

Bruselj, 4. maj 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

SPREMNI DOPIS

Pošiljatelj: za generalno sekretarko Evropske komisije:
direktorica Martine DEPREZ

Datum prejema: 30. april 2026

Prejemnik: Thérèse BLANCHET, generalna sekretarka Sveta Evropske unije

Št. dok. Kom.: C(2026) 2853 annex

Zadeva: PRILOGA
k
PRIPOROČILU KOMISIJE
o povzetku glavnih pogodbenih pogojev pogodb o dobavi energije

Delegacije prejmejo priloženi dokument C(2026) 2853 annex.

Priloga: C(2026) 2853 annex



Bruselj, 30.4.2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

PRILOGA
k
PRIPOROČILU KOMISIJE
o povzetku glavnih pogodbenih pogojev pogodb o dobavi energije
{SWD(2026) 126 final}

PRILOGA

1. Pravni okvir in okvir politike

Ponudbe na trgu električne energije

V skladu s členom 11(1a) Direktive (EU) 2019/944 morajo končni odjemalci pred sklenitvijo ali podaljšanjem kakršne koli pogodbe prejeti povzetek glavnih pogodbenih pogojev. Povzetek morajo prejeti v razvidni obliki ter v jasnem in jedrnatem jeziku, v njem pa morajo biti navedene pravice iz člena 10(3) in (4) Direktive (EU) 2019/944.

V skladu s členom 10(3) Direktive (EU) 2019/944 se v pogodbi o dobavi določi naslednje:

- (a) identiteta in naslov dobavitelja;
- (b) zagotovljene storitve, raven kakovosti zagotovljenih storitev in rok za prvo priključitev;
- (c) vrste nujenih vzdrževalnih storitev;
- (d) sredstva, prek katerih je mogoče pridobiti najnovejše informacije o vseh veljavnih tarifah, stroških vzdrževanja ter paketnih proizvodih ali storitvah;
- (e) trajanje pogodbe, pogoji za podaljšanje in odpoved pogodbe in storitev, vključno s proizvodi ali storitvami, ki so v paketu s temi storitvami, in ali je dovoljena brezplačna odpoved pogodbe;
- (f) dogovori o nadomestilu in povračilu, ki veljajo, če ni dosežena raven kakovosti storitev iz pogodbe, vključno z nenatančnim ali nepravočasnim izdajanjem računov;
- (g) način za sprožitev izvensodnih postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 26;
- (h) informacije v zvezi s pravicami odjemalcev, vključno z informacijami o obravnavanju pritožb in informacijami, navedenimi v tem odstavku, ki se jasno sporočajo na računu ali na spletnih straneh elektroenergetskih podjetij.

Poleg tega člen 10(4) Direktive (EU) 2019/944 določa, da morajo biti končni odjemalci obveščeni o vsaki nameri za spremembo pogodbenih pogojev in o svoji pravici do odpovedi pogodbe, ko prejmejo obvestilo. V Direktivi (EU) 2019/944 je pojasnjeno tudi, kako in kdaj morajo dobavitelji poslati tako obvestilo, države članice pa morajo zagotoviti, da lahko končni odjemalci odpovejo pogodbo, če ne sprejmejo novih pogodbenih pogojev.

V skladu s členom 11(1a) Direktive (EU) 2019/944 mora povzetek vključevati vsaj naslednje:

- (a) skupno ceno in njeno razčlenitev;
- (b) obrazložitev, ali je cena fiksna, spremenljiva ali dinamična;
- (c) elektronski naslov dobavitelja in podrobnosti o dežurni telefonski številki za podporo odjemalcem ter
- (d) po potrebi informacije o enkratnih plačilih, posebnih ponudbah, dodatnih storitvah in popustih.

Ponudbe na trgu zemeljskega plina

V skladu s členom 11(3) Direktive (EU) 2024/1788 morajo končni odjemalci prejeti en sam povzetek glavnih pogodbenih pogojev v razvidni obliki ter v jedrnatem in preprostem jeziku. Poleg tega morajo dobavitelji v skladu z navedenim členom uporabljati skupno terminologijo.

2. Izboljšanje preglednosti s standardizacijo

Nekatere države članice so že uvedle standardizirane predloge za povzetek, ki urejajo vsebino predpogodbenih informacij. Za te predloge je značilna standardizirana in jedrnata oblika, ki jo spremljajo pravila za izpolnjevanje povzetka.

Pomembno je, da se pripravi več standardiziranih predlog za povzetek, ki bodo zajemale različne vrste ponudb energije, kar bo vključevalo: pogodbe s fiksno, spremenljivo ali dinamično ceno električne energije; ponudbe, ki vključujejo dodatne proizvode ali storitve, ki so vezani na oskrbo z energijo ali združeni z njo (paketne ponudbe), in ponudbe, ki odjemalcem omogočajo dovajanje presežne električne energije v omrežje.

Vedenjske raziskave kažejo, da odjemalci želijo poenostavljene ponudbe s kratkimi in enostavnimi pojasnili ter predstavitev informacij v standardizirani obliki, z enako sestavo in poudarkom na bistvenih informacijah, zlasti skupni ceni, trajanju pogodbe in glavnih pogojih. Odjemalci bolje razumejo ponudbe, če je jednat in lahko dostopen povzetek predstavljen v alineah. Vrsta in količina informacij ter način, kako so informacije oblikovane, sestavljene in predstavljene, močno vplivajo na zmožnost odjemalcev, da do njih dostopajo, jih ocenjujejo in na njihovi podlagi ukrepajo.

Rubrika z informacijami o glavnih varovalih in tveganjih za odjemalce, prikazana na prvi strani, je lahko učinkovito orodje za krepitev vloge potrošnikov. Hkrati bi bilo treba sprejeti dvostopenjski pristop, pri katerem so informacije predstavljene v večplastni obliki. V tej obliki bi morale biti najpomembnejše informacije, kot so določanje cen, trajanje in odpoved pogodbe, prikazane na vidnem mestu na prvi stopnji. Druga stopnja bi morala nato zagotoviti podrobnejše informacije, vključno z obveznostmi dobaviteljev in pravicami odjemalcev, ki bi odjemalcem omogočile enostaven dostop do pogojev njihove pogodbe in njihovo razumevanje.

Za obravnavanje potreb ranljivih odjemalcev bi morala predloga po potrebi vključevati posebne dodatne informacije ali povezave do socialnih storitev. Na primer: v posebni rubriki povzetka bi bile lahko zagotovljene informacije za ranljive odjemalce in odjemalce, ki jih je prizadela energijska revščina, vključno s pogoji za socialne tarife, popusti in povezavami do dodatnih podpornih storitev.

Povzetek bi bilo treba hraniti ločeno od vseh pogojev pogodbe. Kadar pa odjemalec sklene pogodbo po prejemu povzetka, lahko informacije v predlogi postanejo del pogodbenih pogojev. Vsekakor bi moral povzetek vključevati jasno obdobje veljavnosti z datumom izdaje in datumom izteka veljavnosti, da se zagotovita točnost in ažurnost informacij.

Regulativni organi bi morali spremljati uporabo in učinkovitost povzetka, da bi zagotovili, da dobavitelji ter po potrebi posredniki in ponudniki energetskih storitev izpolnjujejo zahteve in da so potrošniki ustrezno zaščiteni. To spremljanje bo omogočilo opredelitev področij, na katerih so potrebne izboljšave, in potrebne prilagoditve predloge, s čimer se bosta izboljšali izkušnja odjemalcev in njihovo varstvo na energetskem trgu.

3. Vodilna načela za povzetek

Dostopnost

Da bi zagotovili vključenost in dostopnost bi moral biti povzetek na voljo vsem odjemalcem na trajnem nosilcu podatkov po njihovi izbiri, vključno s papirjem, ki bi bil stalno dostopen, tako da bi bil odjemalcem vedno na voljo pregled najpomembnejših informacij.

Poleg tega bi morale biti informacije prikazane na uporabniku prijazen in primeren način, prilagojen potrebam odjemalcev. Digitalne različice bi morale biti zasnovane tako, da omogočajo interoperabilnost med napravami in prodajnimi kanali. Skrbno bi bilo treba preučiti potrebe tistih, ki imajo morda omejen dostop do digitalnih virov ali jim je ljubša nedigitalna komunikacija.

Zagotoviti bi bilo treba pravično dostopnost za invalide in odjemalce z omejenimi digitalnimi spretnostmi ali povezljivostjo. Informacije, vključene v povzetek v tiskani ali elektronski obliki, bi morale izpolnjevati ustrezne zahteve glede dostopnosti.

Jasnost

Bistveni pogodbeni pogoji morajo biti predstavljeni na jasen in preprost način. Informacije bi morale biti predstavljene v logičnem in uporabniku prijaznem vrstnem redu, ki mu lahko končni odjemalci zlahka sledijo, ter izražene v jedrnatih stavkih, da se izboljša razumevanje in pospeši pridobivanje informacij.

Večjo preglednost in boljše varstvo potrošnikov bi odjemalcem lahko prinesla rubrika Glavna varovala in tveganja, ki bi zajemala bistvene informacije, kot so: (i) cena in morebitne spremembe cen, vključno z opozorilom o tveganju pri pogodbah s spremenljivimi ali dinamičnimi cenami in s tem povezano spremenljivo višino računov; (ii) pogoji za odpoved pogodbe in s tem povezane pristojbine ter (iii) stiki za pomoč in reševanje sporov.

Dvostopenjski pristop velja za dobro prakso pri pripravi povzetka glavnih pogodbenih pogojev, saj zagotavlja jasno in uporabniku prijazno predstavitev kompleksnih informacij.

Poleg tega bi morali vsi dobavitelji ter po potrebi posredniki in ponudniki energetskih storitev dosledno uporabljati skupno terminologijo v vseh sporočilih, trženjskem gradivu, ponudbah, pogodbah in računih, da bi zagotovili doslednost in večjo razumljivost trgov električne energije in plina.

Informacije bi bilo treba zagotoviti z uporabo splošno razumljivega besedišča. Uporabljati bi bilo treba načela preprostega jezika in sprejeti nacionalni glosar obveznih izrazov (na primer fiksna/spremenljiva/dinamična cena, obdobje zvestobe, odstopnina) v preprostem jeziku. V povzetku bi se morali uporabljati samo ti izrazi, da se zagotovita doslednost in primerljivost, napisan pa bi moral biti na bralni stopnji B1–B2, da bi bil dostopen širokemu krogu odjemalcev. Kadar se ni mogoče izogniti tehničnemu jeziku, kraticam ali sektorskemu žargonu in zapleteni stavčni zgradbi, bi bilo treba zagotoviti jasne vsakodnevne razlage.

Berljivost

Odjemalci bi morali biti zmožni že na prvi pogled razumeti glavne vidike ponudbe, povzetek pa bi moral biti čim krajši.

Informacije bi morale biti podane v kratkih stavkih, ključne podrobnosti pa bi morale biti na vidnem mestu na prvi strani. Če vseh ključnih vidikov ni mogoče prikazati na vidnem mestu na eni strani, bi jih bilo treba prikazati v prvem delu povzetka na največ dveh straneh. Dolžina je lahko daljša, da bi bile na primer informacije dostopne invalidnim odjemalcem.

Za lažje razumevanje bi morale biti informacije jedrnate in predstavljene v berljivih vrstah in velikostih pisave, izbrati pa bi bilo treba tudi ustrezne barve. Bistvene informacije bi morale biti na primer poudarjene s krepkim tiskom, okviri ali podobno. Velikost pisave bi morala biti

dovolj berljiva, običajno vsaj 10 točk za informacije, ki si jih je mogoče ogledati na bližnji razdalji. Da bi razmejili rubrike povzetka ter ustvarili vizualno privlačno in organizirano obliko, bi bilo treba uporabiti jasno razločljive naslove, ustrezen razmik in poravnavo.

Za boljše razumevanje se lahko uporabijo simboli, ikone ali preprosti vizualni pripomočki, če ne odvrtačajo pozornosti od besedila ali zmanjšujejo dostopnosti.

Upoštevati bi bilo treba tehnične omejitve nekaterih medijev, kot so zaslone mobilnih telefonov. Besedilo bi moralo biti tako, da ga je mogoče prilagoditi različnim digitalnim okoljem in ga razširiti za boljšo vidljivost na elektronskih napravah.

Primerljivost

Primerljivost je bistvena, da se odjemalcem omogočita ozaveščeno sprejemanje odločitev in izbira ponudbe, ki najbolj ustreza njihovim potrebam in željam. V ta namen bi morali vsi dobavitelji ter po potrebi posredniki in ponudniki energetskih storitev uporabljati standardizirano terminologijo in standardiziran povzetek glavnih pogodbenih pogojev v enotni sestavi.

Povzetek bi moral biti javno dostopen, prikazan na spletni strani dobavitelja in vključen v orodja za primerjavo. Dobavitelji bi morali objaviti celovit pregled svojih ponudb v dveh dopolnjujočih se oblikah. Poleg lahko berljivega povzetka, ki zagotavlja jasen in razumljiv pregled pogojev ponudbe, bi morali dobavitelji objaviti tudi strojno berljivo datoteko z vsemi obveznimi polji in trajnim URL. S tem bi orodjem za primerjavo omogočili samodejno zajetje in obdelavo podrobnosti ponudb. Poleg tega bi s tem racionalizirali regulativni nadzor, saj bi regulativnim organom omogočili učinkovito spremljanje skladnosti in izvajanje tržnih analiz.

Da bi odjemalcem zagotovili enostaven dostop do razpoložljivih orodij za primerjavo, bi morala biti v povzetku na vidnem mestu prikazana povezava ali oznaka QR s povezavo do neodvisnih orodij za primerjavo.

Časovni okvir

Časovni okvir je ključnega pomena. Da bi imeli odjemalci dovolj časa za pregled in primerjavo informacij brez pritiska, bi bilo treba povzetek zagotoviti, precej preden se končni odjemalec zaveže s kakršno koli pogodbo ali sprejme ponudbo, tudi kadar se uporabljajo sredstva za komuniciranje na daljavo.

Čas predložitve povzetka bi bilo treba skrbno preučiti in prilagoditi različnim prodajnim kanalom. Na nacionalni ravni bi bilo treba določiti posebne roke za predložitev povzetka. Pri spletni prodaji se lahko na primer povzetek pošlje na elektronski naslov, ki ga določi stranka, še isti dan po prejemu zahteve odjemalca. Pri telefonski prodaji se lahko povzetek pošlje do konca istega dne, če se pošlje po elektronski pošti, ali v nekaj delovnih dneh, če bi ga odjemalec raje prejel po pošti. Pri prodaji od vrat do vrat bi bilo treba povzetek odjemalcu predložiti na vidnem mestu, preden podpiše pogodbo.

Pri telefonski prodaji in prodaji od vrat do vrat je zlasti pomembno zagotoviti preglednost in odgovornost. Dobavitelji ter po potrebi posredniki in ponudniki energetskih storitev bi morali zato odjemalcu pred pridobitvijo njegovega soglasja za sklenitev pogodbe predložiti povzetek in evidentirati preverljiva dokazila o njegovi predložitvi, vključno s časovnim žigom in uporabljenim kanalom.

Pri vseh pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, bi bilo treba končne odjemalce prek trajnega nosilca podatkov obvestiti o njihovi pravici do odpovedi pogodbe, kot je določena v

Direktivi 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta¹. Kadar se povzetek zagotovi manj kot 24 ur pred podpisom pogodbe, bi bilo treba dobavitelje ter po potrebi posrednike in ponudnike energetskih storitev pozvati, naj odjemalcu na trajnem nosilcu podatkov po njegovi izbiri pošljejo kratek opomnik o pravici do odpovedi pogodbe.

4. Navodila za pripravo predloge za povzetek

V povzetku morajo biti navedene naslednje informacije:

Identifikacija dobavitelja

- Naziv dobavitelja, naziv ponudbe, logotip dobavitelja in dežurna telefonska številka za podporo odjemalcem/podrobni kontaktni podatki službe za pomoč odjemalcem bi morali biti prikazani na vidnem mestu na vrhu prve strani.
- Naslov, elektronski naslov in spletno mesto dobavitelja bi morali biti navedeni tako, da jih je mogoče enostavno najti.
- V kontaktnih podatkih je lahko navedena tudi možnost uporabe spletnih obrazcev ali drugih vrst neposrednega stika, po potrebi se navede tudi posrednik.

Opis storitve

- Navesti je treba ime proizvoda, energetske storitve in glavne značilnosti (vključno z vrsto pogodbe) ter po potrebi vrsto spremljajoče opreme in/ali storitve.
- Navesti je treba informacije o mešanici energijskih virov. Če se ponudba trži kot zelena, trajnostna ali podobno, bi bilo treba vključiti jasno razlago vira energije in certificiranja (potrdila o izvoru), da se končnim odjemalcem omogoči enostavno razumevanje ponudbe in vpliva na okolje po njihovi izbiri.
- Kadar je to ustrezno, bi morale biti informacije o glavnih proizvodih in storitvah za končne invalidne odjemalce prikazane na ustrezen način. Kadar so informacije o različnih proizvodih in storitvah za invalidne odjemalce obsežne in spremenljive, se lahko v povzetku navede, da so te podrobne informacije na voljo ločeno.
- Pri paketnih ponudbah bi bilo treba v povzetku pojasniti vrsto paketne ponudbe (na primer oskrba s plinom in električno energijo, oskrba z energijo skupaj s storitvami, ki niso povezane z energijo, ter namestitvev, upravljanje in vzdrževanje sistemov za shranjevanje električne energije v kombinaciji z obrati, ki proizvajajo električno energijo iz obnovljivih virov za lastno porabo).
- Zagotoviti bi bilo treba jasne informacije o proizvodih in/ali storitvah, ki so povezani z oskrbo z električno energijo ali plinom, skupaj z obrazložitvijo, ali so te obvezne ali neobvezne. Obenem bi bilo treba jasno opisati vloge in odgovornosti ponudnikov storitev in po potrebi različnih subjektov, s katerimi naj bi končni odjemalec sodeloval.
- Veljavni pogoji, nadomestilo za dovajanje presežne električne energije v omrežje, pristojbine in postopki bi morali biti na voljo končnim odjemalcem, ki so že

¹ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

vključeni v individualno lastno porabo in/ali souporabo energije ali razmišljajo o vključitvi vanjo.

Obveščanje o cenah

- Zagotoviti je treba jasno razlago sestave tarif in ali je cena fiksna, spremenljiva ali dinamična.
- Informacije o ceni morajo vključevati: (i) skupno ceno električne energije ali plina; (ii) razčlenitev vseh stroškovnih elementov, tj. stroškov dobave, distribucije, davkov in dajatev; (iii) enotno ceno na enoto, vključno z vsemi stroški in davki; (iv) po potrebi informacije o enkratnih plačilih, posebnih ponudbah, dodatnih storitvah in popustih ter (v) po potrebi obvezne pristojbine.
- Jasno bi bilo treba navesti informacije o ceni na kWh ali m³ in skupnih stroških na leto, skupaj z razlago metode za izračun cene, tako da bi končni odjemalci lahko enostavno primerjali, koliko dobavitelji pri različnih ponudbah zaračunavajo za porabo električne energije ali plina in letno fiksno pristojbino.
- Informacije o ceni bi morale biti prikazane v obliki, ki odjemalcem omogoča primerjavo cen, ter bi morale po potrebi navajati vse časovno omejene popuste in ceno opreme. Kadar se uporablja promocijska cena, bi bilo treba to jasno navesti, vključno s tem, kako dolgo je popust veljaven, kateri pogoji veljajo za popuste (na primer, da se zamenjava ne izvede pred določenim datumom) in polno ceno brez popusta. Po potrebi bi bilo treba jasno navesti trajanje in obseg vsake zajamčene cene ter cene, ki se uporabljajo po izteku tega jamstva.
- Pri dinamičnih cenah in pogodbah s prilagodljivim cenovnim elementom bi moral povzetek vključevati jasno in lahko razumljivo razlago enačbe, na podlagi katere je določena cena, indeks, s katerim je enačba povezana, in kje lahko končni odjemalec spremlja spremembe cen in njihovo pogostost. Stroške, odvisne od porabe, ki presegajo osnovno ceno električne energije, kot so pribitki na promptno tržno ceno, bi bilo treba razkriti ločeno na kWh.
- Pri pogodbah z dinamičnimi cenami električne energije in pogodbah s prilagodljivim cenovnim elementom bi morali končni odjemalci prejeti ponazoritvene napovedi stroškov (mesečne ali letne) na podlagi izmerjenih vrednosti in napovedi dobaviteljev, da bi lahko ocenili višino svojega računa. V povzetku bi moralo biti razloženo, kako so te napovedi stroškov izračunane kakor tudi potencialna tveganja, kadar cena ni fiksna in/ali znana vnaprej, tako da lahko končni odjemalci razumejo prednosti in slabosti ter sprejemajo ozaveščene odločitve. Zagotoviti bi bilo treba tudi ponazoritvene primerjave z različnimi ponudbami dobavitelja, da bi lahko odjemalci bolje ocenili ustreznost posamezne vrste pogodbe.
- Za ponudbe električne energije za končne odjemalce s sončnimi paneli bi bilo treba v povzetku navesti nadomestilo za odjemalce, ki v omrežje dovajajo presežno električno energijo. V povzetku bi morali biti navedeni tudi vse naložene pristojbine, vključno z osnovnimi stroški, način izračuna teh stroškov, okolščine, v katerih stroški nastanejo, kdaj jih je treba plačati in druge ustrezne informacije.

Trajanje, podaljšanje in odpoved pogodbe

- Informacije o trajanju pogodbe bi morale biti navedene na vidnem mestu.

- Vključiti bi bilo treba glavne pogoje za podaljšanje in odpoved pogodbe (zaradi izteka pogodbe ali predčasne odpovedi, kadar je to ustrezno) ter možnost brezplačne odpovedi pogodbe.
- Za končne odjemalce, ki prostovoljno odpovejo pogodbe o dobavi električne energije s fiksno ceno, sklenjene za določeno obdobje, pred njihovo zapadlostjo, bi moral povzetek vključevati odstopnine in enačbo za izračun odstopnine.
- Kadar ponudba vsebuje obdobje zvestobe, bi bilo treba v povzetku navesti njegovo trajanje ter z njim povezane koristi in kazni.
- Pogoje pogodbe o dobavi energije bi bilo treba navesti ločeno od pogojev vseh dodatnih proizvodov ali storitev, vključevati pa bi morali razčlenitev stroškov, pogodbeno obdobja in vse minimalne pogodbene obveznosti.
- Pogoji za spremembe cen ali tarif v pogodbenem obdobju morajo biti jasno navedeni.
- Pri paketnih ponudbah, ki vključujejo opremo, bi moral povzetek vsebovati jasno in jedrnatno pojasnilo, kako v primeru odpovedi pogodbe vrniti opremo. To bi moralo vključevati informacije o vseh veljavnih pristojbinah in kaznih.

Storitve, zahtevki in pravice odjemalcev

- V povzetku bi morali biti navedeni načini, na katere je mogoče dobiti informacije o tarifah in paketnih proizvodih ali storitvah (internet, telefon itd.).
- Vključiti bi bilo treba informacije o datumu in pogostosti izdaje računa ter možnostih načina plačila.
- Vključiti bi bilo treba jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev, ki so na voljo v primeru motenj v oskrbi ali pomanjkljive kakovosti storitev, vključno z nenatančnim ali nepravočasnim izdajanjem računov, ter ureditev nadomestil in povračil.
- Zagotoviti bi bilo treba informacije o storitvah dobavitelja, obravnavi pritožb s strani dobavitelja (vključno z rokom za odgovor na pritožbe) in vseh nadomestilih, ki so na voljo odjemalcem.
- Povzetek bi moral vključevati informacije o stroških, ki jih dobavitelj zaračuna v primeru neplačila. V primeru spora med dobaviteljem in končnim odjemalcem bi bilo treba v povzetku pojasniti tudi, da je med reševanjem spora mogoče plačati le nesporni del računa.
- Na kratko bi bilo treba razložiti postopek za izvensodno reševanje sporov in kako začeti tak postopek.
- Zagotoviti bi bilo treba tudi informacije o tem, kje lahko odjemalci najdejo pomoč in nasvete (na primer kontaktne podatke regulativnih organov in potrošniških organizacij) in kje so objavljene vse podrobnosti o pravicah odjemalcev (na primer na spletni strani dobavitelja).

Druge relevantne informacije

- Zagotoviti bi bilo treba informacije o dodatnih storitvah, vključno s socialnimi storitvami in namenskimi stiki, ki so na voljo ranljivim odjemalcem in odjemalcem, ki jih je prizadela energijska revščina. To lahko vključuje podrobnosti o socialnih tarifah, popustih in drugih oblikah podpore ter smernice za dostop do teh storitev.
- Neobvezna polja z informacijami lahko vključujejo posebne pravice ali obveznosti odjemalcev, ki izhajajo iz nacionalne zakonodaje.

- Po potrebi bi moralo biti v povzetku navedeno, ali so na voljo dodatne jezikovne različice ali prevodi.