



2026/1008

8.5.2026

ZALECENIE KOMISJI (UE) 2026/1008

z dnia 30 kwietnia 2026 r.

w sprawie streszczenia kluczowych warunków umów na dostawę energii

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Przystępność cenowa energii ma kluczowe znaczenie dla stabilności gospodarczej i społecznej oraz zaufania do europejskiego rynku energii. Skuteczna struktura rynku i solidna ochrona konsumentów sprzyjają konkurencji, pobudzają innowacje, zwiększają efektywność i oczekuje się, że doprowadzą do obniżenia kosztów i poprawy jakości usług. Obejmuje to umożliwienie konsumentom porównywania ofert dostaw energii, zrozumienia umów na dostawę i łatwej zmiany dostawców.
- (2) Sprawna zmiana dostawców energii elektrycznej i gazu ma zasadnicze znaczenie dla konkurencyjnego rynku energii. Chociaż zmiana dostawcy jest prawem ustanowionym w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/944 ⁽¹⁾ i dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1788 ⁽²⁾, w praktyce nie zawsze może ono być skuteczne ze względu na złożoność, brak przejrzystych i porównywalnych ofert energii, niespójną terminologię i prezentację przez różnych dostawców, niską świadomość korzyści wśród konsumentów oraz agresywne lub wprowadzające w błąd praktyki marketingowe.
- (3) Przejrzyste informacje udzielane przed zawarciem umowy i informacje zawarte w umowie, uczciwe praktyki umowne oraz jasne i zrozumiałe rachunki za energię powinny być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami i mają zasadnicze znaczenie dla zapewnienia przystępnego cenowo, zrównoważonego i sprzyjającego włączeniu społecznemu dostępu do energii.
- (4) Dyrektywa (UE) 2019/944 zapewnia konsumentom dostęp do jasnych, przejrzystych i porównywalnych ofert energii oraz umożliwia im wybór umowy odpowiadającej ich potrzebom. W szczególności zapewnia ona, aby odbiorcy końcowi otrzymywali streszczenie kluczowych warunków umów na dostawę energii elektrycznej w przystępnej i zwartej formie, zredagowane prostym językiem, przed zawarciem lub przedłużeniem obowiązywania umów na dostawę energii elektrycznej na czas określony po stałej cenie oraz umów z ceną dynamiczną energii elektrycznej. Podobny wymóg określono w dyrektywie (UE) 2024/1788, w której wymaga się, aby odbiorcy końcowi otrzymywali jedno streszczenie kluczowych warunków umów na dostawę gazu w przystępnej i zwartej formie, zredagowane prostym językiem, a także by dostawca stosował wspólną terminologię.
- (5) Jednocześnie streszczenie kluczowych warunków umów na dostawę energii („streszczenie”) musi być zgodne z wymogami unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów oraz z prawami i obowiązkami wynikającymi z przepisów UE dotyczących ochrony danych osobowych ⁽³⁾.
- (6) Konsumenty często nie wiedzą, jaki rodzaj taryfy obecnie posiadają ani czy płacona przez nich cena jest stała, czy zmienna. Dezorientacja ta może wynikać nie tylko z ograniczonej świadomości konsumentów i braku porównywalnych informacji w różnych umowach, ale również z używania przez dostawców różnych nazw dla podobnych ofert. Ponadto nadal istnieją znaczne różnice w poziomie wiedzy na temat energii wśród różnych grup konsumentów, w tym osób starszych i osób dotkniętych ubóstwem energetycznym. Wielu konsumentów ma ograniczony dostęp do zasobów cyfrowych, a niektórzy mają niewielkie umiejętności cyfrowe lub nie mają ich wcale. Szczególną uwagę należy zwrócić na wymogi osób z niepełnosprawnościami, aby zapewnić, aby streszczenie było dostępne na równych zasadach.

⁽¹⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/944 z dnia 5 czerwca 2019 r. w sprawie wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej oraz zmieniająca dyrektywę 2012/27/UE (Dz.U. L 158 z 14.6.2019, s. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

⁽²⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1788 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie wspólnych zasad rynków wewnętrznych gazu odnawialnego, gazu ziemnego i wodoru, zmieniająca dyrektywę (UE) 2023/1791 i uchylająca dyrektywę 2009/73/WE (Dz.U. L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁽³⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (7) Konsumentom są często narażeni na nadmiar informacji lub ulegają efektowi potwierdzenia, co negatywnie wpływa na ich proces decyzyjny. Aby umożliwić konsumentom dokonywanie świadomych wyborów, muszą oni mieć dostęp do narzędzi przyjaznych dla użytkownika oraz przejrzystych i porównywalnych informacji umożliwiających ocenę i wybór ofert, które odpowiadają ich preferencjom i potrzebom.
- (8) Aby zwiększyć przejrzystość w odniesieniu do umów dotyczących ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej, w art. 21 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 ⁽⁴⁾ określono również, że odbiorcy końcowi i użytkownicy końcowi mają otrzymywać podsumowanie kluczowych warunków takich umów, w tym cen i taryf, w zrozumiałym sposobie oraz przy użyciu zwięzłego i prostego języka. W zaleceniu Komisji (UE) 2024/2481 ⁽⁵⁾ ustanowiono wytyczne dotyczące interpretacji art. 21, 22 i 24 dyrektywy (UE) 2023/1791.
- (9) W innych sektorach powszechnie uznaje się znaczenie dostarczania konsumentom jasnych, przejrzystych i porównywalnych informacji w znormalizowanym formacie. Na przykład w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2019/2243 ⁽⁶⁾ ustanowiono wzór podsumowania warunków umowy, z którego mają korzystać dostawcy publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej. Podobnie dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 ⁽⁷⁾ w sprawie umów o kredyt konsumencki ma na celu zapewnienie, aby informacje udzielane przed zawarciem umowy były przekazywane za pośrednictwem standardowego europejskiego formularza informacji o kredycie konsumenckim.
- (10) Standaryzacja informacji udzielanych przed zawarciem umowy oraz stosowanie prostego i jednolitego języka oraz wspólnej terminologii w informacjach udzielanych przed zawarciem umowy, umowach i rachunkach przez wszystkich dostawców, w narzędziach porównywania ofert oraz, w stosownych przypadkach, przez pośredników i dostawców usług energetycznych pomaga konsumentom szybko zapoznać się z głównymi cechami ofert i łatwo je porównać. Prezentacja kluczowych informacji w widocznym miejscu na pierwszej stronie streszczenia umożliwia konsumentom rozpoznanie głównych warunków na pierwszy rzut oka, w tym również na urządzeniach mobilnych. Ujednolicone słownictwo zapewni stosowanie przez dostawców oraz, w stosownych przypadkach, pośredników i dostawców usług energetycznych wspólnego zestawu terminów, co ułatwi konsumentom zrozumienie i porównanie ofert oraz zwiększy przejrzystość rynku.
- (11) Wzory streszczenia kluczowych warunków umów na dostawę energii elektrycznej i gazu powinny obejmować różne rodzaje ofert, w tym oferty oparte na cenach stałych, zmiennych lub dynamicznych, oferty dotyczące produktów lub usług, które są powiązane z dostawą energii lub oferowane w pakiecie wraz z nią oraz oferty umożliwiające konsumentom wprowadzanie nadwyżek energii elektrycznej do sieci, aby zapewnić jasne i skuteczne przekazywanie wszystkich istotnych informacji umownych, odzwierciedlające złożoność i różnorodność ofert.
- (12) Streszczenie należy przekazać, zanim odbiorca końcowy zostanie związany umową dotyczącą energii elektrycznej lub gazu lub, w stosownych przypadkach, przez złożenie wiążącej oferty, zapewniając odbiorcy końcowemu wystarczająco dużo czasu na zapoznanie się z kluczowymi informacjami umownymi i ich zrozumienie oraz na podjęcie świadomej decyzji. Otrzymując te informacje z wyprzedzeniem, a nie równocześnie z zawarciem umowy, odbiorcy końcowi będą mieli wystarczająco dużo czasu na przegląd i porównanie ofert lub rozważenie zmian cen. Ponadto w świetle różnych metod sprzedaży stosowanych na całym rynku energii, w tym w internecie, poza internetem i w ramach telemarketingu, ważne jest zapewnienie, aby informacje udzielane przed zawarciem umowy pozostały jasne, uczciwe i dostępne dla wszystkich konsumentów we wszystkich kanałach sprzedaży. Jasne informacje są kluczowym zabezpieczeniem przed wprowadzającymi w błąd praktykami.

⁽⁴⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 z dnia 13 września 2023 r. w sprawie efektywności energetycznej oraz zmieniająca rozporządzenie (UE) 2023/955 (Dz.U. L 231 z 20.9.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

⁽⁵⁾ Zalecenie Komisji (UE) 2024/2481 z dnia 13 września 2024 r. ustanawiające wytyczne dotyczące interpretacji art. 21, 22 i 24 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 w odniesieniu do przepisów dotyczących konsumentów (Dz.U. L 2024/2481, 23.9.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj>).

⁽⁶⁾ Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. ustanawiające formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 (Dz.U. L 336 z 30.12.2019, s. 274, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2019/2243/oj).

⁽⁷⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dnia 18 października 2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE (Dz.U. L 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (13) Organy regulacyjne odgrywają kluczową rolę w zapewnianiu jasności, spójności i przejrzystości rynku energii oraz odpowiedniej ochrony konsumentów. Istotne jest, aby podejmowały one proaktywne działania mające na celu zwiększenie świadomości konsumentów, lepsze zrozumienie przez nich ofert energetycznych i ich lepszą porównywalność, wzmacniając w ten sposób zaufanie do rynków energii. Jednocześnie współpraca między odpowiednimi organami, organami regulacyjnymi, organizacjami konsumenckimi, dostawcami i innymi zainteresowanymi stronami może przyczynić się do opracowania dobrze zaprojektowanych, przyjaznych dla konsumenta wzorów streszczeń i ułatwić ich wdrożenie.
- (14) Pośrednicy odgrywają coraz ważniejszą rolę w sektorze energetycznym, pełniąc rolę łącznika między dostawcami energii a konsumentami. Wymogi dotyczące warunków umownych powinny mieć zastosowanie w przypadku, gdy umowy są zawierane przez pośredników, takich jak narzędzia porównywania ofert lub podmioty oferujące umowy, w których dostawa energii jest powiązana lub połączona z dodatkowymi produktami lub usługami, a także w odniesieniu do streszczenia.
- (15) Niniejsze zalecenie ma na celu zwiększenie jasności, przejrzystości i porównywalności ofert energetycznych. Jest ono skierowane do państw członkowskich lub, w przypadku gdy państwa członkowskie tak postanowiły, do organów regulacyjnych lub innych wyznaczonych właściwych organów tych państw członkowskich. Zalecenie ma również duże znaczenie dla dostawców energii, pośredników i dostawców usług energetycznych, a państwa członkowskie powinny ocenić jego wykonalność i w stosownych przypadkach zastosować odpowiedni środek,

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

Zaleca się, aby państwa członkowskie wprowadziły następujące środki:

1. Wymaganie, aby streszczenie, o którym mowa w art. 11 ust. 1a dyrektywy (UE) 2019/944 i art. 11 ust. 3 dyrektywy (UE) 2024/1788 (zwane dalej „streszczeniem”), było udostępniane w odpowiednim czasie przed zawarciem lub przedłużeniem obowiązywania jakiegokolwiek umowy oraz przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian cen, w minimalnej liczbie stron, oraz aby było zwarte, jasno przedstawione i opatrzone wyczerpującymi wyjaśnieniami, a także dostarczane nieodpłatnie.
2. Przyjęcie standardowych wzorów i zwięzłego układu streszczenia warunków umowy, określenie zasad wypełniania poszczególnych sekcji oraz wymaganie spójności prezentacji i terminologii wśród wszystkich dostawców oraz, w stosownych przypadkach, pośredników i dostawców usług energetycznych. Wzory powinny być opracowane w taki sposób, aby uwzględniały różne rodzaje ofert, w tym oferty o stałej, zmiennej lub dynamicznej cenie, oferty dotyczące produktów lub usług, które są powiązane z dostawą energii lub oferowane w pakiecie wraz z nią oraz oferty umożliwiające konsumentom wprowadzanie nadwyżek energii elektrycznej do sieci. W przypadku gdy produkty lub usługi są powiązane z dostawą energii lub oferowane w pakiecie wraz z nią, streszczenie powinno zawierać specjalną sekcję opisującą te produkty lub usługi. W celu zapewnienia, aby dodatkowe produkty lub usługi nie zakłócały dostaw energii, dodatkowe produkty lub usługi należy uregulować w odrębnej umowie i wyraźnie odróżnić od umowy na dostawę energii.
3. Zapewnienie, aby streszczenie było dostarczane w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku oraz aby było dostępne dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z wymogami dostępności określonymi w załączniku I do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 ⁽⁸⁾.
4. Przedłożenie Komisji wzorów streszczenia i udostępnienie ich innym państwom członkowskim w terminie sześciu miesięcy od przyjęcia niniejszego zalecenia.
Przeprowadzenie badań behawioralnych projektów wzorów streszczenia w celu zapewnienia, aby skutecznie przekazywały one istotne szczegóły i były zgodne z rzeczywistym zachowaniem i zrozumieniem konsumentów.
5. Zapewnienie, aby streszczenie zawierało co najmniej łączną cenę i jej składniki, wyjaśnienie, czy cena jest stała, zmienna czy dynamiczna, adres e-mail dostawcy i informacje dotyczące infolinii, pod którą konsumenci mogą uzyskać wsparcie, a także, w stosownych przypadkach, informacje na temat płatności jednorazowych, promocji, dodatkowych usług i rabatów. Ponadto, w przypadku cen dynamicznych i umów zawierających elastyczny składnik cenowy, streszczenie powinno zawierać łatwo zrozumiałe wyjaśnienie wzoru określającego cenę, indeksu, z którym wzór jest powiązany, oraz miejsca, w którym odbiorca końcowy może śledzić zmiany cen, częstotliwość zmian cen, a także orientacyjne prognozy kosztów pozwalające oszacować przyszłe rachunki. Streszczenie powinno również zawierać opis usługi, w tym w stosownych przypadkach powiązanych produktów lub usług, a także okres obowiązywania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy, dostępne metody płatności oraz link lub kod QR wraz z linkiem do niezależnych narzędzi porównywania ofert.

⁽⁸⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

6. Ustanowienie krajowego glosariusza obowiązkowych terminów napisanych prostym językiem w celu zapewnienia, aby dostawcy oraz, w stosownych przypadkach, pośrednicy i dostawcy usług energetycznych stosowali wspólny zestaw terminów, co ułatwi konsumentom zrozumienie i porównanie ofert oraz zwiększy przejrzystość rynku.
7. Konsultowanie się w ramach przejrzystego procesu z odpowiednimi zainteresowanymi stronami, w tym z organami regulacyjnymi, organizacjami konsumenckimi, dostawcami i innymi zainteresowanymi stronami podczas opracowywania krajowych znormalizowanych wzorów streszczeń i wspólnej terminologii.
8. Zapewnienie spójności i ujednolicenia informacji oraz stosowanie wymogów określonych w art. 11 ust. 1a dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1711 (*) w odniesieniu do streszczenia umów na dostawy gazu, przy jednoczesnym uwzględnieniu różnic między rynkami energii elektrycznej i gazu.
9. Stosowanie wytycznych dotyczących sporządzania streszczenia określonych w załączniku do niniejszego zalecenia przy transpozycji art. 11 ust. 1a dyrektywy (UE) 2019/944 i art. 11 ust. 3 dyrektywy (UE) 2024/1788. Państwa członkowskie powinny również uwzględnić niniejsze zalecenie przy transpozycji art. 21 ust. 1 dyrektywy (UE) 2023/1791.

Sporządzono w Brukseli dnia 30 kwietnia 2026 r.

W imieniu Komisji
Dan JØRGENSEN
Członek Komisji

(*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1711 z dnia 13 czerwca 2024 r. zmieniająca dyrektywy (UE) 2018/2001 i (UE) 2019/944 w odniesieniu do poprawy struktury unijnego rynku energii elektrycznej (Dz.U. L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

ZAŁĄCZNIK

1. Kontekst prawny i polityczny*Oferty na rynku energii elektrycznej*

Na podstawie art. 11 ust. 1a dyrektywy (UE) 2019/944 odbiorcy końcowi mają otrzymać streszczenie kluczowych warunków umowy przed zawarciem lub przedłużeniem obowiązywania jakiejkolwiek umowy. Streszczenie ma być przedstawione w przystępnej i zwięzłej formie, ma być zredagowane prostym językiem, a także ma określać prawa, o których mowa w art. 10 ust. 3 i 4 dyrektywy (UE) 2019/944.

Na podstawie art. 10 ust. 3 dyrektywy (UE) 2019/944 w umowie na dostawę określa się:

- a) nazwę i adres dostawcy;
- b) świadczone usługi, oferowany poziom jakości usługi, jak również termin przyłączenia;
- c) rodzaje oferowanych usług w zakresie utrzymania;
- d) sposoby uzyskiwania aktualnych informacji na temat wszystkich mających zastosowanie taryf, opłat za utrzymanie oraz wiązanych produktów lub usług;
- e) okres obowiązywania umowy, warunki przedłużania oraz rozwiązania umowy i zakończenia świadczenia usług, w tym w odniesieniu do produktów lub usług wiązanych z tymi usługami, a także czy dozwolone jest rozwiązanie umowy bez opłat;
- f) wszelkie ustalenia dotyczące rekompensat i zwrotu opłat, które mają zastosowanie w przypadku gdy nie są spełnione standardy jakości usług zagwarantowane w umowie, włącznie z niepoprawnym lub opóźnionym rozliczeniem;
- g) metodę wszczynania procedur pozasądowego rozstrzygania sporów zgodnie z art. 26;
- h) informacje dotyczące praw konsumenta, w tym informacje dotyczące rozpatrywania skarg oraz wszystkie informacje, o których mowa w niniejszym ustępie, przekazywane w sposób przejrzysty na rachunku lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa energetycznego.

Ponadto art. 10 ust. 4 dyrektywy (UE) 2019/944 stanowi, że odbiorcy końcowi mają być powiadomieni o każdym zamiarze wprowadzenia zmian do umowy oraz mają być poinformowani o prawie do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem. W dyrektywie (UE) 2019/944 wyjaśniono również, w jaki sposób i kiedy dostawcy mają dokonywać takiego powiadomienia, oraz zobowiązano państwa członkowskie do zapewnienia odbiorcom końcowym prawa do rozwiązania umowy, jeżeli nie akceptują oni nowych warunków umownych.

Zgodnie z art. 11 ust. 1a dyrektywy (UE) 2019/944 streszczenie ma zawierać co najmniej następujące informacje:

- a) łączną cenę i jej składniki;
- b) wyjaśnienie, czy cena jest stała, zmienna czy dynamiczna;
- c) adres e-mail dostawcy i informacje dotyczące infolinii, pod którą konsumenci mogą uzyskać wsparcie; oraz
- d) w stosownych przypadkach informacje na temat płatności jednorazowych, promocji, dodatkowych usług i rabatów.

Oferty na rynku gazu

Art. 11 ust. 3 dyrektywy (UE) 2024/1788 stanowi, że odbiorcy końcowi mają otrzymać jedno streszczenie kluczowych warunków umowy w przystępnej i zwięzłej formie, zredagowane prostym językiem. Wymaga się również od dostawców stosowania tej samej terminologii.

2. Poprawa przejrzystości poprzez normalizację

Niektóre państwa członkowskie wprowadziły już znormalizowane wzory streszczeń, które regulują treść informacji udzielanych przed zawarciem umowy. Wzory te charakteryzują się znormalizowanym i zwięzłym układem oraz zawierają zasady wypełniania streszczenia.

Ważne jest, aby opracować kilka standardowych wzorów streszczeń, które obejmowałyby poszczególne rodzaje ofert energetycznych, w tym: umowy z ceną stałą, zmienną lub dynamiczną energii elektrycznej; oferty obejmujące dodatkowe produkty lub usługi, które są powiązane z dostawą energii lub oferowane w pakiecie wraz z nią (oferty w formie pakietów); oraz oferty, które umożliwiają konsumentom wprowadzanie nadwyżek energii elektrycznej do sieci.

Badania behawioralne pokazują, że konsumenci chcą uproszczonych ofert zawierających krótkie i proste wyjaśnienia oraz preferują informacje przedstawione w sposób znormalizowany, zgodnie z tą samą strukturą i z podkreśleniem podstawowych informacji, w szczególności łącznej ceny, okresu obowiązywania umowy i głównych warunków. Konsumenci lepiej rozumieją oferty, jeżeli zwięzłe i przystępne streszczenie jest przedstawione w punktach. Rodzaj i ilość informacji, a także sposób, w jaki informacje są formułowane, uporządkowane i prezentowane, mają istotny wpływ na zdolność konsumentów do zapoznania się z nimi, ich oceny i podejmowania w związku z nimi działań.

Umieszczona na pierwszej stronie ramka przedstawiająca najważniejsze środki ochrony konsumentów i zagrożenia dla nich może stanowić skuteczne narzędzie wzmacniające pozycję konsumentów. Jednocześnie należy przyjąć podejście dwupoziomowe, w ramach którego informacje przedstawiane są w formie warstwowej. W formie tym najważniejsze informacje, takie jak ceny, okres obowiązywania umowy i rozwiązanie umowy, powinny być pokazane w widocznym miejscu na pierwszym poziomie. Drugi poziom powinien natomiast zawierać bardziej szczegółowe informacje, w tym informacje dotyczące obowiązków dostawców i praw konsumentów, umożliwiając konsumentom łatwy dostęp do warunków ich umowy i ich zrozumienie.

Aby zaspokoić potrzeby odbiorców wrażliwych, wzór powinien zawierać, w stosownych przypadkach, konkretne dodatkowe informacje lub linki do usług społecznych. Na przykład specjalna sekcja streszczenia mogłaby zawierać informacje dla odbiorców wrażliwych i odbiorców dotkniętych ubóstwem energetycznym, w tym warunki korzystania z taryf socjalnych, zniżki oraz linki do dodatkowych usług wsparcia.

Streszczenie powinno być oddzielone od pełnych warunków umowy. Jeżeli jednak konsument zawiera umowę po otrzymaniu streszczenia, informacje zawarte we wzorze mogą stać się częścią warunków umowy. W każdym przypadku streszczenie powinno zawierać jasno określony okres ważności, obejmujący zarówno datę wydania, jak i datę wygaśnięcia, aby zapewnić dokładność i aktualność informacji.

Organy regulacyjne powinny monitorować wykorzystanie i skuteczność streszczenia w celu zapewnienia, aby dostawcy oraz, w stosownych przypadkach, pośrednicy i dostawcy usług energetycznych spełniali wymogi oraz aby konsumenci byli odpowiednio chronieni. Monitorowanie to umożliwi wskazanie obszarów wymagających poprawy i dokonanie niezbędnych dostosowań we wzorze, co poprawi doświadczenia konsumentów i ochronę na rynku energii.

3. Wytyczne dotyczące streszczenia

Dostępność

Aby zapewnić inkluzywność i dostępność, streszczenie powinno być udostępniane wszystkim konsumentom na wybranym przez nich trwałym nośniku, w tym w formie papierowej, oraz być stale dostępne, tak aby konsumenci mogli zapoznać się z istotnymi informacjami.

Ponadto informacje powinny być prezentowane w sposób przyjazny dla użytkownika i odpowiedni, dostosowany do potrzeb konsumentów. Wersje cyfrowe powinny być projektowane z myślą o interoperacyjności między urządzeniami i kanałami sprzedaży. Należy starannie uwzględnić potrzeby osób, które mogą mieć ograniczony dostęp do zasobów cyfrowych lub które preferują komunikację niecyfrową.

Należy zapewnić sprawiedliwy dostęp osobom z niepełnosprawnościami oraz konsumentom o ograniczonych umiejętnościach cyfrowych lub ograniczonym dostępie do internetu. Informacje zawarte w streszczeniu, zarówno w formie drukowanej, jak i elektronicznej, powinny być zgodne z odpowiednimi wymogami dostępności.

Przejrzystość

Istotne warunki umowy muszą być przedstawione w sposób jasny i prosty. Informacje powinny być przedstawione w logicznej, przyjaznej dla użytkownika kolejności, którą odbiorcy końcowi mogą łatwo śledzić, i wyrażone zwięzłymi zdaniem, aby poprawić zrozumienie i przyspieszyć wyszukiwanie informacji.

Aby zwiększyć przejrzystość i ochronę konsumentów, korzystne dla konsumentów mogłoby być wprowadzenie ramki „Najważniejsze zabezpieczenia i zagrożenia”, która zawierałaby podstawowe informacje, takie jak: (i) ceny i ewentualne zmiany cen, w tym ostrzeżenie o ryzyku w przypadku umów z ceną zmienną lub dynamiczną i związanych z tym wahaniami wysokości rachunków; (ii) warunki rozwiązania umowy i związane z tym opłaty; oraz (iii) dane kontaktowe służące uzyskaniu pomocy i rozstrzygnięciu sporów.

Za dobrą praktykę w zakresie przedstawiania streszczenia kluczowych warunków umowy uznaje się podejście dwupoziomowe, ponieważ zapewnia ono przejrzysty i przyjazny dla konsumenta format przedstawiania złożonych informacji.

Ponadto, aby zapewnić spójność i ułatwić zrozumienie rynków energii elektrycznej i gazu, wszyscy dostawcy oraz, w stosownych przypadkach, pośrednicy i dostawcy usług energetycznych powinni konsekwentnie stosować tę samą terminologię we wszystkich komunikatach, materiałach marketingowych, ofertach, umowach i rachunkach.

Informacje należy przekazywać przy użyciu powszechnie zrozumiałego słownictwa. Należy stosować zasady przystępnego języka i przyjąć krajowy glosariusz terminów obowiązkowych (np. cena stała/zmienna/dynamiczna, okres lojalnościowy, opłata za rozwiązanie umowy) objaśnionych przystępnym językiem. W streszczeniu należy używać wyłącznie tych terminów, aby zapewnić spójność i porównywalność, a jego poziom trudności powinien odpowiadać poziomowi B1–B2, tak aby było ono przystępne dla szerokiego grona konsumentów. W przypadku gdy nie można uniknąć języka technicznego, akronimów lub żargonu branżowego i złożonych struktur zdań, należy przedstawić jasne wyjaśnienia w języku potocznym.

Czytelność

Konsumenci powinni być w stanie zrozumieć główne aspekty oferty już na pierwszy rzut oka, a streszczenie powinno być jak najkrótsze.

Informacje powinny być przedstawione w postaci krótkich zdań, a kluczowe szczegóły powinny być umieszczone w widocznym miejscu na pierwszej stronie. Jeżeli nie jest możliwe przedstawienie wszystkich kluczowych aspektów w przystępny i zwięzły sposób na jednej stronie, należy je umieścić w pierwszej części streszczenia na nie więcej niż dwóch stronach. Długość streszczenia można zwiększyć, na przykład w celu udostępnienia informacji konsumentom z niepełnosprawnościami.

Aby ułatwić zrozumienie, informacje powinny być zwięzłe i przedstawione przy użyciu czcionek o czytelnych krojach i rozmiarach, a także przy użyciu odpowiedniej kolorystyki. Na przykład istotne informacje należy wyróżnić pogrubioną czcionką, rysunkami lub podobnymi elementami graficznymi. Rozmiar czcionki powinien być wystarczająco czytelny, zazwyczaj co najmniej 10 punktów w przypadku informacji odczytywanych z bliska. Należy stosować wyraźnie odróżniające się nagłówki, odpowiednie odstępy i wyrównanie, aby wyodrębnić sekcje streszczenia i stworzyć atrakcyjny wizualnie i uporządkowany układ.

W celu ułatwienia zrozumienia można stosować symbole, ikony lub proste pomocnicze elementy wizualne, pod warunkiem że nie odwracają uwagi od tekstu ani nie ograniczają dostępności.

Należy wziąć pod uwagę ograniczenia techniczne niektórych nośników, takich jak ekrany telefonów komórkowych. Powinna istnieć możliwość dostosowania tekstu do różnych środowisk cyfrowych oraz powiększenia go w celu zapewnienia lepszej widoczności na urządzeniach elektronicznych.

Porównywalność

Porównywalność ma zasadnicze znaczenie dla umożliwienia konsumentom dokonywania świadomych wyborów i wyboru umowy, która najlepiej odpowiada ich potrzebom i preferencjom. Aby to osiągnąć, wszyscy dostawcy oraz, w stosownych przypadkach, pośrednicy i dostawcy usług energetycznych powinni stosować znormalizowaną terminologię i znormalizowane streszczenie kluczowych warunków umowy w jednolitej strukturze.

Streszczenie powinno być publicznie dostępne, umieszczone na stronie internetowej dostawcy i włączone do narzędzi porównywania ofert. Dostawcy powinni udostępniać publicznie kompleksowy przegląd swoich ofert w dwóch uzupełniających się formatach. Oprócz czytelnego streszczenia, które zapewnia jasny i zrozumiały przegląd warunków oferty, dostawcy powinni również opublikować plik nadający się do odczytu maszynowego zawierający wszystkie obowiązkowe pola, z trwałym adresem URL. W ten sposób dostawcy umożliwią narzędziom porównywania ofert automatyczne pobieranie i przetwarzanie szczegółów oferty. Usprawni to również nadzór regulacyjny, umożliwiając organom regulacyjnym monitorowanie zgodności i skuteczne przeprowadzanie analiz rynku.

Aby zapewnić konsumentom łatwy dostęp do dostępnych narzędzi porównywania ofert, w streszczeniu należy umieścić w widocznym miejscu link lub kod QR z linkiem do niezależnych narzędzi porównywania ofert.

Terminy

Terminy mają kluczowe znaczenie. Aby zapewnić odbiorcom wystarczająco dużo czasu na przegląd i porównanie informacji bez presji, streszczenie należy przedstawić na długo przed związaniem odbiorcy końcowego jakąkolwiek umową lub ofertą, również w przypadku korzystania ze środków porozumiewania się na odległość.

Należy starannie rozważyć termin dostarczenia streszczenia i dostosować go do różnych kanałów sprzedaży. Konkretny termin dostarczenia streszczenia należy ustalić na szczeblu krajowym. Na przykład w przypadku sprzedaży przez internet streszczenie można przesłać na wskazany przez odbiorcę adres e-mail tego samego dnia, w którym o nie wnioskowano. W przypadku sprzedaży telefonicznej streszczenie może być dostarczone jeszcze tego samego dnia, jeżeli wysłano je pocztą elektroniczną, lub w ciągu kilku dni roboczych, jeżeli odbiorca woli je otrzymać pocztą. W przypadku sprzedaży obwoźnej streszczenie należy przedstawić klientowi w widocznym miejscu przed podpisaniem umowy.

W przypadku telemarketingu i sprzedaży obwoźnej szczególnie ważne jest zapewnienie przejrzystości i rozliczalności. W związku z tym dostawcy oraz, w stosownych przypadkach, pośrednicy i dostawcy usług energetycznych powinni dostarczyć odbiorcy streszczenie przed uzyskaniem jego zgody na zawarcie umowy, a także powinni zarejestrować możliwy do zweryfikowania dowód doręczenia, zawierający znacznik czasu oraz informację o wykorzystanym kanale komunikacji.

W przypadku wszystkich umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa odbiorcy końcowi powinni być informowani przy użyciu trwałego nośnika o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE⁽¹⁾. W przypadkach gdy streszczenie jest przekazywane na mniej niż 24 godziny przed podpisaniem umowy, dostawcy oraz, w stosownych przypadkach, pośrednicy i dostawcy usług energetycznych powinni być proszeni o przesłanie klientowi krótkiego przypomnienia o prawie do odstąpienia od umowy przy użyciu trwałego nośnika wybranego przez konsumenta.

4. Instrukcje dotyczące opracowania wzoru streszczenia

W streszczeniu należy podać następujące informacje:

Dane identyfikacyjne dostawcy

- Nazwa dostawcy, nazwa oferty oraz logo dostawcy i numer infolinii obsługi klienta/szczegółowe dane kontaktowe działu obsługi klienta powinny być umieszczone w widocznym miejscu na górze pierwszej strony.
- Adres, adres e-mail i strona internetowa dostawcy powinny być łatwe do znalezienia.
- Dane kontaktowe mogą również wskazywać na możliwość korzystania z formularzy internetowych lub innych rodzajów bezpośredniego kontaktu oraz, w stosownych przypadkach, wskazywać pośrednika.

Opis usługi

- Należy podać nazwę produktu, usługę(-i) energetyczną(-e) i główne cechy (w tym rodzaj umowy), a także, w stosownych przypadkach, rodzaj towarzyszącego sprzętu lub towarzyszącej usługi.
- Należy przedstawić informacje na temat koszyka energetycznego. Jeżeli oferta jest wprowadzana do obrotu jako zielona, zrównoważona lub podobna, należy dołączyć jasne wyjaśnienie dotyczące źródeł energii i certyfikacji (gwarancji pochodzenia), aby zapewnić odbiorcom końcowym możliwość łatwego zrozumienia oferty i wpływu ich wyboru na środowisko.
- W stosownych przypadkach informacje na temat głównych produktów i usług przeznaczone dla odbiorców końcowych z niepełnosprawnościami powinny być prezentowane w odpowiedni sposób. Jeżeli informacje na temat różnych produktów i usług przeznaczone dla klientów z niepełnosprawnościami są obszerne i zróżnicowane, w streszczeniu można wskazać, że szczegółowe informacje są dostępne oddzielnie.
- W przypadku ofert pakietowych w streszczeniu należy wyjaśnić rodzaj oferty pakietowej (np. dostawa gazu i energii elektrycznej; dostawa energii w połączeniu z usługami niezwiązanymi z energią; oraz instalacja, eksploatacja i konserwacja systemów magazynowania energii elektrycznej w połączeniu z instalacjami wytwarzającymi odnawialną energię elektryczną na własny użytek).
- Należy przedstawić jasne informacje na temat produktów lub usług oferowanych w pakiecie z dostawą energii elektrycznej lub gazu, wraz z wyjaśnieniem, czy są one obowiązkowe, czy opcjonalne. Jednocześnie należy jasno opisać rolę i obowiązki dostawców usług oraz, w stosownych przypadkach, poszczególnych podmiotów, z którymi ma współpracować odbiorca końcowy.
- Mające zastosowanie warunki, wynagrodzenie za wprowadzenie nadwyżki energii elektrycznej do sieci, opłaty i procedury powinny być udostępniane odbiorcom końcowym, którzy są już zaangażowani (lub rozważają zaangażowanie się) w indywidualną prosumpcję lub dzielenie się energią.

(1) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 1999/44/WE oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 97/7/WE (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

Informacje dotyczące cen

- Należy przedstawić jasne wyjaśnienie struktury taryfowej oraz tego, czy cena jest stała, zmienna czy dynamiczna.
- Informacje o cenie powinny obejmować: (i) łączną cenę energii elektrycznej lub gazu; (ii) rozbić wszystkich składników kosztów, tj. kosztów dostawy, dystrybucji, podatków i opłat; (iii) jednolitą cenę jednostkową obejmującą wszystkie opłaty i podatki; (iv) w stosownych przypadkach informacje na temat płatności jednorazowych, promocji, dodatkowych usług i rabatów; oraz (v) opłaty obowiązkowe, w stosownych przypadkach.
- Należy jasno podać informacje dotyczące ceny za kWh lub m³ i całkowitego kosztu rocznego, wraz z wyjaśnieniem sposobu obliczania ceny, co umożliwi odbiorcom końcowym łatwe porównanie w poszczególnych ofertach, ile dostawcy pobierają za zużycie energii elektrycznej lub gazu oraz z tytułu rocznej opłaty stałej.
- Informacje na temat ceny powinny być prezentowane w formie umożliwiającym konsumentom porównanie cen i powinny odzwierciedlać, w stosownych przypadkach, wszelkie ograniczone w czasie rabaty i cenę sprzętu. W przypadku gdy zastosowanie ma cena promocyjna, należy to wyraźnie wskazać, w tym podać okres ważności rabatu, warunki jego uzyskania (na przykład brak zmiany dostawcy przed określoną datą) oraz pełną cenę bez uwzględnienia promocji. W stosownych przypadkach należy wyraźnie wskazać okres obowiązywania i zakres gwarancji cenowej, a także ceny mające zastosowanie po wygaśnięciu tej gwarancji.
- W przypadku cen dynamicznych i umów zawierających elastyczny składnik cenowy streszczenie powinno zawierać jasne i łatwo zrozumiałe wyjaśnienie wzoru określającego cenę, indeksu, z którym wzór jest powiązany, oraz miejsca, w którym odbiorca końcowy może śledzić zmiany cen, a także ich częstotliwość. Koszty zależne od zużycia wykraczające poza podstawową cenę energii elektrycznej, takie jak dopłaty za cenę na rynku kasowym, należy ujawniać oddzielnie za kWh.
- W przypadku umów z ceną dynamiczną energii elektrycznej i umów zawierających elastyczny składnik cenowy należy udostępniać odbiorcom końcowym orientacyjne prognozy kosztów (miesięczne lub roczne), oparte na odczytach liczników i prognozach dostawców, aby umożliwić im oszacowanie wysokości rachunku. W streszczeniu należy wyjaśnić, w jaki sposób obliczane są te prognozy kosztów, oraz wskazać potencjalne ryzyko związane z sytuacją, w której cena nie jest stała i/lub znana z góry, tak aby odbiorca końcowy rozumiał zalety i wady takiego rozwiązania i mógł dokonać świadomego wyboru. Należy również przedstawić przykładowe porównania z różnymi ofertami dostawcy, tak aby konsumenci mogli lepiej ocenić stosowność każdego rodzaju umowy.
- W przypadku ofert dotyczących dostawy energii elektrycznej dla odbiorców końcowych posiadających panele fotowoltaiczne w streszczeniu należy podać wysokość wynagrodzenia dla tych odbiorców, którzy wprowadzają nadwyżkę energii elektrycznej do sieci. W streszczeniu należy również wymienić wszelkie nałożone opłaty, w tym koszty leżące u ich podstaw, sposób obliczania tych kosztów, sytuacje, w których koszty są ponoszone, moment, w którym koszty te należy uiścić, oraz inne istotne informacje.

Czas trwania, przedłużenie i rozwiązanie umowy

- Informacja o okresie obowiązywania umowy powinna być umieszczona w widocznym miejscu.
- Należy uwzględnić główne warunki przedłużenia i rozwiązania umowy (albo ze względu na zakończenie okresu obowiązywania umowy, albo, w stosownych przypadkach, przedterminowe rozwiązanie umowy) wraz z informacją, czy umowa może zostać rozwiązana bez ponoszenia opłat.
- W przypadku odbiorców końcowych, którzy dobrowolnie rozwiązują umowy na dostawę energii elektrycznej na czas określony po stałej cenie przed upływem terminu ich obowiązywania, streszczenie powinno zawierać informacje o opłatach za rozwiązanie umowy oraz wzór służący do obliczenia opłaty.
- Jeżeli oferta przewiduje okres lojalnościowy, w streszczeniu należy podać czas jego trwania, a także związane z nim korzyści i kary.
- Warunki umowy na dostawę energii powinny być wymienione oddzielnie od warunków dotyczących wszelkich dodatkowych produktów lub usług i powinny zawierać wyszczególnienie ich odpowiednich kosztów, okresów obowiązywania umowy oraz wszelkich zobowiązań dotyczących minimalnego okresu obowiązywania umowy.

- Należy wyraźnie wskazać warunki zmiany ceny lub taryfy w okresie obowiązywania umowy.
- W przypadku ofert pakietowych, które obejmują sprzęt, streszczenie powinno zawierać jasne i zwięzłe wyjaśnienie sposobu zwrotu sprzętu w przypadku rozwiązania umowy. Powinno to obejmować informacje na temat wszelkich mających zastosowanie opłat i kar.

Usługi, roszczenia i prawa konsumentów

- W streszczeniu należy określić środki, za pomocą których można uzyskać informacje na temat taryf oraz powiązanych produktów lub usług (internet, telefon itp.).
- Należy zamieścić informacje na temat daty wystawienia rachunku, częstotliwości wystawiania rachunku i metod płatności.
- Należy zawrzeć jasne i zrozumiałe wyjaśnienie dostępnych środków zaradczych w przypadku zakłóceń w dostawach lub spadku jakości usług, w tym niedokładnych lub opóźnionych rozliczeń, a także ustaleń dotyczących rekompensat i zwrotu kosztów.
- Należy podać informacje na temat usług świadczonych przez dostawcę, rozpatrywania skarg przez dostawcę (w tym terminu udzielenia odpowiedzi na skargi) oraz wszelkich rekompensat dostępnych dla konsumentów.
- Streszczenie powinno zawierać informacje na temat kosztów naliczanych przez dostawcę w przypadku braku płatności. W przypadku sporu między dostawcą a odbiorcą końcowym w streszczeniu należy również wyjaśnić, że podczas rozstrzygania sporu możliwe jest opłacenie jedynie bezspornej części rachunku.
- Należy przedstawić krótkie wyjaśnienie procedury pozasądowego rozstrzygania sporów oraz sposobu wszczęcia takiej procedury.
- Należy podać informacje na temat tego, gdzie konsumenci mogą uzyskać pomoc i poradę (np. dane kontaktowe organów regulacyjnych i organizacji konsumenckich) oraz gdzie publikowane są pełne informacje na temat praw konsumentów (np. na stronie internetowej dostawcy).

Inne istotne informacje

- Należy udostępnić informacje na temat dodatkowych usług, w tym usług społecznych i wyznaczonych osób kontaktowych, dostępnych dla odbiorców wrażliwych i odbiorców dotkniętych ubóstwem energetycznym. Mogą one obejmować szczegółowe informacje na temat taryf socjalnych, zniżek i innych form wsparcia, a także wskazówki dotyczące dostępu do tych usług.
- Opcjonalne pola informacyjne mogą zawierać informacje dotyczące konkretnych praw lub obowiązków konsumentów wynikających z prawa krajowego.
- W stosownych przypadkach w streszczeniu należy wskazać, czy dostępne są dodatkowe wersje językowe lub tłumaczenia.
