

Bruxelas, 4 de maio de 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

NOTA DE ENVIO

de: Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine
DEPREZ, diretora

data de receção: 30 de abril de 2026

para: Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia

n.º doc. Com.: C(2026) 2853 annex

Assunto: ANEXO
da
RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO
sobre a síntese dos termos e condições contratuais essenciais dos
contratos de fornecimento de energia

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento C(2026) 2853 annex.

Anexo: C(2026) 2853 annex



Bruxelas, 30.4.2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

ANEXO

da

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

**sobre a síntese dos termos e condições contratuais essenciais dos contratos de
fornecimento de energia**

{SWD(2026) 126 final}

ANEXO

1. Contexto jurídico e político

Ofertas do mercado da eletricidade

Nos termos do artigo 11.º, n.º 1-A, da Diretiva (UE) 2019/944, os clientes finais devem receber uma síntese dos termos e condições contratuais essenciais antes da celebração ou prorrogação de qualquer contrato. A síntese deve ser apresentada de forma visível e numa linguagem clara e concisa e deve enunciar os direitos referidos no artigo 10.º, n.ºs 3 e 4, da Diretiva (UE) 2019/944.

Em conformidade com o artigo 10.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2019/944, o contrato de fornecimento deve especificar o seguinte:

- a) A identidade e o endereço do comercializador;
- b) Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, bem como o prazo para o estabelecimento da ligação inicial;
- c) Os tipos de serviços de manutenção oferecidos;
- d) Os meios pelos quais podem ser obtidas informações atualizadas sobre as tarifas e as taxas de manutenção aplicáveis e sobre os produtos ou serviços agrupados;
- e) A duração do contrato, as condições de renovação e de rescisão dos contratos e dos serviços, nomeadamente dos produtos ou serviços agrupados com esses serviços, e a indicação da possibilidade de resolver o contrato sem encargos;
- f) As eventuais indemnizações e as disposições sobre reembolsos aplicáveis caso os níveis contratados de qualidade do serviço não sejam atingidos, nomeadamente uma faturação inexata ou em atraso;
- g) O método a utilizar para dar início aos procedimentos alternativos de resolução de litígios nos termos do artigo 26.º;
- h) Informações sobre os direitos dos consumidores, incluindo informação sobre o tratamento de reclamações e todas as informações a que se refere o presente número, comunicadas de forma clara nas faturas ou nos sítios Web das empresas de eletricidade.

Além disso, o artigo 10.º, n.º 4, da Diretiva (UE) 2019/944 estabelece que os clientes finais devem ser notificados de qualquer intenção de alterar as condições contratuais e devem ser informados do seu direito de rescindir o contrato aquando da notificação. A Diretiva (UE) 2019/944 também explica como e quando os comercializadores devem realizar essa notificação e obriga os Estados-Membros a garantir que os clientes finais possam rescindir o contrato se não aceitarem as novas condições contratuais.

Nos termos do artigo 11.º, n.º 1-A, da Diretiva (UE) 2019/944, a síntese deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- a) O preço total e a sua discriminação;
- b) Uma explicação que indique se o preço é fixo, variável ou dinâmico;
- c) O endereço de correio eletrónico do comercializador e os contactos de uma linha de apoio ao consumidor; e

- d) Se for caso disso, informações sobre pagamentos únicos, promoções, serviços suplementares e descontos.

Ofertas do mercado do gás

O artigo 11.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2024/1788 estabelece que os clientes finais devem receber uma síntese única das condições contratuais essenciais, apresentada de forma visível e em linguagem concisa e simples. Exige igualmente que os comercializadores utilizem uma terminologia comum.

2. Melhorar a transparência por meio da normalização

Alguns Estados-Membros já introduziram modelos de síntese normalizados que regulam o conteúdo da informação pré-contratual. Estes modelos caracterizam-se por uma disposição normalizada e concisa, acompanhada de regras de preenchimento da síntese.

É importante que sejam concebidos vários modelos de síntese normalizados para abranger os diferentes tipos de ofertas de energia, nomeadamente: contratos de eletricidade a preços fixos, variáveis ou dinâmicos; ofertas que incluam produtos ou serviços adicionais associados ou agrupados com o fornecimento de energia (ofertas agrupadas); e ofertas que permitem aos consumidores alimentar a rede com eletricidade excedentária.

A investigação comportamental mostra que os consumidores querem ofertas simplificadas com explicações curtas e simples e preferem que as informações sejam apresentadas de forma normalizada, seguindo a mesma estrutura e destacando informações essenciais, em especial o preço total, a duração do contrato e as condições principais. Os consumidores compreendem melhor as ofertas se for apresentada uma síntese concisa e facilmente acessível, estruturada por pontos. O tipo e a quantidade de informações, bem como a forma como as mesmas são enquadradas, estruturadas e apresentadas, têm um impacto importante na capacidade dos consumidores de acederem e avaliarem as informações e agirem em conformidade.

Uma caixa que destaque os principais riscos e proteções dos consumidores, apresentada na primeira página, pode ser um instrumento poderoso para capacitar os consumidores. Ao mesmo tempo, deve ser adotada uma abordagem a dois níveis, em que a informação é apresentada num formato estratificado. Neste formato, as informações mais importantes, como a fixação de preços, a duração e a rescisão do contrato, devem ser apresentadas de forma bem visível no primeiro nível. Por sua vez, o segundo nível deverá fornecer informações mais pormenorizadas, nomeadamente as obrigações do comercializador e os direitos dos consumidores, permitindo que estes acedam e compreendam facilmente os termos e condições do contrato.

Para dar resposta às necessidades dos clientes vulneráveis, o modelo deve incluir, quando aplicável, informações adicionais específicas ou ligações aos serviços sociais. Por exemplo, uma secção específica da síntese poderia fornecer informações aos clientes vulneráveis e às pessoas afetadas pela pobreza energética, nomeadamente condições para tarifas sociais, descontos e ligações a serviços de apoio adicionais.

A síntese deve ser mantida separada do texto integral dos termos e condições do contrato. No entanto, quando um consumidor celebra um contrato após a receção da síntese, as informações constantes do modelo podem passar a fazer parte dos termos e condições contratuais. Em qualquer caso, a síntese deve incluir um período de validade claro, com uma data de emissão e uma data de validade, a fim de assegurar que as informações são exatas e estão atualizadas.

As entidades reguladoras devem monitorizar a utilização e a eficácia da síntese, a fim de assegurar que os comercializadores e, quando aplicável, os intermediários e os prestadores de serviços energéticos cumprem os requisitos e que os consumidores são adequadamente protegidos. Esta monitorização permitirá identificar domínios a melhorar e proceder aos ajustamentos necessários do modelo, melhorando assim a experiência e a proteção dos consumidores no mercado da energia.

3. Princípios orientadores da síntese

Acessibilidade

A fim de assegurar a inclusividade e a acessibilidade, a síntese deve ser disponibilizada a todos os consumidores num suporte duradouro à sua escolha, nomeadamente em papel, e estar permanentemente acessível para que os consumidores possam rever documentação vital.

Além disso, as informações devem ser apresentadas de forma intuitiva e adequada, adaptada às necessidades dos consumidores. As versões digitais devem ser concebidas tendo em vista a interoperabilidade entre dispositivos e canais de venda. As necessidades daqueles que têm um acesso limitado a recursos digitais ou que preferem a comunicação não digital devem ser cuidadosamente tidas em conta.

Deve ser assegurada uma acessibilidade equitativa para as pessoas com deficiência e os consumidores com competências digitais ou conectividade limitadas. As informações incluídas na síntese, em formato impresso ou eletrónico, deverão cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis.

Clareza

Os termos e condições contratuais essenciais devem ser apresentados de forma clara e simples. As informações devem ser apresentadas numa ordem lógica e intuitiva, que os clientes finais possam seguir facilmente, e expressas em frases concisas, a fim de melhorar a compreensão e acelerar a análise da informação.

A fim de melhorar a transparência e a proteção dos consumidores, uma caixa sobre «Principais riscos e proteções» poderia ser útil para os consumidores e abranger informações essenciais, tais como: i) preços e potenciais variações de preços, incluindo uma advertência de risco para contratos a preço variável ou dinâmico que refira igualmente a volatilidade conexas das faturas; ii) condições de rescisão do contrato e comissões conexas; e iii) contactos para assistência e resolução de litígios.

Uma abordagem a dois níveis é considerada uma boa prática para a apresentação de uma síntese dos termos e condições contratuais essenciais, uma vez que proporciona um formato claro e intuitivo para os consumidores para a apresentação de informações complexas.

Além disso, a fim de assegurar a coerência e tornar os mercados da eletricidade e do gás mais compreensíveis, a terminologia comum deve ser utilizada de forma coerente por todos os comercializadores e, quando aplicável, intermediários e prestadores de serviços energéticos em todas as comunicações, materiais promocionais, ofertas, contratos e faturas.

As informações devem ser prestadas utilizando um vocabulário compreendido pelo público em geral. Devem ser seguidos princípios de linguagem simples e deve ser adotado um glossário nacional de termos obrigatórios (por exemplo, preço fixo/variável/dinâmico, período de fidelidade, comissão de rescisão) em linguagem simples. A síntese deve utilizar apenas estes termos para assegurar a coerência e a comparabilidade e deve ser redigida a um nível de leitura B1-B2, tornando-a acessível a um vasto leque de consumidores. Sempre que não seja

possível evitar linguagem técnica, acrónimos ou gíria específica do setor e estruturas sintáticas complexas, devem ser fornecidas explicações claras em termos quotidianos.

Legibilidade

Os consumidores devem ser capazes de compreender rapidamente os principais aspetos da oferta e a síntese deve ser o mais curta possível.

As informações devem ser apresentadas utilizando frases curtas e os principais pormenores devem figurar de forma bem visível na primeira página. Se não for possível apresentar todos os aspetos essenciais de forma visível numa única página, estes devem ser apresentados na primeira parte da síntese, num máximo de duas páginas. A extensão pode ser aumentada, por exemplo, para tornar as informações acessíveis a consumidores com deficiência.

Para facilitar a compreensão, as informações devem ser concisas e apresentadas em caracteres de tipos e tamanhos legíveis, devendo igualmente ser selecionadas cores adequadas. Por exemplo, as informações essenciais devem ser destacadas com caracteres a negrito, destaques ou formatação semelhante. Os caracteres devem ter um tamanho suficientemente legível — normalmente pelo menos 10 pontos — para que as informações possam ser visualizadas a distâncias próximas. Devem ser utilizados títulos claramente distinguíveis e espaçamento e alinhamento adequados para delimitar as secções da síntese e criar um formato visualmente apelativo e organizado.

Podem ser utilizados símbolos, ícones ou simples ajudas visuais para melhorar a compreensão, desde que não distraiam do texto nem reduzam a acessibilidade.

Devem ser tidos em conta os condicionalismos técnicos de certos meios de comunicação, como os ecrãs de telemóveis. Deve ser possível adaptar o texto a diferentes ambientes digitais e alargá-lo para uma melhor visibilidade nos dispositivos eletrónicos.

Comparabilidade

A comparabilidade é vital para permitir que os consumidores façam escolhas informadas e optem pelo contrato que melhor corresponde às suas necessidades e preferências. Para o efeito, todos os comercializadores e, quando aplicável, intermediários e prestadores de serviços energéticos devem utilizar terminologia normalizada e uma síntese normalizada dos termos e condições contratuais essenciais numa estrutura uniforme.

A síntese deve ser disponibilizada ao público, exibida no sítio Web do comercializador e incorporada em ferramentas de comparação. Os comercializadores devem publicar uma panorâmica abrangente das suas ofertas em dois formatos complementares. Juntamente com uma síntese facilmente legível que proporcione uma panorâmica clara e compreensível dos termos e condições da oferta, os comercializadores devem publicar um ficheiro legível por máquina que contenha todos os campos obrigatórios, com um URL persistente. Ao fazê-lo, os comercializadores permitem que as ferramentas de comparação incorporem e tratem automaticamente os dados da oferta. Tal simplificará igualmente a supervisão regulamentar, permitindo às entidades reguladoras controlar o respeito das regras e realizar análises de mercado de forma eficiente.

A fim de proporcionar aos consumidores um acesso fácil às ferramentas de comparação disponíveis, a síntese deve apresentar de forma bem visível uma ligação ou um código QR com uma ligação para ferramentas de comparação independentes.

Calendarização

A calendarização é um fator crítico. A fim de dar aos clientes tempo suficiente para analisar e comparar as informações sem pressão, a síntese deve ser fornecida muito antes de o cliente final ficar vinculado por qualquer contrato ou oferta, mesmo quando são utilizados meios de comunicação à distância.

O calendário de apresentação da síntese deve ser cuidadosamente considerado e adaptado aos diferentes canais de venda. Os prazos específicos para a apresentação da síntese devem ser fixados a nível nacional. No caso das vendas em linha, por exemplo, a síntese pode ser enviada para o endereço de correio eletrónico designado do cliente no mesmo dia em que é solicitada. No caso das vendas por telefone, a síntese pode ser entregue até ao final do mesmo dia, se enviada por correio eletrónico, ou no prazo de alguns dias úteis, se o cliente preferir recebê-la por correio. No caso das vendas porta a porta, a síntese deve ser apresentada de forma bem visível aos clientes antes de estes assinarem o contrato.

No caso do *marketing* por via telefónica e das vendas porta a porta, é especialmente importante assegurar a transparência e a responsabilização. Por conseguinte, os comercializadores e, quando aplicável, os intermediários e os prestadores de serviços energéticos deverão entregar a síntese ao cliente antes de obterem o seu consentimento para o contrato, e deverão também registar provas verificáveis da entrega, nomeadamente o carimbo temporal e o canal utilizado.

Para todos os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, os clientes finais deverão ser informados, através de um suporte duradouro, do seu direito de retratação, tal como estabelecido na Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹. Nos casos em que a síntese seja fornecida menos de 24 horas antes da assinatura do contrato, os comercializadores e, quando aplicável, os intermediários e os prestadores de serviços energéticos devem ser convidados a enviar um breve lembrete ao cliente, utilizando um suporte duradouro à escolha do consumidor, sobre o direito de retratação.

4. Instruções para a conceção do modelo de síntese

A síntese deve especificar os seguintes elementos de informação:

Identificação do comercializador

- O nome do comercializador, o nome da oferta, o logótipo do comercializador e as informações pormenorizadas de contacto da linha direta de apoio ao cliente/do serviço ao cliente devem ser apresentados de forma bem visível no topo da primeira página.
- O endereço físico, o endereço de correio eletrónico e o sítio Web do comercializador devem ser fáceis de encontrar.
- As informações de contacto podem também indicar a possibilidade de utilizar formulários Web ou outros tipos de contacto direto e, quando aplicável, identificar qualquer intermediário.

¹ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

Descrição do serviço

- É necessário indicar o nome do produto, o(s) serviço(s) energético(s) e as principais características (incluindo o tipo de contrato), bem como o tipo de equipamento e/ou serviço de acompanhamento, quando aplicável.
- Devem ser fornecidas informações sobre a matriz energética. Se a oferta for publicitada como verde, sustentável ou similar, deve ser incluída uma explicação clara da origem da energia e da certificação (garantias de origem), a fim de assegurar que os clientes finais possam compreender facilmente a oferta e o impacto ambiental da sua escolha.
- Quando aplicável, as informações sobre os principais produtos e serviços para os clientes finais com deficiência devem ser apresentadas de forma adequada. Se as informações sobre diferentes produtos e serviços para clientes com deficiência forem extensas e variáveis, a síntese pode indicar que estas informações pormenorizadas estão disponíveis separadamente.
- No caso das ofertas agrupadas, a síntese deve clarificar o tipo de oferta agrupada (por exemplo, fornecimento de gás e eletricidade; fornecimento de energia com serviços não relacionados com a energia; e a instalação, exploração e manutenção de sistemas de armazenamento de eletricidade combinados com instalações de produção de eletricidade renovável para autoconsumo).
- Devem ser fornecidas informações claras sobre os produtos e/ou serviços agrupados com o fornecimento de eletricidade ou gás, juntamente com uma explicação que indique se estes são obrigatórios ou facultativos. Ao mesmo tempo, devem ser claramente descritas as funções e responsabilidades dos prestadores de serviços e, quando aplicável, das diferentes entidades com as quais se espera que o cliente final interaja.
- Os termos, condições, remuneração pela alimentação da rede com eletricidade excedentária, comissões e procedimentos aplicáveis devem ser disponibilizados aos clientes finais que já participam — ou estão a ponderar participar — no autoconsumo individual e/ou na partilha de energia.

Informação sobre os preços

- Deve ser fornecida uma explicação clara da estrutura tarifária que indique se o preço é fixo, variável ou dinâmico.
- As informações sobre o preço devem incluir: i) o preço total da eletricidade ou do gás; ii) uma discriminação de todas as componentes do custo, ou seja, custos de fornecimento, distribuição, impostos e taxas; iii) o preço unitário único, incluindo todos os encargos e impostos; iv) informações sobre pagamentos únicos, promoções, serviços suplementares e descontos, quando aplicável; e v) encargos obrigatórios, quando aplicável.
- As informações sobre o preço por kWh ou m³ e o custo total por ano, juntamente com uma explicação do método de cálculo do preço, devem ser apresentadas de forma clara, permitindo aos clientes finais comparar facilmente entre as ofertas o montante cobrado pelos comercializadores pelo consumo de eletricidade ou gás e pela taxa fixa anual.
- As informações sobre o preço devem ser apresentadas num formato que permita aos consumidores comparar preços e devem refletir, quando aplicável, quaisquer

descontos limitados no tempo e o preço do equipamento. Caso se aplique um preço promocional, tal deve ser claramente indicado, incluindo o período de validade do desconto, as condições aplicáveis aos descontos (por exemplo, não mudar antes de uma determinada data) e o preço total sem a promoção. Quando aplicável, a duração e o âmbito de qualquer garantia de preço, bem como os preços aplicáveis após o termo dessa garantia, devem ser claramente indicados.

- Para contratos a preço dinâmico e contratos com uma componente de preço flexível, a síntese deve incluir uma explicação clara e facilmente compreensível da fórmula que determina o preço, o índice ao qual a fórmula está associada e em que o cliente final pode seguir a evolução das variações de preços, bem como a sua frequência. Os custos dependentes do consumo para além do preço de base da eletricidade, tais como sobretaxas no preço de mercado à vista, devem ser divulgados separadamente, por kWh.
- Para contratos de eletricidade a preço dinâmico e contratos com uma componente de preço flexível, devem ser fornecidas aos clientes finais projeções de custos ilustrativas (mensais ou anuais), baseadas nos valores medidos e em projeções dos comercializadores, de modo a permitir que os clientes estimem o valor da fatura. A síntese deve explicar de que modo são calculadas estas projeções e os riscos eventuais quando o preço não é fixo e/ou conhecido antecipadamente, para que o cliente final compreenda as vantagens e desvantagens e possa fazer uma escolha informada. Devem também ser fornecidas comparações ilustrativas com diferentes ofertas do comercializador, para que os consumidores possam avaliar melhor a adequação de cada tipo de contrato.
- No que diz respeito às ofertas de eletricidade aos clientes finais com painéis solares, a síntese deve enumerar a remuneração dos clientes que alimentam a rede com eletricidade excedentária. A síntese deve também enumerar quaisquer comissões impostas, nomeadamente os custos subjacentes, a forma como estes custos são calculados, as situações em que os custos são incorridos, o momento em que estes custos têm de ser pagos e outras informações relevantes.

Duração, renovação e rescisão do contrato

- As informações sobre a duração do contrato devem ser apresentadas de forma bem visível.
- As principais condições de renovação e rescisão do contrato (quer por o contrato ter chegado ao seu termo, quer por rescisão antecipada, quando aplicável) devem ser incluídas, precisando-se, igualmente, se é ou não possível rescindir o contrato a título gratuito.
- Para precaver os clientes finais que rescindam voluntariamente contratos de fornecimento de eletricidade a prazo fixo e a preço fixo antes do seu vencimento, a síntese deve incluir as comissões de rescisão e a respetiva fórmula de cálculo.
- Se a oferta contiver um período de fidelidade, a síntese deve mencionar a sua duração, bem como os benefícios e sanções que lhe estão associados.
- Os termos e condições do contrato de fornecimento de energia deverão ser enumerados separadamente dos de quaisquer produtos ou serviços adicionais e deverão incluir uma discriminação dos respetivos custos, períodos contratuais e eventuais compromissos relativos a prazos mínimos.

- As condições de alteração dos preços ou das tarifas durante o período contratual devem ser claramente indicadas.
- No caso de ofertas agrupadas que incluam equipamento, a síntese deve fornecer uma explicação clara e concisa sobre a forma de devolver o equipamento em caso de rescisão do contrato. Tal deve incluir informações sobre quaisquer comissões e sanções aplicáveis.

Serviços, reclamações e direitos dos consumidores

- A síntese deve indicar os meios através dos quais podem ser obtidas informações sobre tarifas e produtos ou serviços agrupados (Internet, telefone, etc.).
- Devem ser incluídas informações sobre a data de faturação, a frequência de faturação e as opções relativas ao método de pagamento.
- Deve ser incluída uma explicação clara e compreensível das vias de recurso disponíveis em caso de perturbação do fornecimento ou de falhas na qualidade do serviço, nomeadamente uma faturação inexata ou atrasada, bem como das disposições em matéria de indemnização e reembolso.
- Devem ser fornecidas informações sobre os serviços do comercializador, o tratamento das reclamações pelo comercializador (incluindo o respetivo prazo de resposta) e qualquer compensação disponível para os consumidores.
- A síntese deve incluir informações sobre os custos cobrados pelo comercializador em caso de não pagamento. A síntese deve igualmente explicar que, em caso de litígio entre o comercializador e o cliente final, só é possível pagar a parte não contestada da fatura enquanto o litígio estiver a ser resolvido.
- Deve ser fornecida uma breve explicação do procedimento de resolução extrajudicial de litígios e da forma de dar início a esse procedimento.
- Devem ser fornecidas informações sobre onde os consumidores podem encontrar ajuda e aconselhamento (por exemplo, os dados de contacto das entidades reguladoras e de organizações de consumidores) e onde são publicados todos os dados relativos aos direitos dos consumidores (por exemplo, no sítio Web do comercializador).

Outras informações relevantes

- Devem ser fornecidas informações sobre outros serviços, nomeadamente serviços sociais e contactos específicos disponíveis para os clientes vulneráveis e as pessoas afetadas pela pobreza energética. Tal poderá incluir pormenores sobre tarifas sociais, descontos e outras formas de apoio, bem como orientações sobre o acesso a estes serviços.
- Os campos de informação facultativa podem incluir direitos ou obrigações específicos dos consumidores ao abrigo da legislação nacional.
- Quando aplicável, a síntese deve indicar se estão disponíveis outras versões linguísticas ou traduções