



2026/1008

8.5.2026

RECOMENDACIÓN (UE) 2026/1008 DE LA COMISIÓN

de 30 de abril de 2026

sobre el resumen de las condiciones contractuales principales de los contratos de suministro de energía

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) La asequibilidad de la energía es fundamental para la estabilidad económica y social y la confianza en el mercado europeo de la energía. Un diseño eficaz del mercado y una sólida protección de los consumidores fomentan la competencia, estimulan la innovación y la eficiencia, y se espera que den lugar a una reducción de los costes y a una mayor calidad de los servicios. Esto incluye capacitar a los consumidores para comparar las ofertas de suministro de energía, comprender los contratos de suministro y cambiar fácilmente de suministrador.
- (2) Poder cambiar fácilmente de suministrador de electricidad y gas resulta esencial para un mercado de la energía competitivo. Si bien el cambio de suministrador es un derecho establecido en la Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ y en la Directiva (UE) 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾, puede que no siempre sea eficaz en la práctica debido a la complejidad, la falta de ofertas energéticas transparentes y comparables, la variabilidad de la terminología y de la presentación por los distintos suministradores, la escasa sensibilización de los consumidores sobre los beneficios y las prácticas comerciales agresivas o engañosas.
- (3) Es necesario que las personas con discapacidad tengan acceso a una información precontractual y contractual transparente, prácticas contractuales justas y facturas energéticas claras y comprensibles; ello es esencial para garantizar un acceso asequible, sostenible e inclusivo a la energía.
- (4) La Directiva (UE) 2019/944 garantiza el acceso de los consumidores a ofertas de energía claras, transparentes y comparables y les permite elegir un contrato que se ajuste a sus necesidades. En particular, garantiza que se facilite a los clientes finales un resumen de las condiciones contractuales principales de los contratos de suministro de electricidad de manera bien visible y en un lenguaje claro y conciso antes de la celebración o la prórroga de contratos de suministro de electricidad de duración determinada y precio fijo y de contratos con precios dinámicos. Un requisito similar se establece en la Directiva (UE) 2024/1788, que exige que se facilite a los clientes finales un resumen único de las condiciones contractuales clave de los contratos de suministro de gas de manera destacada y en un lenguaje conciso y sencillo, y que el suministrador utilice una terminología común.
- (5) Al mismo tiempo, el resumen de las condiciones contractuales principales de los contratos de suministro de energía («resumen») debe cumplir los requisitos de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores y los derechos y obligaciones derivados de la legislación de la UE en materia de protección de los datos personales ⁽³⁾.
- (6) A menudo, los consumidores desconocen su tipo de tarifa actual o si su precio es fijo o variable. Esta confusión puede deberse no solo a la escasa concienciación de los consumidores y a la falta de información comparable en los distintos contratos, sino también a que los suministradores utilizan nombres diferentes para ofertas similares. Además, persisten lagunas significativas en la alfabetización energética entre los diferentes grupos de consumidores, en particular las personas mayores, y las personas afectadas por la pobreza energética. Muchos consumidores tienen un acceso limitado a los recursos digitales y algunos tienen pocas competencias digitales o carecen de ellas. Debe prestarse especial atención a los requisitos de las personas con discapacidad para garantizar que el resumen sea accesible de manera equitativa.

⁽¹⁾ Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE (DO L 158 de 14.6.2019, p. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

⁽²⁾ Directiva (UE) 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno, por la que se modifica la Directiva (UE) 2023/1791 y se deroga la Directiva 2009/73/CE (DO L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁽³⁾ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (7) Los consumidores suelen estar sujetos a un exceso de información o a sesgos de confirmación, lo que afecta negativamente a su toma de decisiones. Para que los consumidores puedan elegir con conocimiento de causa, es esencial que tengan acceso a herramientas fáciles de usar y a información transparente y comparable para evaluar y seleccionar ofertas que respondan a sus preferencias y necesidades.
- (8) A fin de mejorar la transparencia de los contratos de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria, el artículo 21 de la Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴⁾ también establece que los clientes finales y los usuarios finales deben recibir un resumen de las condiciones principales de dichos contratos, incluidos los precios y tarifas, expresadas de manera comprensible y en un lenguaje simple y conciso. La Recomendación (UE) 2024/2481 de la Comisión ⁽⁵⁾, estableció directrices para la interpretación de los artículos 21, 22 y 24 de la Directiva (UE) 2023/1791.
- (9) La importancia de proporcionar a los consumidores información clara, transparente y comparable en un formato normalizado está bien reconocida en otros sectores. Por ejemplo, el Reglamento de Ejecución (UE) 2019/2243 de la Comisión ⁽⁶⁾ establece un modelo de resumen del contrato que deben utilizar los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Del mismo modo, la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁷⁾ relativa a los contratos de crédito al consumo tiene por objeto garantizar que la información precontractual se facilite a través del formulario de Información Normalizada Europea sobre el Crédito al Consumo.
- (10) La normalización de la información precontractual y un lenguaje y una terminología común sencillos y uniformes en la información precontractual, los contratos y las facturas utilizados por todos los suministradores, las herramientas de comparación y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos ayudan a los consumidores a comprender rápidamente las principales características de las ofertas y a compararlas fácilmente. Mostrar la información clave de forma destacada en la primera página del resumen permite a los consumidores identificar las condiciones principales de un vistazo, también en los dispositivos móviles. El vocabulario normalizado garantizará que los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos utilicen un conjunto común de términos, lo que facilitará a los consumidores la comprensión y comparación de las ofertas y mejorará la transparencia del mercado.
- (11) Los modelos para el resumen de las condiciones contractuales principales para los contratos de suministro de electricidad y gas deben abarcar diferentes tipos de ofertas, incluidos los precios fijos, variables o dinámicos, las ofertas con productos o servicios vinculados o agrupados con el suministro de energía, y aquellas que permitan a los consumidores inyectar el excedente de electricidad en la red, a fin de garantizar que toda la información contractual pertinente se comunique de manera clara y eficaz, reflejando la complejidad y variedad de las ofertas.
- (12) El resumen debe facilitarse antes de que el cliente final quede vinculado por un contrato de electricidad o gas o, en su caso, por la presentación de una oferta vinculante, garantizando que disponga de tiempo suficiente para revisar y comprender la información contractual principal y tomar una decisión con conocimiento de causa. Al recibir esta información con antelación, y no simultáneamente a la celebración de un contrato, los clientes finales dispondrán de tiempo suficiente para revisar y comparar las ofertas o considerar las modificaciones de los precios. Además, a la luz de los diversos métodos de venta empleados en el mercado de la energía, incluidos la comercialización en línea, fuera de línea y la venta telefónica, es importante garantizar que la información precontractual siga siendo clara, justa y accesible para todos los consumidores en todos los canales de venta. Una información clara es una salvaguardia clave contra las prácticas engañosas.

⁽⁴⁾ Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2023, relativa a la eficiencia energética y por la que se modifica el Reglamento (UE) 2023/955 (DO L 231 de 20.9.2023, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

⁽⁵⁾ Recomendación (UE) 2024/2481 de la Comisión, de 13 de septiembre de 2024, por la que se establecen directrices para la interpretación de los artículos 21, 22 y 24 de la Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las disposiciones relacionadas con los consumidores (DO L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj>).

⁽⁶⁾ Reglamento de Ejecución (UE) 2019/2243 de la Comisión, de 17 de diciembre de 2019, por el que se establece un modelo de resumen del contrato que deben utilizar los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público con arreglo a la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 336 de 30.12.2019, p. 274, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2019/2243/oj).

⁽⁷⁾ Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE (DO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (13) Los reguladores desempeñan un papel fundamental a la hora de garantizar la claridad, la coherencia y la transparencia del mercado de la energía y una protección adecuada de los consumidores. Es esencial que adopten medidas proactivas para aumentar la concienciación de los consumidores, su comprensión y la comparabilidad de las ofertas energéticas, reforzando así la confianza en los mercados de la energía. Al mismo tiempo, la colaboración entre las autoridades pertinentes, los reguladores, las organizaciones de consumidores, los suministradores y otras partes interesadas puede dar lugar a modelos del resumen bien diseñados y sencillos y facilitar su aplicación.
- (14) Los intermediarios desempeñan un papel cada vez más importante en el sector de la energía al actuar como puentes entre los suministradores de energía y los consumidores. Los requisitos relativos a las condiciones contractuales deben aplicarse cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, como herramientas de comparación o entidades que ofrezcan contratos en los que el suministro de energía esté vinculado o agrupado con productos o servicios adicionales, así como al resumen.
- (15) La presente Recomendación promueve la claridad, la transparencia y la comparabilidad de las ofertas de energía. Se dirige a los Estados miembros o, cuando los Estados miembros así lo hayan dispuesto, a las autoridades reguladoras u otras autoridades competentes designadas de dichos Estados miembros. La Recomendación también es muy pertinente para los suministradores de energía, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos, y los Estados miembros deben evaluar su viabilidad y aplicar las medidas pertinentes, según proceda.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

Se recomienda que los Estados miembros adopten las medidas siguientes:

1. Exigir que el resumen a que se refieren el artículo 11, apartado 1 *bis* de la Directiva (UE) 2019/944 y el artículo 11, apartado 3, de la Directiva (UE) 2024/1788 («resumen») se facilite oportunamente antes de la celebración o la prórroga de cualquier contrato y antes de cualquier modificación de los precios, en el mínimo número de páginas, y que sea conciso, se presente claramente, vaya acompañado de explicaciones exhaustivas y se facilite gratuitamente.
2. Adoptar modelos normalizados y una presentación concisa del resumen del contrato, establecer normas sobre cómo cumplimentar cada una de sus secciones y exigir la coherencia de la presentación y la terminología entre todos los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos. Los modelos deben diseñarse para dar cabida a los diferentes tipos de ofertas, incluidos los precios fijos, variables o dinámicos, las ofertas con productos o servicios vinculados o agrupados con el suministro de energía y las ofertas que permitan a los consumidores inyectar el excedente de electricidad en la red. Cuando los productos o servicios estén vinculados o agrupados con el suministro de energía, el resumen debe incluir una sección específica en la que se describan. Para garantizar que los productos o servicios adicionales no interfieran con el suministro de energía, estos deben abordarse en un contrato separado y distinguirse claramente del contrato de suministro de energía.
3. Garantizar que el resumen se facilite en papel o en otro soporte duradero y que sea accesible para las personas con discapacidad, de conformidad con los requisitos de accesibilidad del anexo I de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁸⁾.
4. Presentar a la Comisión los modelos para el resumen y ponerlos a disposición de los demás Estados miembros en un plazo de seis meses a partir de la adopción de la presente Recomendación.
Llevar a cabo pruebas de adecuación de los borradores del modelo para el resumen a fin de garantizar que comuniquen eficazmente los detalles esenciales y se ajusten al comportamiento y la comprensión reales de los consumidores.
5. Garantizar que el resumen incluya, como mínimo, el precio total y su desglose, una explicación de si el precio es fijo, variable o dinámico, la dirección de correo electrónico del suministrador y los datos de una línea telefónica directa de ayuda al consumidor y, en su caso, información sobre pagos únicos, promociones, servicios adicionales y descuentos. Además, en el caso de los precios dinámicos y los contratos con un componente de precio flexible, el resumen debe incluir una explicación clara de la fórmula de fijación de precios que determina el precio, el índice al que está vinculada la fórmula y dónde puede seguir el cliente final la evolución del precio, la frecuencia de las variaciones de precios, que facilitarán previsiones ilustrativas de los costes para estimar las facturas futuras. El resumen también debe incluir una descripción del servicio, incluidos los productos o servicios agrupados cuando proceda, así como la duración del contrato, las condiciones de renovación y extinción, los métodos de pago disponibles y un enlace o un código QR con un enlace a herramientas de comparación independientes.

⁽⁸⁾ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

6. Establecer un glosario nacional de términos obligatorios y en lenguaje claro para garantizar que los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos utilicen un conjunto común de términos, lo que facilitará a los consumidores la comprensión y comparación de las ofertas y mejorará la transparencia del mercado.
7. Consultar a las partes interesadas pertinentes, incluidas las autoridades reguladoras, las organizaciones de consumidores, los suministradores y otras partes interesadas, durante la elaboración de los modelos de resumen normalizados nacionales y la terminología común a través de un proceso transparente.
8. Garantizar la coherencia y la armonización de la información y aplicar los requisitos establecidos en el artículo 11, apartado 1 *bis*, de la Directiva (UE) 2024/1711 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁹⁾ al resumen de los contratos de suministro de gas, teniendo en cuenta al mismo tiempo las diferencias entre los mercados de la electricidad y del gas.
9. Aplicar las directrices para elaborar el resumen que figuran en el anexo de la presente Recomendación al transponer el artículo 11, apartado 1 *bis*, de la Directiva (UE) 2019/944 y el artículo 11, apartado 3, de la Directiva (UE) 2024/1788. Los Estados miembros también deben tener en cuenta la presente Recomendación a la hora de transponer el artículo 21, apartado 1, de la Directiva (UE) 2023/1791.

Hecho en Bruselas, el 30 de abril de 2026.

Por la Comisión
Dan JØRGENSEN
Miembro de la Comisión

⁽⁹⁾ Directiva (UE) 2024/1711 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por la que se modifican las Directivas (UE) 2018/2001 y (UE) 2019/944 en relación con la mejora de la configuración del mercado de la electricidad de la Unión (DO L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

ANEXO

1. Contexto jurídico y de procedimiento*Ofertas del mercado de la electricidad*

De conformidad con el artículo 11, apartado 1 bis, de la Directiva (UE) 2019/944, debe facilitarse a los clientes finales un resumen de las condiciones contractuales principales antes de la celebración o prórroga de cualquier contrato. El resumen debe facilitarse de manera bien visible y en un lenguaje claro y conciso, y debe especificar los derechos a que se refieren el artículo 10, apartado 3 y 4, de la Directiva (UE) 2019/944.

De conformidad con el artículo 10, apartado 3, de la Directiva (UE) 2019/944, el contrato de suministro debe especificar lo siguiente:

- a) la identidad y la dirección del suministrador;
- b) los servicios prestados, el nivel de calidad propuesto y el plazo para la conexión inicial;
- c) el tipo de servicio de mantenimiento propuesto;
- d) la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables, los gastos de mantenimiento y los productos o servicios agrupados;
- e) la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la terminación del contrato y de los servicios, incluidos productos o servicios agrupados, y si se puede resolver el contrato gratuitamente;
- f) los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta o retrasada;
- g) el método para iniciar un procedimiento extrajudicial de resolución de litigios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26;
- h) la información sobre los derechos de los consumidores, inclusive la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en el presente apartado, claramente comunicada en las facturas o los sitios web de las empresas de electricidad.

Además, el artículo 10, apartado 4, de la Directiva (UE) 2019/944 establece que se avisará a los clientes finales de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato y serán informados de su derecho a resolver el contrato cuando reciban el aviso. La Directiva (UE) 2019/944 también explica cómo y cuándo deben presentar dicha notificación los suministradores y obliga a los Estados miembros a garantizar que los clientes finales puedan resolver el contrato si no aceptan las nuevas condiciones contractuales.

De conformidad con el artículo 11, apartado 1 bis, de la Directiva (UE) 2019/944, el resumen debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) el precio total y su desglose;
- b) la explicación de si el precio es fijo, variable o dinámico;
- c) la dirección de correo electrónico del suministrador y la información de una línea telefónica directa de ayuda al consumidor, y
- d) cuando proceda, información sobre pagos únicos, promociones, servicios adicionales y descuentos.

Ofertas del mercado del gas

El artículo 11, apartado 3, de la Directiva (UE) 2024/1788 establece que se facilitará a los clientes finales un resumen único de las condiciones contractuales principales expresadas de manera clara y concisa y en un lenguaje simple. También exige al suministrador que utilice una terminología común.

2. Mejora de la transparencia a través de la normalización

Algunos Estados miembros ya han aplicado modelos resumidos normalizados que regulan el contenido de la información precontractual. Estos modelos se caracterizan por una presentación normalizada y concisa, acompañada de normas sobre cómo cumplimentar el resumen.

Es importante que se diseñen varios modelos resumidos normalizados para cubrir los diferentes tipos de ofertas de energía, entre ellas: contratos de electricidad con precios fijos, variables o dinámicos; ofertas que incluyan productos o servicios adicionales vinculados o agrupados con el suministro de energía (ofertas agrupadas); y ofertas que permitan a los consumidores inyectar el excedente de electricidad en la red.

Las investigaciones sobre el comportamiento muestran que los consumidores desean ofertas simplificadas con explicaciones breves y sencillas y prefieren que la información se presente de manera normalizada, siguiendo la misma estructura y destacando la información esencial, en particular el precio total, la duración del contrato y las condiciones principales. Los consumidores entienden mejor las ofertas si en los puntos se presenta un resumen conciso y de fácil acceso. El tipo y la cantidad de información, así como la forma en que se enmarca, estructura y presenta, influyen enormemente en la capacidad de los consumidores para acceder a ella, evaluarla y actuar en consecuencia.

Un recuadro en el que se destaquen las principales protecciones y riesgos de los consumidores, que se muestre en la primera página, puede ser una poderosa herramienta para capacitarlos. Al mismo tiempo, debe adoptarse un enfoque de dos niveles, si la información se presenta en un formato por niveles. En este formato, la información más importante, como la fijación de precios, la duración del contrato y la extinción, debe figurar de forma destacada en el primer nivel. A continuación, el segundo nivel debe proporcionar información más detallada, en particular las obligaciones de los proveedores y los derechos de los consumidores, que permita a estos últimos acceder fácilmente a las condiciones de su contrato y comprenderlas.

Para abordar las necesidades de los clientes vulnerables, el modelo debe incluir, cuando proceda, información adicional específica o enlaces a servicios sociales. Por ejemplo, una sección específica del resumen podría proporcionar información a los clientes vulnerables y a los afectados por la pobreza energética, incluidas las condiciones para acceder a las tarifas sociales, los descuentos y los enlaces a servicios de apoyo adicionales.

El resumen debe mantenerse separado de todas las condiciones del contrato. No obstante, cuando un consumidor celebre un contrato tras recibir el resumen, la información del modelo podrá formar parte de las cláusulas contractuales. En cualquier caso, el resumen debe incluir un período de validez claro, con una fecha de emisión y una fecha de expiración para garantizar que la información sea exacta y esté actualizada.

Las autoridades reguladoras deben supervisar el uso y la eficacia del resumen para garantizar que los proveedores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos cumplan los requisitos y que los consumidores estén adecuadamente protegidos. Este seguimiento permitirá determinar los ámbitos susceptibles de mejora y realizar los ajustes necesarios en el modelo, mejorando así la experiencia y la protección de los consumidores en el mercado de la energía.

3. Principios rectores del resumen

Accesibilidad

Para garantizar la inclusividad y la accesibilidad, el resumen debe ponerse a disposición de todos los consumidores en un soporte duradero de su elección, incluido el papel, y ser permanentemente accesible para que los consumidores puedan revisar la documentación importante.

Además, la información debe mostrarse de manera sencilla y adecuada, adaptada a las necesidades de los consumidores. Las versiones digitales deben diseñarse para la interoperabilidad entre dispositivos y canales de venta. Deben considerarse cuidadosamente las necesidades de quienes puedan tener un acceso limitado a los recursos digitales o prefieran la comunicación no digital.

Debe garantizarse una accesibilidad equitativa para las personas con discapacidad y los consumidores con capacidades digitales o conectividad limitadas. La información incluida en el resumen, ya sea en formato impreso o electrónico, debe cumplir los requisitos de accesibilidad pertinentes.

Claridad

Las condiciones contractuales esenciales deben presentarse de forma clara y sencilla. La información debe presentarse en un orden lógico y sencillo que los clientes finales puedan seguir fácilmente, y expresarse en frases concisas para mejorar la comprensión y acelerar la recuperación de la información.

Para mejorar la transparencia y la protección de los consumidores, podría resultar útil para estos incluir un cuadro de «principales protecciones y riesgos» y abarcar información esencial como: i) las variaciones y posibles variaciones de precios, incluida una alerta de riesgo para los contratos de precio variable o dinámico y la correspondiente volatilidad de las facturas; ii) las condiciones de extinción del contrato y las tasas correspondientes, y iii) los contactos para la asistencia y la resolución de litigios.

Un enfoque de dos niveles se considera una buena práctica para presentar un resumen de las condiciones contractuales principales, ya que proporciona un formato claro y sencillo para presentar información compleja.

Además, para garantizar la coherencia y hacer que los mercados de la electricidad y el gas sean más comprensibles, todos los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos deben utilizar de manera coherente la terminología común en todas las comunicaciones, materiales de mercadotecnia, ofertas, contratos y facturas.

La información debe facilitarse utilizando un vocabulario de comprensión común. Deben utilizarse principios de lenguaje claro y debe adoptarse un glosario nacional de términos obligatorios (por ejemplo, precio fijo/variable/dinámico, período de fidelidad, penalización por resolución del contrato) en lenguaje claro. El resumen debe utilizar únicamente estos términos para garantizar la coherencia y la comparabilidad y debe redactarse en un nivel de lectura B1-B2, que lo haga accesible a una amplia gama de consumidores. Cuando no sea posible evitar el lenguaje técnico, los acrónimos o la jerga sectorial y las estructuras de frases complejas, deben facilitarse explicaciones claras en términos de uso común.

Legibilidad

Los consumidores deben ser capaces de comprender los principales aspectos de la oferta de un vistazo y el resumen debe ser lo más breve posible.

La información debe presentarse utilizando frases cortas, y los detalles clave deben figurar de forma destacada en la primera página. Si no es posible mostrar todos los aspectos clave de manera destacada en una sola página, deberán mostrarse en la primera parte del resumen en un máximo de dos páginas. La longitud puede incrementarse, por ejemplo, para que la información sea accesible a los consumidores con discapacidad.

Para facilitar la comprensión, la información debe ser concisa y presentarse en tipos y tamaños de letra legibles, y deben seleccionarse colores adecuados. Por ejemplo, la información esencial debe destacarse en negrita, en recuadros o en un formato similar. Los tamaños de letra deben ser suficientemente legibles, por lo general, al menos, de diez puntos para que la información pueda verse a corta distancia. Para delimitar las secciones del resumen y crear un formato visualmente atractivo y organizado, deben utilizarse rúbricas claramente distinguibles y un espaciado y alineación adecuados.

Podrán utilizarse símbolos, iconos o ayudas visuales simples para mejorar la comprensión, siempre que no distraigan del texto ni reduzcan la accesibilidad.

Deben tenerse en cuenta las limitaciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las pantallas de los teléfonos móviles. Debe ser posible adaptar el texto a diferentes entornos digitales y ampliarlo para mejorar la visibilidad en los dispositivos electrónicos.

Comparabilidad

La comparabilidad es vital para que los consumidores puedan elegir con conocimiento de causa y seleccionar la oferta que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias. Para ello, todos los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos deben utilizar una terminología y un resumen normalizados de las condiciones contractuales principales en una estructura uniforme.

El resumen debe estar a disposición del público, mostrarse en el sitio web del suministrador e incorporarse a las herramientas de comparación. Los suministradores deben publicar una visión general de sus ofertas en dos formatos complementarios. Junto con un resumen fácilmente legible que ofrezca una visión general clara y comprensible de las condiciones de la oferta, los suministradores también deben publicar un archivo legible por máquina que contenga todos los campos obligatorios, con una URL permanente. De este modo, los suministradores posibilitan que las herramientas de comparación recopilen y procesen automáticamente los detalles de la oferta. Esto también racionalizará la supervisión reglamentaria, lo que permitirá a las autoridades reguladoras supervisar el cumplimiento y realizar análisis de mercado de manera eficiente.

Para facilitar a los consumidores el acceso a las herramientas de comparación disponibles, en el resumen debe figurar de forma destacada un enlace o un código QR con un enlace a herramientas de comparación independientes.

Calendario

El calendario es un factor esencial. A fin de que los clientes dispongan de tiempo suficiente para revisar y comparar la información sin presiones, el resumen debe facilitarse mucho antes de que el cliente final quede vinculado por cualquier contrato u oferta, también cuando se utilicen medios de comunicación a distancia.

El calendario de entrega del resumen debe considerarse cuidadosamente y adaptarse a los diferentes canales de venta. Los plazos específicos para la entrega del resumen deben fijarse a nivel nacional. En el caso de las ventas en línea, por ejemplo, el resumen podría enviarse a la dirección de correo electrónico designada del cliente el mismo día en que se solicite. En el caso de las ventas telefónicas, el resumen podría entregarse al final del mismo día si se envía por correo electrónico o en el plazo de unos días laborables si el cliente prefiere recibirlo por correo postal. En el caso de las ventas a domicilio, el resumen debe presentarse de forma destacada al cliente antes de que firme el contrato.

En el caso de la venta telefónica y las ventas a domicilio, es especialmente importante garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Por consiguiente, los suministradores y, en su caso, los intermediarios y los proveedores de servicios energéticos deben entregar el resumen al cliente antes de obtener su consentimiento al contrato, y también deben registrar la prueba verificable de la entrega, incluidos el sello de tiempo y el canal utilizado.

En todos los contratos celebrados fuera del establecimiento, los clientes finales deben ser informados, utilizando un soporte duradero, de su derecho de desistimiento, tal como se establece en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾. En los casos en que el resumen se facilite menos de veinticuatro horas antes de la firma del contrato, debe pedirse a los suministradores y, en su caso, a los intermediarios y a los proveedores de servicios energéticos que envíen un breve recordatorio al cliente, utilizando el soporte duradero elegido por el cliente, sobre el derecho de desistimiento.

4. Instrucciones para diseñar el modelo de resumen

El resumen debe especificar los siguientes elementos de información:

Identificación del suministrador

- El nombre del suministrador, el nombre de la oferta, el logotipo del suministrador y la línea directa de atención al cliente / información de contacto detallada del servicio de atención al cliente deben figurar de forma destacada en la parte superior de la primera página.
- La dirección, la dirección de correo electrónico y el sitio web del suministrador deben ser fáciles de encontrar.
- La información de contacto también podrá indicar la posibilidad de utilizar formularios web u otros tipos de contacto directo y, en su caso, identificar a cualquier intermediario.

Descripción del servicio

- Deben indicarse el nombre del producto, el servicio o servicios energéticos y las principales características (incluido el tipo de contrato), así como el tipo de equipo o servicio de acompañamiento, cuando proceda.
- Debe facilitarse información sobre la combinación energética. Si la oferta se comercializa como ecológica, sostenible o similar, debe incluirse una explicación clara de las fuentes de energía y la certificación (garantías de origen) para garantizar que los clientes finales puedan comprender fácilmente la oferta y el impacto medioambiental de su elección.
- Cuando proceda, la información sobre los principales productos y servicios para los clientes finales con discapacidad debe mostrarse de manera adecuada. Cuando la información sobre diferentes productos y servicios para clientes con discapacidad sea amplia y variable, el resumen podrá indicar que esta información detallada está disponible por separado.
- En el caso de las ofertas agrupadas, el resumen debe aclarar el tipo de oferta agrupada (por ejemplo, suministro de gas y electricidad; suministro de energía con servicios no relacionados con la energía; y la instalación, funcionamiento y mantenimiento de sistemas de almacenamiento de electricidad combinados con instalaciones que generan electricidad renovable para el autoconsumo).
- Debe facilitarse información clara sobre los productos o servicios agrupados con el suministro de electricidad o gas, junto con una explicación de si son obligatorios u opcionales. Al mismo tiempo, deben describirse claramente las funciones y responsabilidades de los proveedores de servicios y, en su caso, las diferentes entidades con las que se espera que colabore el cliente final.
- Las condiciones aplicables, la remuneración por inyectar el excedente de electricidad en la red, las tasas y los procedimientos deben ponerse a disposición de los clientes finales que ya participan en el autoconsumo individual o el consumo de energía compartida, o que están considerando participar en ellos.

⁽¹⁾ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

Información sobre los precios

- Debe facilitarse una explicación clara de la estructura tarifaria y de si el precio es fijo, variable o dinámico.
- La información sobre el precio debe incluir: i) el precio total de la electricidad o del gas; ii) un desglose de todos los componentes del coste, es decir, los costes de suministro y de distribución, los impuestos y los gravámenes; iii) el precio unitario único, incluidos todos los gastos e impuestos; iv) cuando proceda, información sobre pagos únicos, promociones, servicios adicionales y descuentos, y v) cuando proceda, las tasas obligatorias.
- Debe indicarse claramente la información sobre el precio por kWh o m³ y el coste total anual, junto con una explicación del método de cálculo del precio, de modo que los clientes finales puedan comparar fácilmente entre las ofertas cuánto cobran los suministradores por el consumo de electricidad o gas y por la tasa fija anual.
- La información sobre el precio debe mostrarse en un formato que permita a los consumidores comparar precios y debe reflejar, cuando proceda, cualquier descuento limitado en el tiempo y el precio del equipo. Cuando se aplique un precio promocional, esto debe indicarse claramente, en particular durante cuánto tiempo será válido el descuento, qué condiciones se aplican a los descuentos (por ejemplo, no cambiar antes de una fecha determinada) y el precio total sin la promoción. Cuando proceda, deben mostrarse claramente la duración y el alcance de cualquier garantía de precios, así como los precios aplicables tras la expiración de dicha garantía.
- En el caso de los precios dinámicos y los contratos con un componente de precio flexible, el resumen debe incluir una explicación clara y fácilmente comprensible de la fórmula que determina el precio, el índice al que está vinculada la fórmula y dónde puede seguir el cliente final la evolución de las variaciones de precios, así como su frecuencia. Los costes que dependen del consumo más allá del precio de base de la electricidad, como los recargos sobre el precio del mercado al contado, deben divulgarse por separado por kWh.
- En el caso de los contratos con precios dinámicos de electricidad y los contratos con un componente de precio flexible, los clientes finales deben recibir previsiones ilustrativas de costes (mensuales o anuales), basadas en valores medidos y proyecciones de los suministradores que les permitan estimar la factura. El resumen debe explicar cómo se calculan estas previsiones de costes y los riesgos potenciales cuando el precio no sea fijo o conocido de antemano, de modo que el cliente final comprenda las ventajas y desventajas y pueda elegir con conocimiento de causa. También deben facilitarse comparaciones ilustrativas con diferentes ofertas del suministrador, de modo que los consumidores puedan evaluar mejor la idoneidad de cada tipo de contrato.
- En el caso de las ofertas de electricidad para clientes finales con paneles solares, el resumen debe enumerar la remuneración para aquellos clientes que inyectan el excedente de electricidad en la red. El resumen también debe enumerar las tasas impuestas, incluidos los costes subyacentes, cómo se calculan estos costes, en qué situaciones se contraen los costes, cuándo deben pagarse y demás información pertinente.

Duración, renovación y extinción del contrato

- La información sobre la duración del contrato debe figurar de forma destacada.
- Deben incluirse las principales condiciones para la renovación y la extinción del contrato (ya sea debido a que el contrato ha llegado al final de su duración o a la extinción anticipada, según proceda) y si este puede rescindirse gratuitamente.
- En el caso de los clientes finales que rescindan voluntariamente contratos de suministro de electricidad de duración determinada y precio fijo antes de su vencimiento, el resumen debe incluir la penalización por extinción y la fórmula para calcular la penalización.
- Cuando la oferta incluya un período de fidelidad, el resumen deberá mencionar su duración, así como sus beneficios y recargos asociados.
- Las condiciones del contrato de suministro de energía deben enumerarse por separado de las de cualquier producto o servicio adicional, e incluir un desglose de sus respectivos costes, períodos contractuales y cualquier compromiso a plazo mínimo.

- Deben indicarse claramente las condiciones de los cambios de precios o tarifas durante el período contractual.
- En el caso de las ofertas agrupadas que incluyan equipos, el resumen debe ofrecer una explicación clara y concisa de cómo devolverlos en caso de extinción del contrato. Esto debe incluir información sobre las tasas y recargos aplicables.

Servicios, reclamaciones y derechos de los consumidores

- El resumen debe indicar los medios a través de los cuales puede obtenerse información sobre tarifas y productos o servicios agrupados (internet, teléfono, etc.).
- Debe incluirse información sobre la fecha de facturación, la frecuencia de facturación y las opciones de método de pago.
- Debe incluirse una explicación clara y comprensible de las vías de recurso disponibles en caso de interrupción del suministro o fallos en la calidad del servicio, incluida una facturación inexacta o retrasada, así como los mecanismos de indemnización y reembolso.
- Debe facilitarse información sobre los servicios del suministrador, la tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador (incluido el plazo para responder a las reclamaciones) y cualquier compensación a disposición de los consumidores.
- El resumen debe incluir información sobre los costes que cobra el suministrador en caso de impago. En caso de litigio entre el suministrador y el cliente final, el resumen también debe explicar que es posible pagar solo la parte no impugnada de la factura mientras se resuelve el litigio.
- Debe facilitarse una breve explicación del procedimiento de resolución extrajudicial de litigios y de cómo iniciar dicho procedimiento.
- Debe facilitarse información sobre dónde pueden encontrar los consumidores ayuda y asesoramiento (por ejemplo, los datos de contacto de las autoridades reguladoras y las organizaciones de consumidores) y dónde se publican todos los detalles de los derechos de los consumidores (por ejemplo, en el sitio web del suministrador).

Otra información pertinente

- Debe facilitarse información sobre servicios adicionales, incluidos los servicios sociales y los contactos específicos disponibles para clientes vulnerables y personas afectadas por la pobreza energética. Esto podría incluir detalles sobre tarifas sociales, descuentos y otras formas de apoyo, así como orientaciones sobre el acceso a estos servicios.
- Los campos de información opcionales podrán incluir derechos u obligaciones específicos de los consumidores en virtud de la legislación nacional.
- Cuando proceda, el resumen debe indicar si se dispone de versiones lingüísticas o traducciones adicionales.
