitori e i diritti dei consumatori, facilitando l'accesso alle condizioni del contratto e la loro comprensione.

Per rispondere alle esigenze dei clienti vulnerabili, il modello dovrebbe includere, se del caso, informazioni aggiuntive specifiche o collegamenti ai servizi sociali. Ad esempio, una sezione apposita della sintesi potrebbe fornire informazioni per i clienti vulnerabili e per quelli in condizioni di povertà energetica, comprese le condizioni per le tariffe sociali, gli sconti e i collegamenti a servizi di sostegno aggiuntivi.

La sintesi dovrebbe essere tenuta separata dalle condizioni integrali del contratto. Tuttavia, quando un consumatore conclude un contratto dopo aver ricevuto la sintesi, le informazioni contenute nel modello possono diventare parte integrante delle condizioni contrattuali. In ogni caso la sintesi dovrebbe includere un periodo di validità chiaro, con una data di emissione e una data di scadenza, per garantire che le informazioni siano esatte e aggiornate.

Le autorità di regolazione dovrebbero monitorare l'uso e l'efficacia della sintesi affinché i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici rispettino le prescrizioni e i consumatori siano adeguatamente protetti. Questo monitoraggio consentirà di individuare elementi migliorabili e di apportare le necessarie modifiche al modello,

migliorando in tal modo la fruibilità per i consumatori e la loro protezione nel mercato dell'energia.

3. Principi guida per la sintesi

Accessibilità

Per garantire l'inclusività e l'accessibilità, la sintesi dovrebbe essere messa a disposizione di tutti i consumatori su un supporto durevole di loro scelta, anche cartaceo, ed essere permanentemente accessibile in modo che i consumatori possano consultare la documentazione essenziale.

Le informazioni dovrebbero essere mostrate in maniera intuitiva e adeguata, adattandole alle esigenze dei consumatori. Le versioni digitali dovrebbero essere concepite nell'ottica dell'interoperabilità tra i vari dispositivi e canali di vendita. È opportuno prendere attentamente in considerazione le esigenze di quanti potrebbero avere un accesso limitato alle risorse digitali o che preferiscono comunicazioni non digitali.

Dovrebbe essere garantita un'accessibilità equa per le persone con disabilità e per i consumatori con competenze digitali o connettività limitate. Le informazioni contenute nella sintesi, in formato cartaceo o elettronico, dovrebbero essere conformi ai pertinenti requisiti di accessibilità.

Chiarezza

Le condizioni contrattuali essenziali devono essere presentate in modo chiaro e semplice. Le informazioni dovrebbero essere presentate in un ordine logico e intuitivo che i clienti finali possono seguire facilmente, ed essere espresse in frasi concise per agevolarne la comprensione e il reperimento.

Per migliorare la trasparenza e la protezione dei consumatori, un riquadro dedicato a "Tutele e rischi principali" potrebbe essere utile per i consumatori e contenere informazioni essenziali quali: i) il prezzo e le sue potenziali variazioni, compresa un'avvertenza sui rischi per i contratti a prezzo variabile o dinamico e la conseguente volatilità delle bollette; ii) le condizioni di risoluzione del contratto e i relativi oneri; e iii) contatti per l'assistenza e la risoluzione delle controversie.

Un approccio a due livelli è considerato una buona pratica per la presentazione della sintesi delle principali condizioni contrattuali, in quanto offre un formato chiaro e intuitivo per esporre informazioni complesse.

Inoltre, per garantire la coerenza e rendere più comprensibili i mercati dell'energia elettrica e del gas, la terminologia comune dovrebbe essere utilizzata in modo uniforme da tutti i fornitori e, se del caso, dagli intermediari e dai fornitori di servizi energetici in tutte le comunicazioni, i materiali di marketing, le offerte, i contratti e le bollette.

Le informazioni dovrebbero essere fornite usando un vocabolario immediatamente comprensibile. È opportuno applicare i principi del linguaggio semplice e adottare un glossario nazionale di termini obbligatori (ad esempio prezzo fisso/variabile/dinamico, periodo di fedeltà, oneri di risoluzione) espresso in un linguaggio semplice. La sintesi dovrebbe utilizzare esclusivamente questi termini per garantire la coerenza e la comparabilità e dovrebbe essere scritta con un livello di leggibilità B1-B2, così da essere accessibile a un'ampia platea di consumatori. Se non è possibile evitare il linguaggio tecnico, gli acronimi, il gergo settoriale o strutture sintattiche complesse, occorre fornire spiegazioni chiare in parole correnti.

Leggibilità

I consumatori dovrebbero essere in grado di capire a colpo d'occhio i principali aspetti dell'offerta e la sintesi dovrebbe essere quanto più breve possibile.

Le informazioni dovrebbero essere presentate con frasi brevi, e i dettagli principali in evidenza sulla prima pagina. Se non possono figurare tutti in maniera evidenziata su un'unica pagina, gli aspetti principali dovrebbero essere presentati nella prima parte della sintesi su un massimo di due pagine. Il testo può essere più lungo, ad esempio, per rendere le informazioni accessibili ai consumatori con disabilità.

Per una facile comprensione, le informazioni dovrebbero essere concise e presentate in caratteri di tipo e dimensioni leggibili, con colori adatti: ad esempio, le informazioni essenziali dovrebbero essere evidenziate con caratteri in grassetto, riquadri o soluzioni grafiche analoghe. Le dimensioni dei caratteri dovrebbero essere sufficientemente leggibili, di norma almeno 10 punti per le informazioni da leggersi a distanza ravvicinata. È opportuno usare titoli chiaramente distinguibili, una spaziatura e un allineamento adeguati per suddividere le sezioni della sintesi e creare un formato visivamente gradevole e organizzato.

Per migliorare la comprensione si può ricorrere a simboli, icone o semplici ausili visivi, a condizione che non distraggano dal testo o riducano l'accessibilità.

Si dovrebbe tenere conto dei limiti tecnici di determinati supporti, come gli schermi dei telefoni cellulari. Dovrebbe essere possibile adattare il testo a diversi ambienti digitali e ingrandirlo ai fini di una migliore visibilità sui dispositivi elettronici.

Comparabilità

La comparabilità è essenziale perché i consumatori possano compiere scelte consapevoli e scegliere l'offerta che meglio soddisfa le loro esigenze e preferenze. A tal fine tutti i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici dovrebbero usare una terminologia standardizzata e una sintesi standardizzata delle principali condizioni contrattuali in una struttura uniforme.

La sintesi dovrebbe essere disponibile al pubblico, pubblicata sul sito web del fornitore e integrata negli strumenti di confronto. I fornitori dovrebbero rendere pubblico un prospetto completo delle loro offerte in due formati complementari: oltre a una sintesi di facile lettura che fornisce una panoramica chiara e comprensibile delle condizioni dell'offerta, dovrebbero anche pubblicare un file leggibile meccanicamente contenente tutti i campi obbligatori, associato a un URL persistente. In tal modo, i fornitori consentono agli strumenti di confronto di acquisire ed elaborare automaticamente i dettagli dell'offerta. Ciò semplificherà inoltre la vigilanza regolamentare, consentendo alle autorità di regolamentazione di monitorare la conformità e condurre analisi di mercato in modo efficiente.

Per offrire ai consumatori un facile accesso agli strumenti di confronto disponibili, nella sintesi dovrebbe essere ben visibile un link o un codice QR con un collegamento a strumenti di confronto indipendenti.

Tempistica

La tempistica è un fattore critico. Al fine di concedere ai clienti il tempo sufficiente per esaminare e confrontare le informazioni senza pressioni, la sintesi dovrebbe essere fornita con congruo anticipo rispetto al momento in cui il cliente finale sarà vincolato da qualsiasi contratto o offerta, anche qualora si utilizzi un mezzo di comunicazione a distanza.

La tempistica della trasmissione della sintesi dovrebbe essere attentamente valutata e adattata ai diversi canali di vendita. È opportuno stabilire a livello nazionale i termini specifici entro cui fornire la sintesi. Per le vendite online, ad esempio, la sintesi potrebbe essere inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente il giorno stesso in cui è richiesta. Per le vendite telefoniche, la sintesi potrebbe essere fornita entro la fine della giornata se inviata per posta elettronica o entro pochi giorni lavorativi se il cliente preferisce riceverla per posta. Per le vendite porta a porta, la sintesi dovrebbe essere presentata in modo evidente al cliente prima della firma del contratto.

Per il telemarketing e le vendite porta a porta è particolarmente importante garantire la trasparenza e la responsabilità. Pertanto i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici dovrebbero trasmettere la sintesi al cliente prima di ottenere il consenso a stipulare il contratto e dovrebbero inoltre registrare una prova verificabile di avvenuta trasmissione, che includa la marcatura temporale e il canale utilizzato.

Per tutti i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, i clienti finali dovrebbero essere informati mediante un supporto durevole del loro diritto di recesso, come stabilito dalla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹. Nei casi in cui la sintesi sia fornita meno di 24 ore prima della firma del contratto, i fornitori e, se del caso, gli intermediari e i fornitori di servizi energetici dovrebbero essere tenuti a inviare al cliente un breve promemoria sul diritto di recesso, utilizzando un supporto durevole scelto dal consumatore.

4. Istruzioni per elaborare il modello di sintesi

La sintesi dovrebbe specificare le informazioni indicate di seguito.

Identificazione del fornitore

- Il nome del fornitore, la denominazione dell'offerta, il logo del fornitore e il numero telefonico di assistenza ai clienti / i dati di contatto dettagliati del servizio clienti dovrebbero figurare in maniera evidenziata nella parte superiore della prima pagina.
- L'indirizzo, l'indirizzo e-mail e il sito web del fornitore dovrebbero essere facilmente individuabili.
- Nei dati di contatto possono essere indicate anche la possibilità di utilizzare moduli web o altri tipi di contatto diretto e, se del caso, l'identità di eventuali intermediari.

Descrizione del servizio

- Dovrebbero essere indicati il nome del prodotto, il servizio o i servizi energetici e le caratteristiche principali (compreso il tipo di contratto), nonché il tipo di apparecchiature e/o servizi accessori, se del caso.
- Dovrebbero essere fornite informazioni sul mix energetico. Se l'offerta è commercializzata come verde, sostenibile o con termini simili, dovrebbe essere inclusa una spiegazione chiara della fonte di energia e della certificazione (garanzie di origine) affinché i clienti finali possano capire facilmente l'offerta e l'impatto ambientale della loro scelta.

¹ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Se del caso, per i clienti finali con disabilità le informazioni sui principali prodotti e servizi dovrebbero essere indicate nel modo opportuno. Se le informazioni sui diversi prodotti e servizi per i clienti con disabilità sono ampie e variabili, la sintesi può indicare che le informazioni dettagliate sono disponibili separatamente.
- Per le offerte a pacchetto, la sintesi dovrebbe chiarire il tipo di offerta a pacchetto (ad esempio fornitura di gas ed energia elettrica; fornitura di energia con servizi non connessi all'energia; installazione, esercizio e manutenzione di impianti di stoccaggio dell'energia elettrica combinati con impianti di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili per l'autoconsumo).
- È opportuno fornire informazioni chiare sui prodotti e/o servizi abbinati alla fornitura di energia elettrica o di gas, insieme a una spiegazione che precisi se questi sono obbligatori o facoltativi. Allo stesso tempo dovrebbero essere descritti chiaramente i ruoli e le responsabilità dei prestatori di servizi e, se del caso, dei diversi soggetti con cui si prevede che il cliente finale interagisca.
- Le condizioni, la remunerazione per l'immissione dell'energia elettrica in eccesso nella rete, le tariffe e le procedure applicabili dovrebbero essere messe a disposizione dei clienti finali che partecipano già all'autoconsumo individuale e/o alla condivisione dell'energia o che stanno valutando la possibilità di farlo.

Informazioni sui prezzi

- Occorre fornire una spiegazione chiara della struttura tariffaria e indicare se il prezzo è fisso, variabile o dinamico.
- Le informazioni sul prezzo devono comprendere: i) il prezzo totale dell'energia elettrica o del gas; ii) il dettaglio di tutte le componenti del costo, vale a dire i costi di fornitura, di distribuzione, le imposte e i prelievi; iii) il prezzo unitario unico comprensivo di tutti gli oneri e le imposte; iv) informazioni riguardanti i pagamenti a tantum, le promozioni, i servizi aggiuntivi e gli sconti, se del caso; e v) gli oneri obbligatori, se del caso.
- Le informazioni sul prezzo per kWh o m³ e sul costo totale annuo, insieme a una spiegazione del metodo di calcolo del prezzo, dovrebbero essere chiaramente indicate, in modo da consentire ai clienti finali di confrontare agevolmente tra le varie offerte l'importo che i fornitori addebitano per il consumo di energia elettrica o di gas e per gli oneri fissi annuali.
- Le informazioni sul prezzo dovrebbero essere presentate in un formato che consenta ai consumatori di confrontare i prezzi e dovrebbero rispecchiare, se del caso, eventuali sconti limitati nel tempo e il prezzo delle apparecchiature. Se si applica un prezzo promozionale occorre darne chiara indicazione, specificando la durata di validità dello sconto, le condizioni applicabili (ad esempio l'obbligo di non cambiare fornitore prima di una determinata data) e il prezzo pieno applicato in assenza della promozione. Se del caso, dovrebbero essere chiaramente indicati la durata e la portata di un'eventuale garanzia di prezzo, nonché i prezzi applicabili dopo la scadenza della garanzia.
- Per i prezzi dinamici e i contratti con una componente di prezzo flessibile, la sintesi dovrebbe includere una spiegazione chiara e facilmente comprensibile della formula di determinazione del prezzo, l'indice a cui la formula è collegata e dove il cliente finale può monitorare l'evoluzione delle variazioni di prezzo e la loro frequenza. I costi legati al consumo diversi dal prezzo di base dell'energia elettrica, come i

sovrapprezzi sul prezzo del mercato a pronti, dovrebbero essere comunicati separatamente per kWh.

- Per i contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica e i contratti con una componente di prezzo flessibile, ai clienti finali dovrebbero essere fornite proiezioni dei costi a scopo illustrativo (mensili o annuali), basate sui valori misurati e sulle previsioni dei fornitori, per consentire loro di stimare la bolletta. La sintesi dovrebbe spiegare come sono calcolate tali proiezioni dei costi e i rischi potenziali nel caso in cui il prezzo non è fisso e/o noto in anticipo, in modo che il cliente finale capisca i vantaggi e gli svantaggi e possa scegliere con cognizione di causa. Dovrebbero inoltre essere forniti, a titolo esemplificativo, confronti con diverse offerte dello stesso fornitore, affinché i consumatori possano valutare meglio l'adeguatezza di ogni tipo di contratto.
- Per le offerte di energia elettrica rivolte ai clienti finali dotati di pannelli solari, la sintesi dovrebbe riportare la remunerazione prevista per l'iniezione dell'energia elettrica in eccesso nella rete. La sintesi dovrebbe inoltre elencare tutte le commissioni applicate, compresi i costi sottostanti, le modalità di calcolo di tali costi, le situazioni in cui essi sono addebitati, le scadenze entro cui devono essere pagati e altre informazioni pertinenti.

Durata, rinnovo e risoluzione del contratto

- Le informazioni sulla durata del contratto dovrebbero essere presentate in maniera evidenziata.
- Dovrebbero figurare le principali condizioni per il rinnovo e la risoluzione del contratto (sia per sopraggiunta scadenza del termine sia per risoluzione anticipata, se del caso), specificando anche se il contratto può essere risolto gratuitamente.
- Per i clienti finali che risolvono volontariamente i contratti di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso prima della scadenza, la sintesi dovrebbe includere gli oneri di risoluzione e la formula per calcolarli.
- Se l'offerta prevede un periodo di fedeltà, la sintesi dovrebbe indicarne la durata, nonché i benefici e le sanzioni ad esso associati.
- Le condizioni del contratto di fornitura di energia dovrebbero essere elencate separatamente da quelle di eventuali prodotti o servizi aggiuntivi e dovrebbero includere il dettaglio dei rispettivi costi, i periodi contrattuali e gli eventuali vincoli di permanenza.
- Le condizioni relative alle variazioni di prezzo o di tariffa durante il periodo contrattuale dovrebbero essere chiaramente indicate.
- Per le offerte a pacchetto che includono apparecchiature, la sintesi dovrebbe fornire una spiegazione chiara e concisa delle modalità della loro restituzione in caso di risoluzione del contratto, ivi comprese informazioni sulle eventuali commissioni e sanzioni applicabili.

Servizi, reclami e diritti dei consumatori

- La sintesi dovrebbe indicare i mezzi attraverso i quali è possibile ottenere informazioni sulle tariffe e sui prodotti o servizi a pacchetto (internet, telefono ecc.).
- Dovrebbero essere incluse informazioni sulla data di fatturazione, sulla frequenza delle bollette e sulle possibili modalità di pagamento.

- Dovrebbe essere inclusa una spiegazione chiara e comprensibile dei rimedi disponibili in caso di interruzione della fornitura o di problemi di qualità del servizio, compresa una fatturazione imprecisa o tardiva, nonché le modalità di indennizzo e rimborso.
- Dovrebbero essere fornite informazioni sui servizi del fornitore, sulla gestione dei reclami da parte di questi (compreso il termine massimo per la risposta) e sugli eventuali indennizzi previsti per i consumatori.
- La sintesi dovrebbe includere informazioni sui costi addebitati dal fornitore in caso di mancato pagamento. In caso di controversia tra il fornitore e il cliente finale, la sintesi dovrebbe inoltre spiegare che è possibile pagare solo la parte non contestata della bolletta mentre la controversia è in fase di risoluzione.
- Dovrebbe essere fornita una breve spiegazione della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie e di come avviarla.
- Dovrebbero essere fornite informazioni su dove i consumatori possono trovare assistenza e consulenza (ad esempio, i recapiti delle autorità di regolazione e delle organizzazioni dei consumatori) e dove sono pubblicate tutte le informazioni sui diritti dei consumatori (ad esempio, sul sito web del fornitore).

Altre informazioni pertinenti

- Dovrebbero essere fornite informazioni sui servizi aggiuntivi, compresi i servizi sociali e i contatti dei servizi appositi per i clienti vulnerabili e per quelli in condizioni di povertà energetica. Tra queste informazioni potrebbero figurare i dettagli sulle tariffe sociali, sugli sconti e su altre forme di sostegno, così come orientamenti su come accedere a tali servizi.
- I campi delle informazioni opzionali possono includere specifici diritti o obblighi dei consumatori ai sensi della normativa nazionale.
- Se del caso, la sintesi dovrebbe indicare se sono disponibili versioni in altre lingue o traduzioni.