

Bruxelles, 4 mai 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

NOTĂ DE ÎNSOȚIRE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	30 aprilie 2026
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene
Nr. doc. Csie:	C(2026) 2853 annex
Subiect:	ANEXĂ la RECOMANDAREA COMISIEI privind rezumatul principalelor clauze și condiții contractuale ale contractelor de furnizare a energiei

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul C(2026) 2853 annex.

Anexă: C(2026) 2853 annex



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 30.4.2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

ANEXĂ

la

RECOMANDAREA COMISIEI

**privind rezumatul principalelor clauze și condiții contractuale ale contractelor de
furnizare a energiei**

{SWD(2026) 126 final}

ANEXĂ

1. Contextul juridic și din perspectiva politicilor

Ofertele de pe piața energiei electrice

În temeiul articolului 11 alineatul (1a) din Directiva (UE) 2019/944, înainte de încheierea sau prelungirea oricărui contract, clienții finali trebuie să primească un rezumat al principalelor clauze și condiții contractuale. Rezumatul trebuie să fie furnizat într-un mod vizibil și într-un limbaj clar și concis și să prezinte drepturile menționate la articolul 10 alineatul (3) și alineatul (4) din Directiva (UE) 2019/944.

În temeiul articolului 10 alineatul (3) din Directiva (UE) 2019/944, contractul de furnizare trebuie să precizeze următoarele:

- (a) identitatea și adresa furnizorului;
- (b) serviciile furnizate, nivelul de calitate a serviciilor oferit, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială;
- (c) tipurile de servicii de întreținere oferite;
- (d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile, taxele de întreținere și pachetele de produse sau servicii;
- (e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de reziliere a contractului și a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite în același pachet cu serviciile respective, precum și dacă este posibilă rezilierea fără comision a contractului;
- (f) eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte sau realizate cu întârziere;
- (g) modalitățile pentru a iniția o procedură de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu articolul 26;
- (h) informații privind drepturile consumatorilor, inclusiv informații privind gestionarea plângerilor și toate informațiile menționate la acest alineat, comunicate în mod clar în facturi sau pe pagina de internet a întreprinderii din domeniul energiei electrice.

În plus, în conformitate cu articolul 10 alineatul (4) din Directiva (UE) 2019/944, clienților finali trebuie să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor contractuale și aceștia trebuie să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Directiva (UE) 2019/944 explică, de asemenea, modul și momentul în care furnizorii trebuie să transmită o astfel de notificare și obligă statele membre să garanteze clienților finali dreptul de a rezilia contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale.

În temeiul articolului 11 alineatul (1a) din Directiva (UE) 2019/944, rezumatul trebuie să includă cel puțin următoarele informații:

- (a) prețul total și defalcarea acestuia;
- (b) o explicație din care să reiasă dacă prețul este fix, variabil sau dinamic;

- (c) adresa de e-mail a furnizorului și informații privind linia telefonică de asistență pentru consumatori și
- (d) dacă este cazul, informații privind plățile unice, promoțiile, serviciile suplimentare și reducerile.

Ofertele de pe piața gazelor

În conformitate cu articolul 11 alineatul (3) din Directiva (UE) 2024/1788, clienții finali trebuie să primească un rezumat unic al principalelor condiții contractuale într-un mod vizibil și într-un limbaj concis și simplu. De asemenea, dispoziția respectivă impune furnizorilor să utilizeze o terminologie comună.

2. Îmbunătățirea transparenței prin standardizare

Unele state membre au pus deja în aplicare modele standardizate de rezumat care reglementează conținutul informațiilor precontractuale. Aceste modele sunt caracterizate de utilizarea unui format standardizat și concis, alături de norme privind modul de completare a rezumatului.

Este important să fie concepute mai multe modele standardizate de rezumat pentru a acoperi diferitele tipuri de oferte de energie, inclusiv: contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri fixe, variabile sau dinamice, oferte care includ produse sau servicii suplimentare care sunt asociate sau oferite la pachet cu furnizarea de energie (pachete de oferte) și oferte care să permită consumatorilor să introducă surplusul de energie electrică în rețea.

Potrivit studiilor de comportament, consumatorii doresc oferte simplificate cu explicații scurte și simple și preferă ca informațiile să fie prezentate într-un mod standardizat, urmând aceeași structură și evidențind informațiile esențiale, în special prețul total, durata contractului și principalele clauze. Consumatorii înțeleg mai bine ofertele dacă acestea conțin un rezumat concis și ușor accesibil, cu simboluri marcatore. Tipul și volumul de informații, precum și modul în care informațiile sunt încadrate, structurate și prezentate au un impact major asupra capacității consumatorilor de a le accesa, de a le evalua și de a acționa în consecință pe baza lor.

O casetă care evidențiază principalele măsuri de protecție a consumatorilor și principalele riscuri, afișată pe prima pagină, poate fi un instrument puternic de consolidare a rolului consumatorilor. În același timp, ar trebui adoptată o abordare pe două niveluri, în care informațiile sunt prezentate într-un format stratificat. În acest format, cele mai importante informații, cum ar fi stabilirea prețurilor, durata contractului și rezilierea, ar trebui să fie afișate în mod vizibil la primul nivel. Al doilea nivel ar trebui apoi să furnizeze informații mai detaliate, inclusiv obligațiile furnizorilor și drepturile consumatorilor, care să le permită consumatorilor să acceseze și să înțeleagă cu ușurință clauzele contractului lor.

Pentru a răspunde nevoilor clienților vulnerabili, modelul ar trebui să includă, după caz, informații suplimentare specifice sau linkuri către serviciile sociale. De exemplu, o secțiune specifică a rezumatului ar putea oferi informații clienților vulnerabili și celor afectați de sărăcie energetică, inclusiv condiții pentru tarifele sociale, reduceri și linkuri către servicii de sprijin suplimentare.

Rezumatul ar trebui să fie separat de clauzele integrale ale contractului. Cu toate acestea, atunci când un consumator încheie un contract după primirea rezumatului, informațiile din model pot deveni parte a clauzelor contractuale. În orice caz, rezumatul ar trebui să includă o perioadă de valabilitate clară, cu o dată de emiteră și o dată de expirare, pentru a se asigura că informațiile sunt exacte și actualizate.

Autoritățile de reglementare ar trebui să monitorizeze utilizarea și eficacitatea rezumatului pentru a se asigura că furnizorii și, după caz, intermediarii și furnizorii de servicii energetice respectă cerințele, iar consumatorii sunt protejați în mod adecvat. Această monitorizare va permite identificarea domeniilor în care sunt necesare îmbunătățiri și efectuarea ajustărilor necesare ale modelului, îmbunătățind astfel experiența consumatorilor și protecția lor pe piața energiei.

3. Principii directe în ceea ce privește rezumatul

Accesibilitate

Pentru a asigura caracterul incluziv și accesibilitatea, rezumatul ar trebui să fie pus la dispoziția tuturor consumatorilor pe un suport durabil, la alegere, inclusiv pe hârtie, și să fie accesibil în permanență, astfel încât consumatorii să poată revizui documentația esențială.

În plus, informațiile ar trebui să fie afișate într-un mod ușor de utilizat și adecvat, adaptat nevoilor consumatorilor. Versiunile digitale ar trebui să fie concepute pentru a asigura interoperabilitatea între dispozitive și canale de vânzare. Ar trebui analizate cu atenție nevoile celor care ar putea avea acces limitat la resursele digitale sau care preferă comunicarea nedigitală.

Ar trebui asigurată accesibilitatea echitabilă pentru persoanele cu handicap și consumatorii cu competențe digitale sau conectivitate limitate. Informațiile incluse în rezumat, fie în format tipărit, fie în format electronic, ar trebui să respecte cerințele de accesibilitate relevante.

Claritate

Principalele clauze și condiții contractuale trebuie să fie prezentate în mod clar și simplu. Informațiile ar trebui prezentate într-o ordine logică, ușor de utilizat, pe care clienții finali să o poată urmări cu ușurință, și exprimate în fraze concise pentru a îmbunătăți înțelegerea și a accelera extragerea informațiilor.

Pentru a îmbunătăți transparența și protecția consumatorilor, o casetă intitulată „Principalele măsuri de protecție și riscuri” ar putea fi utilă pentru consumatori și ar putea conține informații esențiale, cum ar fi: (i) variațiile și potențialele variații ale prețurilor, inclusiv un avertisment privind riscurile pentru contractele cu prețuri variabile sau dinamice și volatilitatea aferentă a facturilor, (ii) condițiile de reziliere a contractului și comisioanele aferente, precum și (iii) date de contact pentru asistență și soluționarea litigiilor.

O abordare pe două niveluri este considerată o bună practică pentru prezentarea unui rezumat al principalelor clauze și condiții contractuale, deoarece oferă un format clar și ușor de utilizat de către consumatori pentru prezentarea unor informații complexe.

În plus, pentru a se asigura coerența și a face mai ușor de înțeles piețele energiei electrice și gazelor, terminologia comună ar trebui utilizată în mod consecvent de către toți furnizorii și, după caz, de către intermediari și furnizorii de servicii energetice în toate comunicările, materialele de marketing, ofertele, contractele și facturile.

Informațiile ar trebui furnizate utilizând un vocabular înțeles la scară largă. Ar trebui utilizate principiile limbajului simplu și ar trebui adoptat un glosar național de termeni obligatorii (de exemplu, preț fix/variabil/dinamic, perioadă de fidelitate, comision pentru rezilierea contractului) într-un limbaj simplu. Rezumatul ar trebui să utilizeze numai acești termeni pentru a asigura coerența și comparabilitatea și ar trebui să fie redactat la un nivel al competențelor de citire B1-B2, care să îl facă accesibil unei game largi de consumatori. În cazul în care nu este posibil să se evite limbajul tehnic, acronimele sau jargonul specific

sectorului și structurile complexe de fraze, ar trebui furnizate explicații clare în termeni cotidiani.

Lizibilitate

Consumatorii ar trebui să poată înțelege rapid principalele aspecte ale ofertei, iar rezumatul ar trebui să fie cât mai scurt posibil.

Informațiile ar trebui să fie prezentate în propoziții scurte, iar detaliile esențiale ar trebui să figureze în mod vizibil pe prima pagină. În cazul în care nu toate aspectele principale pot fi afișate în mod vizibil pe o singură pagină, acestea ar trebui să fie afișate în prima parte a rezumatului, pe cel mult două pagini. Numărul de pagini poate fi mărit, de exemplu, pentru ca informațiile să fie accesibile consumatorilor cu handicap.

Pentru a fi ușor de înțeles, informațiile ar trebui să fie concise și prezentate cu caractere și dimensiuni lizibile și trebuie selectate culorile corespunzătoare. De exemplu, informațiile esențiale ar trebui evidențiate cu caractere aldine, în medalioane sau într-un format similar. Dimensiunile caracterelor ar trebui să fie suficient de lizibile, de regulă de cel puțin 10 puncte, astfel încât informațiile să fie vizualizate de la mică distanță. Pentru a delimita secțiunile rezumatului și pentru a crea un format atrăgător din punct de vedere vizual și organizat, ar trebui utilizate rubrici care să poată fi distinse în mod clar, spațiere și aliniere corespunzătoare.

Pentru a îmbunătăți înțelegerea textului, pot fi utilizate simboluri, pictograme sau mijloace vizuale simple, cu condiția ca acestea să nu distragă atenția de la text și să nu reducă accesibilitatea.

Ar trebui să se țină seama de constrângerile de natură tehnică ale anumitor suporturi, cum ar fi ecranele telefoanelor mobile. Ar trebui să fie posibilă adaptarea textului la diferite medii digitale și mărirea acestuia pentru o mai bună vizibilitate pe dispozitivele electronice.

Comparabilitate

Comparabilitatea este esențială pentru a le permite consumatorilor să facă alegeri în cunoștință de cauză și să opteze pentru oferta care răspunde cel mai bine nevoilor și preferințelor lor. Pentru a realiza acest lucru, toți furnizorii și, după caz, intermediarii și furnizorii de servicii energetice ar trebui să utilizeze o terminologie standardizată și un rezumat standardizat al principalelor clauze și condiții contractuale într-o structură uniformă.

Rezumatul ar trebui să fie pus la dispoziția publicului, să fie afișat pe site-ul web al furnizorului și să fie încorporat în instrumentele de comparare. Furnizorii ar trebui să facă publică o prezentare generală cuprinzătoare a ofertelor lor în două formate complementare. Pe lângă un rezumat ușor de citit, care oferă o imagine de ansamblu clară și ușor de înțeles a clauzelor și condițiilor ofertei, furnizorii ar trebui, de asemenea, să publice un fișier care să poată fi citit automat și care să conțină toate câmpurile obligatorii, cu o adresă URL permanentă. Procedând astfel, furnizorii permit instrumentelor de comparare să ingereze și să prelucreze automat detaliile ofertei. Acest lucru va raționaliza, de asemenea, supravegherea reglementară, permițând autorităților de reglementare să monitorizeze conformitatea și să efectueze analize de piață în mod eficient.

Pentru a le oferi consumatorilor acces ușor la instrumentele de comparare disponibile, în rezumat ar trebui să fie afișat în mod vizibil un link sau un cod QR cu un link către instrumente de comparare independente.

Calendar

Calendarul este un factor esențial. Pentru a le oferi clienților suficient timp pentru a examina și a compara informațiile fără presiune, rezumatul ar trebui furnizat cu mult timp înainte de asumarea obligațiilor de către clientul final în temeiul unui contract sau al unei oferte, inclusiv în cazul în care se utilizează mijloace de comunicare la distanță.

Calendarul transmiterii rezumatului ar trebui analizat cu atenție și adaptat la diferitele canale de vânzări. Termenele specifice pentru transmiterea rezumatului ar trebui stabilite la nivel național. În cazul vânzărilor online, de exemplu, rezumatul ar putea fi trimis la adresa de e-mail desemnată de client în aceeași zi în care este solicitat. În ceea ce privește vânzările prin telefon, rezumatul ar putea fi transmis până la sfârșitul aceleiași zile dacă este trimis prin e-mail sau în termen de câteva zile lucrătoare în cazul în care clientul preferă să îl primească prin poștă. În ceea ce privește vânzările la domiciliu, rezumatul ar trebui prezentat în mod vizibil clientului înainte ca acesta să semneze contractul.

În ceea ce privește telemarketingul și vânzările la domiciliu, este deosebit de important să se asigure transparența și asumarea răspunderii. Prin urmare, furnizorii și, după caz, intermediarii și furnizorii de servicii energetice ar trebui să furnizeze clientului rezumatul înainte de a obține consimțământul acestuia pentru contract și ar trebui, de asemenea, să înregistreze dovada verificabilă a furnizării, inclusiv marca temporală și canalul utilizat.

Pentru toate contractele negociate în afara spațiilor comerciale, clienții finali ar trebui să fie informați, utilizând un suport durabil, cu privire la dreptul lor de retragere, astfel cum se prevede în Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului¹. În cazurile în care rezumatul este furnizat cu mai puțin de 24 de ore înainte de semnarea contractului, furnizorilor și, după caz, intermediarilor și furnizorilor de servicii energetice ar trebui să li se solicite să trimită clientului o scurtă atenționare, utilizând un suport durabil, la alegerea consumatorului, cu privire la dreptul de retragere.

4. Instrucțiuni pentru elaborarea modelului rezumatului

Rezumatul ar trebui să specifice următoarele informații:

Identificarea furnizorului

- Numele furnizorului, denumirea ofertei, logoul furnizorului și linia telefonică de asistență pentru clienți/datele de contact detaliate ale serviciului pentru clienți ar trebui să fie afișate în mod vizibil în partea de sus a primei pagini.
- Adresa furnizorului, adresa de e-mail și site-ul web ar trebui să fie ușor de găsit.
- Datele de contact pot indica, de asemenea, posibilitatea de a utiliza formulare web sau alte tipuri de contact direct și, după caz, pot identifica orice intermediar.

Descrierea serviciului

- Ar trebui indicate denumirea produsului, serviciul (serviciile) energetic(e) și principalele caracteristici (inclusiv tipul de contract), precum și tipul de echipament și/sau serviciu însoțitor, după caz.

¹ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Ar trebui furnizate informații privind mixul energetic. În cazul în care oferta este comercializată ca fiind verde, durabilă sau similară, ar trebui inclusă o explicație clară a surselor de energie și a certificării (garanții de origine), pentru a se asigura că clienții finali pot înțelege cu ușurință oferta și impactul asupra mediului pentru care optează.
- După caz, informațiile privind principalele produse și servicii pentru clienții finali cu handicap ar trebui să fie afișate în mod corespunzător. În cazul în care informațiile privind diferitele produse și servicii pentru clienții cu handicap sunt ample și variabile, rezumatul poate indica faptul că aceste informații detaliate sunt disponibile separat.
- Pentru pachetele de oferte, rezumatul ar trebui să clarifice tipul de pachet de oferte (de exemplu, furnizarea de gaze și energie electrică, furnizarea de energie cu servicii fără impact energetic și instalarea, exploatarea și întreținerea sistemelor de stocare a energiei electrice combinate cu instalații de producere a energiei electrice din surse regenerabile pentru autoconsum).
- Ar trebui furnizate informații clare privind produsele și/sau serviciile care sunt oferite la pachet cu furnizarea de energie electrică sau de gaze naturale, alături de o explicație a caracterului obligatoriu sau opțional al acestora. În același timp, ar trebui descrise în mod clar rolurile și responsabilitățile furnizorilor de servicii și, după caz, ale diferitelor entități cu care se preconizează că va colabora clientul final.
- Termenii, condițiile, remunerația pentru introducerea surplusului de energie electrică în rețea, taxele și procedurile aplicabile ar trebui să fie puse la dispoziția consumatorilor finali care fie sunt deja implicați în autoconsumul individual și/sau în partajarea energiei, fie intenționează să se implice în aceste procese.

Informații privind prețul

- Ar trebui furnizată o explicație clară a structurii tarifare și a tipului de preț, și anume dacă este fix, variabil sau dinamic.
- Informațiile privind prețul ar trebui să includă: (i) prețul total al energiei electrice sau al gazelor, (ii) o defalcare a tuturor componentelor de cost, și anume costurile de aprovizionare, de distribuție, impozitele și taxele, (iii) prețul unitar unic, inclusiv toate taxele și impozitele, (iv) informații privind plățile unice, promoțiile, serviciile suplimentare și reducerile, dacă este cazul și (v) taxele obligatorii, după caz.
- Informațiile privind prețul per kWh sau m³ și costul total pe an, alături de o explicație a metodei de calculare a prețului, ar trebui să fie precizate în mod clar, permițând clienților finali să compare cu ușurință între oferte cât anume percep furnizorii pentru consumul de energie electrică sau de gaze și pentru taxa fixă anuală.
- Informațiile privind prețul ar trebui să fie afișate într-un format care să le permită consumatorilor să compare prețurile și ar trebui să reflecte, după caz, orice reduceri pe o perioadă de timp limitată și prețul echipamentelor. În cazul în care se aplică un preț promoțional, acest lucru ar trebui indicat în mod clar, inclusiv care este perioada de valabilitate a reducerii, ce condiții se aplică reducerilor (de exemplu, neschimbarea furnizorului înainte de o anumită dată) și prețul integral în afara promoției. Dacă este cazul, durata și domeniul de aplicare al oricărei garanții de preț, precum și prețurile aplicabile după expirarea garanției respective ar trebui să fie afișate în mod clar.

- Pentru prețurile dinamice și contractele care includ un element flexibil de preț, rezumatul ar trebui să includă o explicație clară și ușor de înțeles a formulei de stabilire a prețului, indicele de care este legată formula și locul în care clientul final poate monitoriza evoluția variațiilor prețurilor, precum și frecvența acestora. Costurile dependente de consum care depășesc prețul de bază al energiei electrice, cum ar fi suprataxele la prețul de pe piața la vedere, ar trebui prezentate separat per kWh.
- Pentru contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice și contractele cu un element flexibil de preț, clienților finali ar trebui să li se furnizeze proiecții ilustrative ale costurilor (lunare sau anuale), pe baza valorilor măsurate și a proiecțiilor furnizorilor, pentru a le permite să estimeze valoarea facturii. Rezumatul ar trebui să explice modul în care sunt calculate aceste proiecții ale costurilor și riscurile potențiale în cazul în care prețul nu este fix și/sau cunoscut în prealabil, astfel încât clientul final să înțeleagă avantajele și dezavantajele și să poată face o alegere în cunoștință de cauză. De asemenea, ar trebui furnizate comparații ilustrative cu diferite oferte ale furnizorului, astfel încât consumatorii să poată evalua mai bine caracterul adecvat al fiecărui tip de contract.
- În ceea ce privește ofertele de energie electrică pentru clienții finali cu panouri solare, rezumatul ar trebui să menționeze remunerația pentru acești clienți care introduc surplusul de energie electrică în rețea. Rezumatul ar trebui, de asemenea, să enumere toate taxele impuse, inclusiv costurile subiacente, modul în care sunt calculate aceste costuri, situațiile în care sunt suportate costurile, momentul în care trebuie plătite aceste costuri și alte informații relevante.

Durata, reînnoirea și rezilierea contractului

- Informațiile privind durata contractului ar trebui să fie afișate în mod vizibil.
- Ar trebui incluse principalele condiții pentru reînnoirea și rezilierea contractului (ca urmare a expirării duratei contractului sau a rezilierii sale anticipate, după caz), alături de mențiunea privind posibilitatea de reziliere a contractului în mod gratuit.
- Pentru clienții finali care reziliază de bună voie contractele de furnizare a energiei electrice pe durată determinată cu prețuri fixe înainte de ajungerea la termen a acestora, rezumatul ar trebui să includă comisioanele de reziliere și formula de calculare a comisionului.
- În cazul în care oferta conține o perioadă de fidelitate, rezumatul ar trebui să menționeze durata acesteia, precum și beneficiile și sancțiunile aferente.
- Clauzele și condițiile contractului de furnizare a energiei ar trebui să fie enumerate separat de cele ale oricăror produse sau servicii suplimentare și ar trebui să includă o defalcare a costurilor, a perioadelor contractuale și a eventualelor angajamente privind termenele minime ale acestora.
- Condițiile privind variațiile prețurilor sau ale tarifelor în cursul perioadei contractuale ar trebui să fie indicate în mod clar.
- Pentru pachetele de oferte care includ echipamente, rezumatul ar trebui să ofere o explicație clară și concisă cu privire la modul de returnare a echipamentelor în cazul rezilierii contractului. Aceasta ar trebui să includă informații cu privire la orice comisioane și penalități aplicabile.

Servicii, reclamații și drepturile consumatorilor

- Rezumatul ar trebui să precizeze mijloacele prin care se pot obține informații privind tarifele și pachetele de produse sau servicii (internet, telefon etc.).
- Ar trebui incluse informații privind data facturării, frecvența de facturare și opțiunile privind metoda de plată.
- Ar trebui inclusă o explicație clară și ușor de înțeles a măsurilor reparatorii disponibile în caz de întrerupere a furnizării sau dacă nu sunt respectate nivelurile de calitate a serviciilor, inclusiv în cazul facturării inexacte sau întârziate, precum și compensațiile și modalitățile de rambursare.
- Ar trebui furnizate informații privind serviciile furnizorului, gestionarea plângerilor de către furnizor (inclusiv termenul de răspuns la plângeri) și orice compensație la care au dreptul consumatorii.
- Rezumatul ar trebui să includă informații privind costurile percepute de furnizor în caz de neplată. În cazul unui litigiu între furnizor și clientul final, rezumatul ar trebui, de asemenea, să explice că este posibil să se plătească numai partea necontestată a facturii pe durata soluționării litigiului.
- Ar trebui furnizată o scurtă explicație cu privire la procedura de soluționare alternativă a litigiilor și la modul de inițiere a unei astfel de proceduri.
- Ar trebui furnizate informații privind locul în care consumatorii pot găsi ajutor și consiliere (de exemplu, datele de contact ale autorităților de reglementare și ale organizațiilor de consumatori), precum și locul în care sunt publicate toate detaliile privind drepturile consumatorilor (de exemplu, pe site-ul web al furnizorului).

Alte informații relevante

- Ar trebui furnizate informații privind serviciile suplimentare, inclusiv serviciile sociale și datele de contact specifice disponibile pentru clienții vulnerabili și pentru cei afectați de sărăcie energetică. Acestea ar putea include detalii privind tarifele sociale, reducerile și alte forme de sprijin, precum și orientări privind accesul la aceste servicii.
- Câmpurile de informații opționale pot include drepturi sau obligații specifice ale consumatorilor în temeiul legislației naționale.
- După caz, rezumatul ar trebui să indice dacă sunt disponibile versiuni lingvistice sau traduceri suplimentare.