



Briuselis, 2026 m. gegužės 4 d.
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

PRIDEDAMAS PRANEŠIMAS

nuo:	Europos Komisijos generalinės sekretorės, kurios vardu pasirašo direktorė Martine DEPREZ
gavimo data:	2026 m. balandžio 30 d.
kam:	Europos Sąjungos Tarybos generalinei sekretorei Thérèse BLANCHET
Komisijos dok. Nr.:	C(2026) 2853 annex
Dalykas:	PRIEDAS prie KOMISIJOS REKOMENDACIJOS dėl pagrindinių energijos tiekimo sutarčių sąlygų santraukos

Delegacijoms pridedamas dokumentas C(2026) 2853 annex.

Priedama: C(2026) 2853 annex



EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2026 04 30
C(2026) 2853 final

ANNEX

PRIEDAS

prie

KOMISIJOS REKOMENDACIJOS

dėl pagrindinių energijos tiekimo sutarčių sąlygų santraukos

{SWD(2026) 126 final}

PRIEDAS

1. Teisinės ir politinės aplinkybės

Elektros energijos rinkos pasiūlymai

Pagal Direktyvos (ES) 2019/944 11 straipsnio 1a dalį, prieš sudarant ar pratęsiant bet kokią sutartį galutiniams vartotojams turi būti pateikta pagrindinių sutarties sąlygų santrauka. Santrauka turi būti pateikiama matomai, aiškia ir glausta kalba ir joje turi būti išdėstytos Direktyvos (ES) 2019/944 10 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytos teisės.

Pagal Direktyvos (ES) 2019/944 10 straipsnio 3 dalį tiekimo sutartyje turi būti nurodyta:

- (a) tiekėjo tapatybė ir adresas;
- (b) teikiamos paslaugos, siūlomas paslaugų kokybės lygis, taip pat pradinio prijungimo terminas;
- (c) siūlomų techninės priežiūros paslaugų rūšys;
- (d) priemonės, kurias naudojant galima gauti naujausią informaciją apie visus taikomus tarifus, mokesčius už techninę priežiūrą ir susietus produktus arba paslaugas;
- (e) sutarties galiojimo laikotarpis, paslaugų, įskaitant su tomis paslaugomis susietus produktus ar paslaugas, teikimo atnaujinimo ir sutarties nutraukimo sąlygos ir informacija, ar leidžiama be mokesčio nutraukti sutartį;
- (f) kompensavimo ir pinigų grąžinimo tvarka tuo atveju, kai paslaugų kokybė neatitinka sutartyje nurodyto lygio, įskaitant netikslias ar vėluojančias sąskaitas;
- (g) metodas, kuriuo pradedamos neteisminio ginčų sprendimo procedūros pagal 26 straipsnį;
- (h) informacija apie vartotojų teises, įskaitant informaciją apie skundų nagrinėjimą, ir visa šioje dalyje nurodyta informacija, kuri aiškiai pateikiama sąskaitose ar elektros energijos įmonės interneto svetainėje.

Be to, Direktyvos (ES) 2019/944 10 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad galutiniams vartotojams turi būti pranešama apie bet kokį ketinimą pakeisti sutarties sąlygas ir apie jų teisę nutraukti sutartį, kai pateikiamas pranešimas. Direktyvoje (ES) 2019/944 taip pat paaiškinama, kaip ir kada tiekėjai turi pateikti tokį pranešimą, ir valstybės narės įpareigojamos užtikrinti, kad galutiniai vartotojai galėtų nutraukti sutartį, jei nesutinka su naujomis sutarties sąlygomis.

Pagal Direktyvos (ES) 2019/944 11 straipsnio 1a dalį santraukoje turi būti pateikta bent ši informacija:

- (a) visa kaina ir jos sudėtinės dalys;
- (b) paaiškinimas, ar kaina yra fiksuota, kintama ar dinamiška;
- (c) tiekėjo e. pašto adresas ir pagalbos vartotojams telefono linijos duomenys ir
- (d) kai aktualu, informacija apie vienkartinius mokėjimus, akcijas, papildomas paslaugas ir nuolaidas.

Dujų rinkos pasiūlymai

Direktyvos (ES) 2024/1788 11 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad galutiniams vartotojams pagrindinių sutartinių sąlygų bendra santrauka turi būti pateikiama matomai ir glausta bei aiškia kalba. Taip pat reikalaujama, kad tiekėjai vartotų bendrą terminiją.

2. Skaidrumo didinimas taikant standartizaciją

Kai kurios valstybės narės jau įdiegė standartizuotus santraukos šablonus, kuriais reguliuojamas ikisutartinės informacijos turinys. Šiems šablonams būdingas standartizuotas ir glaustas išdėstymas, taip pat santraukos pildymo taisyklės.

Svarbu, kad būtų parengti keli standartizuoti santraukos šablonai, apimantys įvairių rūšių energijos tiekimo pasiūlymus, įskaitant: fiksuotos, kintamos arba dinamiškos elektros energijos kainos sutartis; pasiūlymus, apimančius papildomus produktus ar paslaugas, kurie yra susieti arba sugrupuoti su energijos tiekimo paslaugomis (sugrupuoti pasiūlymai), ir pasiūlymus, kurie leidžia vartotojams tiekti perteklinę elektros energiją į tinklą.

Elgsenos tyrimai rodo, kad vartotojai nori supaprastintų pasiūlymų su trumpais ir paprastais paaiškinimais ir pageidauja, kad informacija būtų pateikiama standartizuotai, laikantis tos pačios struktūros ir pabrėžiant esminę informaciją, visų pirma bendrą kainą, sutarties trukmę ir pagrindines sąlygas. Vartotojai geriau supranta pasiūlymus, jei glausta ir lengvai prieinama santrauka pateikiama įtraukose. Informacijos rūšis ir kiekis, taip pat tai, kaip informacija rengiama, struktūrizuojama ir pateikiama, daro didelį poveikį vartotojų gebėjimui su ja susipažinti, ją įvertinti ir imtis su ja susijusių veiksmų.

Pirmame puslapyje pateiktas langelis, kuriame atkreipiamas dėmesys į pagrindines vartotojų apsaugos priemones ir riziką, gali būti veiksminga vartotojų įgalinimo priemonė. Kartu turėtų būti taikomas dviejų pakopų metodas, pagal kurį informacija pateikiama daugiasluoksniu formatu. Šiuo formatu pirmoje pakopoje turėtų būti aiškiai pateikiama svarbiausia informacija, pavyzdžiui, kainodara, sutarties trukmė ir nutraukimas. Antroje pakopoje turėtų būti teikiama išsamesnė informacija, įskaitant tiekėjų įsipareigojimus ir vartotojų teises, kad vartotojai galėtų lengvai susipažinti su savo sutarties sąlygomis ir jas suprasti.

Siekiant patenkinti pažeidžiamų vartotojų poreikius, į šablona, kai aktualu, turėtų būti įtraukta konkreči papildoma informacija arba nuorodos į socialines paslaugas. Pavyzdžiui, specialiame santraukos skirsnyje galėtų būti pateikta informacija pažeidžiamiems vartotojams ir energijos nepriteklių patiriantiems vartotojams, įskaitant socialinių tarifų sąlygas, nuolaidas ir nuorodas į papildomas paramos paslaugas.

Santrauka turėtų būti laikoma atskirai nuo visų sutarties sąlygų. Tačiau, kai vartotojas sudaro sutartį gavęs santrauką, šablone pateikta informacija gali tapti sutarties sąlygų dalimi. Bet kuriuo atveju santraukoje turėtų būti nurodytas aiškus galiojimo laikotarpis su išdavimo data ir galiojimo pabaigos data, siekiant užtikrinti, kad informacija būtų tiksli ir atnaujinta.

Reguliavimo institucijos turėtų stebėti santraukos naudojimą ir veiksmingumą, siekdamos užtikrinti, kad tiekėjai ir, kai taikytina, tarpininkai bei energetinių paslaugų teikėjai laikytųsi reikalavimų ir kad vartotojai būtų tinkamai apsaugoti. Ši stebėsena leis nustatyti tobulintinas sritis ir atlikti būtinus šablono pakeitimus, taip pagerinant vartotojų patirtį ir apsaugą energijos rinkoje.

3. Pagrindiniai santraukos principai

Prieinamumas

Siekiant užtikrinti įtraukumą ir prieinamumą, santrauka turėtų būti prieinama visiems vartotojams jų pasirinktoje patvariojoje laikmenoje, įskaitant popierių, ir turėtų būti nuolat prieinama, kad vartotojai galėtų peržiūrėti itin svarbius dokumentus.

Be to, informacija turėtų būti pateikiama vartotojui patogiu ir tinkamu būdu, pritaikytu prie vartotojų poreikių. Skaitmeninės versijos turėtų būti sukurtos taip, kad būtų užtikrintas įrenginių ir pardavimo kanalų sąveikumas. Reikėtų atidžiai apsvarstyti asmenų, kurie gali turėti ribotą prieigą prie skaitmeninių išteklių arba kurie pirmenybę teikia neskaitmeninei komunikacijai, poreikius.

Turėtų būti užtikrintas vienodas prieinamumas asmenims su negalia ir vartotojams, turintiems ribotus skaitmeninius įgūdžius ar junglumo galimybes. Į santrauką įtraukta spausdintinė arba elektroninė informacija turėtų atitikti atitinkamus prieinamumo reikalavimus.

Aiškumas

Esminės sutarties sąlygos turi būti išdėstytos aiškiai ir paprastai. Informacija turėtų būti pateikiama logiška, vartotojui patogia tvarka, kurią galutiniai vartotojai galėtų lengvai suprasti, ir išdėstyta glaustais sakiniais, kad būtų geriau suprantama ir greičiau randama.

Siekiant padidinti skaidrumą ir vartotojų apsaugą, vartotojams galėtų būti naudingas langelis „Pagrindinės apsaugos priemonės ir rizika“, kuriame būtų pateikta tokia esminė informacija: i) kaina ir galimi kainos pokyčiai, įskaitant įspėjimą apie riziką, susijusią su kintamos arba dinamiškos kainos sutartimis, ir susijęs sąskaitų sumų nepastovumas; ii) sutarties nutraukimo sąlygos ir susiję mokesčiai, ir iii) kontaktiniai asmenys pagalbos ir ginčų sprendimo tikslais.

Dviejų pakopų metodas laikomas gera pagrindinių sutarties sąlygų santraukos pateikimo praktika, nes juo remiantis nustatomas aiškus ir vartotojui patogus sudėtingos informacijos pateikimo formatas.

Be to, siekiant užtikrinti nuoseklumą ir padaryti elektros energijos ir dujų rinkas suprantamesnes, visuose pranešimuose, rinkodaros medžiagoje, pasiūlymuose, sutartyse ir sąskaitose visi tiekėjai ir, kai taikytina, tarpininkai ir energetinių paslaugų teikėjai turėtų nuosekliai vartoti bendrą terminiją.

Informacija turėtų būti teikiama naudojant plačiai suprantamą žodyną. Turėtų būti taikomi paprastos kalbos principai ir turėtų būti patvirtintas nacionalinis privalomų terminų žodynėlis (pvz., fiksuota, kintama, dinamiška kaina, lojalumo laikotarpis, sutarties nutraukimo mokestis) paprasta kalba. Kad būtų užtikrintas nuoseklumas ir palyginamumas, santraukoje turėtų būti vartojami tik šie terminai ir ji turėtų būti parengta B1–B2 skaitymo lygmeniu, kad būtų prieinama įvairiems vartotojams. Kai neįmanoma išvengti techninės kalbos, akronimų arba konkrečiam sektoriui būdingo žargono ir sudėtingų sakinių struktūrų, turėtų būti pateikti aiškūs paaiškinimai visiems suprantama kalba.

Įskaitomumas

Vartotojai turėtų gebėti iš pirmo žvilgsnio suprasti pagrindinius pasiūlymo aspektus, o santrauka turėtų būti kuo trumpesnė.

Informacija turėtų būti pateikta trumpais sakiniais, o pagrindinė informacija turėtų būti aiškiai nurodyta pirmame puslapyje. Jei visų pagrindinių aspektų neįmanoma aiškiai parodyti viename puslapyje, jie turėtų būti pateikti pirmoje santraukos dalyje ne daugiau kaip dviejuose puslapiuose. Apimtis gali būti padidinta, pavyzdžiui, kad informacija būtų prieinama vartotojams su negalia.

Kad būtų lengviau suprasti, informacija turėtų būti glausta ir pateikta įskaitomais šrifto tipais ir dydžiais, taip pat turėtų būti pasirinktos tinkamos spalvos. Pavyzdžiui, esminė informacija turėtų būti išskirta paryškintu šriftu, intarpais ar panašiu išdėstymu. Šrifto dydžiai turėtų būti pakankamai įskaitomi, paprastai ne mažesni kaip 10 dydžio, kad informaciją būtų galima perskaityti iš arti. Siekiant atskirti santraukos dalis ir sukurti vizualiai patrauklų bei tvarkingą formatą, reikėtų naudoti aiškiai atskiriamas antraštes, tinkamus tarpus ir išlyginimą.

Siekiant pagerinti supratimą, galima naudoti simbolius, piktogramas arba paprastas vaizdines priemones, jeigu jos neatitraukia dėmesio nuo teksto ir nesumažina prieinamumo.

Reikėtų atsižvelgti į tam tikrų laikmenų, pvz., mobiliųjų telefonų ekranų, techninius apribojimus. Tekstą turėtų būti įmanoma pritaikyti įvairioms skaitmeninėms aplinkoms ir padidinti, kad jis būtų geriau matomas elektroniniuose įrenginiuose.

Palyginamumas

Kad vartotojai galėtų priimti pagrįstus sprendimus ir pasirinkti geriausiai jų poreikius ir pageidavimus atitinkantį sandorį, labai svarbu užtikrinti palyginamumą. Siekiant šio tikslo, visi tiekėjai ir, kai taikytina, tarpininkai bei energetinių paslaugų teikėjai turėtų naudoti standartizuotą terminiją ir vienodos struktūros standartizuotą pagrindinių sutarties sąlygų santrauką.

Santrauka turėtų būti viešai prieinama, pateikiama tiekėjo interneto svetainėje ir įtraukta į palyginimo priemones. Tiekėjai turėtų viešai paskelbti išsamią savo pasiūlymų apžvalgą dviem papildomais formatais. Be lengvai įskaitomos santraukos, kurioje pateikiama aiški ir suprantama pasiūlymo sąlygų apžvalga, tiekėjai taip pat turėtų paskelbti kompiuterio skaitomą rinkmeną su visais privalomais laukeliais ir pastoviuoju URL. Taip tiekėjai suteikia galimybę palyginimo priemonėms automatiškai įtraukti ir apdoroti pasiūlymo duomenis. Tai taip pat supaprastins teisės aktais nustatytą priežiūrą, kad reguliavimo institucijos galėtų stebėti, kaip laikomasi reikalavimų, ir veiksmingai atlikti rinkos analizes.

Kad vartotojai galėtų lengvai naudotis esamomis palyginimo priemonėmis, santraukoje turėtų būti aiškiai pateikta nuoroda arba QR kodas su nuoroda į nepriklausomas palyginimo priemones.

Laikas

Laikas yra labai svarbus veiksnys. Siekiant suteikti vartotojams pakankamai laiko be spaudimo peržiūrėti ir palyginti informaciją, santrauka turėtų būti pateikta gerokai prieš tai, kai galutinis vartotojas įsipareigoja pagal bet kokią sutartį ar pasiūlymą, taip pat tais atvejais, kai naudojamosi nuotolinio ryšio priemonėmis.

Santraukos pateikimo laikas turėtų būti atidžiai apsvarstytas ir pritaikytas įvairiems pardavimo kanalams. Konkretūs santraukos pateikimo terminai turėtų būti nustatyti nacionaliniu lygmeniu. Pavyzdžiui, pardavimo internetu atveju santrauka galėtų būti išsiųsta nurodytu vartotojo e. pašto adresu tą pačią dieną, kai jos prašoma. Pardavimo telefonu atveju santrauka galėtų būti pateikta iki tos pačios dienos pabaigos, jei ji siunčiama e. paštu, arba per kelias darbo dienas, jei vartotojas pageidauja ją gauti paštu. Išnešiojamosios prekybos atveju santrauka turėtų būti aiškiai pateikta vartotojui prieš jam pasirašant sutartį.

Tiesioginės rinkodaros telefonu ir išnešiojamosios prekybos atveju ypač svarbu užtikrinti skaidrumą ir atskaitomybę. Todėl tiekėjai ir, kai taikytina, tarpininkai bei energetinių paslaugų teikėjai turėtų pateikti santrauką vartotojui prieš gaudami jo sutikimą sudaryti sutartį, taip pat turėtų užregistruoti patikrinamą pristatymo įrodymą, įskaitant laiko žymą ir naudojamą kanalą.

Visų ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju galutiniai vartotojai turėtų būti naudojant patvarią laikmeną informuojami apie jų teisę atsisakyti sutarties, kaip nustatyta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2011/83/ES¹. Tais atvejais, kai santrauka pateikiama likus mažiau nei 24 valandoms iki sutarties pasirašymo, tiekėjų ir, kai taikytina, tarpininkų bei energetinių paslaugų teikėjų turėtų būti prašoma nusiųsti vartotojui, naudojant jo pasirinktą patvarią laikmeną, trumpą priminimą apie teisę atsisakyti sutarties.

4. Šablono santraukos rengimo nurodymai

Santraukoje turėtų būti nurodyti toliau nurodyti informacijos punktai.

Tiekėjo identifikavimas

- Pirmo puslapio viršuje turėtų būti aiškiai nurodytas tiekėjo pavadinimas, pasiūlymo pavadinimas, tiekėjo logotipas ir pagalbos vartotojams karštoji linija ir (arba) išsami vartotojų aptarnavimo kontaktinė informacija.
- Tiekėjo adresas, e. pašto adresas ir interneto svetainė turėtų būti lengvai randami.
- Kontaktinėje informacijoje taip pat gali būti nurodyta galimybė naudoti internetines formas ar kitokios rūšies tiesioginius kontaktus ir, kai aktualu, nurodyti bet kurį tarpininką.

Paslaugos aprašymas

- Reikėtų nurodyti produkto pavadinimą, energetinę (-es) paslaugą (-as) ir pagrindines savybes (įskaitant sutarties rūšį), taip pat, jei taikoma, susijusios įrangos ir (arba) paslaugos rūšis.
- Turėtų būti pateikta informacija apie energijos rūšių derinį. Jei pasiūlymas reklamuojamas kaip ekologiškas, tvarus ar panašus, turėtų būti pateiktas aiškus paaiškinimas apie energijos šaltinius ir sertifikavimą (kilmės garantijas), siekiant užtikrinti, kad galutiniai vartotojai galėtų lengvai suprasti pasiūlymą ir savo pasirinkimo poveikį aplinkai.
- Kai aktualu, informacija apie pagrindinius produktus ir paslaugas galutiniams vartotojams su negalia turėtų būti pateikiama tinkamu būdu. Jei informacija apie įvairius produktus ir paslaugas, skirtus vartotojams su negalia, yra išsami ir įvairi, santraukoje gali būti nurodyta, kad ši išsami informacija pateikiama atskirai.
- Sugrupuotų pasiūlymų atveju santraukoje turėtų būti paaiškinta sugrupuotų pasiūlymų rūšis (pvz., dujų ir elektros energijos tiekimas; energijos tiekimas kartu su paslaugomis, nesusijusiomis su energija, ir elektros energijos kaupimo sistemų, sujungtų su įrenginiais, kuriais iš atsinaujinančiųjų išteklių gaminama elektros energija, vartojama savo reikmėms, įrengimas, eksploatavimas ir techninė priežiūra).
- Turėtų būti pateikta aiški informacija apie produktus ir (arba) paslaugas, sugrupuotus su elektros energijos ar dujų tiekimu, kartu paaiškinant, ar jie yra privalomi, ar neprivalomi. Kartu turėtų būti aiškiai aprašytos paslaugų teikėjų ir, kai aktualu, įvairių subjektų, su kuriais galutinis vartotojas turėtų bendradarbiauti, funkcijos ir pareigos.

¹ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, (OL L 304, 2011 11 22, p. 64–88, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Taikytinos nuostatos, sąlygos, atlygis už perteklinės elektros energijos tiekimą į tinklą, mokesčiai ir procedūros turėtų būti prieinami galutiniams vartotojams, kurie jau dalyvauja arba ketina dalyvauti vartojant individualiai pasigamintą energiją ir (arba) dalijantis energija.

Informacija apie kainas

- Reikėtų aiškiai paaiškinti tarifų struktūrą ir tai, ar kaina yra fiksuota, kintama ar dinamiška.
- Informacija apie kainą turėtų apimti: i) bendrą elektros energijos arba dujų kainą; ii) visų sąnaudų komponentų, t. y. tiekimo, paskirstymo sąnaudų, mokesčių ir rinkliavų, suskirstymą; iii) vieną vieneto kainą, įskaitant visas rinkliavas ir mokesčius; iv) kai aktualu, informaciją apie vienkartinį mokėjimą, akcijas, papildomas paslaugas ir nuolaidas, ir v) kai aktualu, privalomus mokesčius.
- Turėtų būti aiškiai nurodyta informacija apie kainą už kWh arba m³ ir bendras sąnaudas per metus kartu su kainos apskaičiavimo metodo paaiškinimu, kad galutiniai vartotojai galėtų lengvai palyginti įvairius pasiūlymus, kiek tiekėjai apmokestina elektros energijos arba dujų suvartojimą, ir metinį fiksuotą mokestį.
- Informacija apie kainą turėtų būti pateikiama tokiu formatu, kad vartotojai galėtų palyginti kainas, ir, kai taikytina, turėtų atspindėti visas ribotos trukmės nuolaidas ir įrangos kainą. Kai taikoma akcinė kaina, tai turėtų būti aiškiai nurodyta, įskaitant tai, kiek laiko galioja nuolaida, kokios sąlygos taikomos nuolaidoms (pvz., iki tam tikros datos nekeisti tiekėjo), ir visą kainą be nuolaidos. Kai taikytina, turėtų būti aiškiai nurodyta bet kokios kainos garantijos trukmė ir apimtis, taip pat kainos, taikytinos pasibaigus tos garantijos galiojimui.
- Dinaminių kainų ir sutarčių su lanksčios kainos komponentu atveju santraukoje turėtų būti pateiktas aiškus ir lengvai suprantamas kainos nustatymo formulės paaiškinimas, indeksas, su kuriuo formulė yra susieta, ir tai, kur galutinis vartotojas gali stebėti kainų pokyčių raidą ir jų dažnumą. Su vartojimu susijusios sąnaudos, viršijančios bazinę elektros energijos kainą, pvz., papildomi neatidėliotinių sandorių rinkos kainos mokesčiai, turėtų būti atskleidžiamos atskirai už kWh.
- Dinamiškos elektros energijos kainos sutarčių ir sutarčių su lanksčios kainos komponentu atveju galutiniams vartotojams turėtų būti pateikiamos paaiškinamosios išlaidų prognozės (mėnesio arba metų), grindžiamos išmatuotomis vertėmis ir tiekėjų prognozėmis, kad jie galėtų apskaičiuoti sąskaitos sumą. Santraukoje turėtų būti paaiškinta, kaip šios išlaidų prognozės apskaičiuojamos ir kokia galima rizika, kai kaina nėra nustatyta ir (arba) žinoma iš anksto, kad galutinis vartotojas suprastų pranašumus ir trūkumus ir galėtų priimti pagrįstą sprendimą. Taip pat turėtų būti pateikti aiškinamieji palyginimai su skirtingais tiekėjo pasiūlymais, kad vartotojai galėtų geriau įvertinti kiekvienos rūšies sutarties tinkamumą.
- Kalbant apie elektros energijos pasiūlymus galutiniams vartotojams, turintiems saulės baterijų plokštes, santraukoje turėtų būti nurodytas atlygis tokiems vartotojams, kurie tiekia perteklinę elektros energiją į tinklą. Santraukoje taip pat turėtų būti nurodyti visi nustatyti mokesčiai, įskaitant pagrindines išlaidas, tai, kaip šios išlaidos apskaičiuojamos, kokiais atvejais išlaidos patiriamos, kada šios išlaidos turi būti sumokėtos, ir kita svarbi informacija.

Sutarties galiojimo trukmė, pratęsimas ir nutraukimas

- Informacija apie sutarties galiojimo trukmę turėtų būti aiškiai matoma.

- Turėtų būti nurodytos pagrindinės sutarties pratęsimo ir nutraukimo sąlygos (dėl sutarties galiojimo termino pabaigos arba, jei taikytina, dėl pirmalaikio nutraukimo), taip pat tai, ar sutartį galima nutraukti nemokamai.
- Galutiniams vartotojams, kurie savanoriškai nutraukia terminuotas elektros energijos tiekimo fiksuota kaina sutartis nepasibaigus jų terminui, santraukoje turėtų būti nurodyti sutarties nutraukimo mokesčiai ir mokesčio apskaičiavimo formulė.
- Jei pasiūlyme numatytas lojalumo laikotarpis, santraukoje turėtų būti nurodyta jo trukmė, taip pat su juo susijusi nauda ir nuobaudos.
- Energijos tiekimo sutarties sąlygos turėtų būti išdėstytos atskirai nuo bet kokių papildomų produktų ar paslaugų sąlygų ir turėtų apimti jų atitinkamų sąnaudų išskaidymą, sutarties laikotarpius ir bet kokius įsipareigojimus dėl minimalaus laikotarpio.
- Turėtų būti aiškiai nurodytos kainos arba tarifų keitimo sąlygos sutarties galiojimo laikotarpiu.
- Jei sugrupuoti pasiūlymai apima įrangą, santraukoje turėtų būti aiškiai ir glaustai paaiškinta, kaip gražinti įrangą, jei sutartis nutraukiama. Tai turėtų apimti informaciją apie bet kokius taikomus mokesčius ir nuobaudas.

Paslaugos, pretenzijos ir vartotojų teisės

- Santraukoje turėtų būti nurodytos priemonės, kuriomis galima gauti informaciją apie tarifus ir sugrupuotus produktus ar paslaugas (internetu, telefonu ir t. t.).
- Turėtų būti įtraukta informacija apie sąskaitų išrašymo datą, sąskaitų išrašymo dažnumą ir mokėjimo būdų pasirinkimo galimybes.
- Turėtų būti aiškiai ir suprantamai paaiškintos taisomosios priemonės, kurių galima imtis sutrikus tiekimui ar atsiradus paslaugų kokybės trūkumams, įskaitant netiksliai ar pavėluotai išrašomas sąskaitas, taip pat kompensacijų ir gražinimo tvarka.
- Reikėtų pateikti informaciją apie tiekėjo paslaugas, skundų nagrinėjimo tvarką (įskaitant terminą, per kurį turi būti atsakyta į skundą) ir bet kokią vartotojams prieinamą kompensaciją.
- Santraukoje turėtų būti pateikta informacija apie išlaidas, kurias tiekėjas priskaičiuoja nesumokėjimo atveju. Jei tarp tiekėjo ir galutinio vartotojo kyla ginčas, santraukoje taip pat turėtų būti paaiškinta, kad ginčo sprendimo metu galima apmokėti tik neginčijamą sąskaitos dalį.
- Reikėtų pateikti trumpą neteisminio ginčų sprendimo procedūros paaiškinimą ir nurodyti, kaip tokią procedūrą inicijuoti.
- Reikėtų pateikti informaciją apie tai, kur vartotojai gali kreiptis pagalbos ir konsultacijų (pvz., reguliavimo institucijų ir vartotojų organizacijų kontaktiniai duomenys) ir kur skelbiama išsami informacija apie vartotojų teises (pvz., tiekėjo interneto svetainėje).

Kita aktuali informacija

- Reikėtų pateikti informaciją apie papildomas paslaugas, įskaitant socialines paslaugas ir specialius kontaktinius asmenis, į kuriuos gali kreiptis pažeidžiami ir energijos nepriteklių patiriantys vartotojai. Tai galėtų apimti išsamią informaciją apie socialinius tarifus, nuolaidas ir kitų formų paramą, taip pat gaires dėl galimybės naudotis šiomis paslaugomis.
- Neprivalomi informacijos laukeliai gali apimti konkrečias vartotojų teises arba pareigas pagal nacionalinę teisę.
- Kai taikytina, santraukoje turėtų būti nurodyta, ar yra papildomų kalbinių versijų ar vertimų.