

DOPORUČENÍ KOMISE (EU) 2026/1008**ze dne 30. dubna 2026****ke stručnému přehledu základních smluvních podmínek, pokud jde o smlouvy na dodávky energie**

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 292 této smlouvy,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Cenová dostupnost energie má zásadní význam pro hospodářskou a sociální stabilitu a důvěru v evropský trh s energií. Účinné uspořádání trhu a důkladná ochrana spotřebitele podporují hospodářskou soutěž, stimulují inovace a efektivitu a měly by vést ke snížení nákladů a zvýšení kvality služeb. K tomu patří stav, kdy je spotřebitelům umožněno porovnávat nabídky dodávek energie, porozumět smlouvám na dodávky a snadno změnit dodavatele.
- (2) Hladká změna dodavatelů elektřiny a plynu je pro konkurenční trh s energií nezbytná. Ačkoli je změna dodavatele právem stanoveným ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944⁽¹⁾ a ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1788⁽²⁾, nemusí být toto právo v praxi vždy účinné z důvodu složitosti, nedostatku transparentních a srovnatelných nabídek energií, nejednotné terminologie a prezentace u různých dodavatelů, nedostatečného povědomí spotřebitelů o přínosech a agresivních nebo zavádějících marketingových praktik.
- (3) Transparentní předsmuvní a smluvní informace, spravedlivé smluvní podmínky a jasné a srozumitelné vyúčtování energií by měly být přístupné pro osoby se zdravotním postižením a jsou nezbytné pro zajištění cenově dostupného, udržitelného a inkluzivního přístupu k energií.
- (4) Směrnice (EU) 2019/944 zajišťuje spotřebitelům přístup k jasným, transparentním a srovnatelným nabídkám energií a umožňuje jim vybrat si smlouvu, která odpovídá jejich potřebám. Směrnice zejména zajišťuje, aby koneční zákazníci před uzavřením nebo prodloužením smluv na dodávky elektřiny za pevnou cenu na dobu určitou a smluv s dynamickým určováním ceny elektřiny obdrželi stručný přehled základních smluvních podmínek v přehledné, jasné a výstižné podobě. Podobný požadavek je stanoven ve směrnici (EU) 2024/1788, která požaduje, aby koneční zákazníci obdrželi jeden stručný přehled základních smluvních podmínek, pokud jde o smlouvy na dodávky plynu, v přehledné, výstižné a srozumitelné podobě a aby dodavatel používal společnou terminologii.
- (5) Současně je třeba, aby byl stručný přehled základních smluvních podmínek, pokud jde o smlouvy na dodávky energie (dále jen „stručný přehled“), v souladu s požadavky právních předpisů EU na ochranu spotřebitele a s právy a povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů EU o ochraně osobních údajů⁽³⁾.
- (6) Spotřebitelé často nemají povědomí o tom, jaký je jejich aktuální druh sazby a zda je jejich cena pevná nebo proměnlivá. Tyto nejasnosti mohou vznikat nejen v důsledku omezeného povědomí spotřebitelů a nedostatku srovnatelných informací o jednotlivých smlouvách, ale také v důsledku toho, že dodavatelé používají pro podobné nabídky různé názvy. Kromě toho přetrvávají značné rozdíly v energetické gramotnosti různých skupin spotřebitelů, včetně starších osob a osob postižených energetickou chudobou. Řada spotřebitelů má omezený přístup k digitálním zdrojům a někteří z nich mají jen omezené digitální dovednosti nebo je nemají vůbec. Zvláštní pozornost by měla být věnována požadavkům osob se zdravotním postižením, aby se zajistil rovný přístup ke stručnému přehledu.

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o změně směrnice 2012/27/EU (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

⁽²⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1788 ze dne 13. června 2024 o společných pravidlech pro vnitřní trh s plynem z obnovitelných zdrojů, se zemním plynem a s vodíkem a o změně směrnice (EU) 2023/1791 a zrušení směrnice 2009/73/ES (Úř. věst. L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁽³⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (7) Spotřebitelé často podléhají informačnímu přetížení nebo konfirmačnímu zkreslení, což negativně ovlivňuje jejich rozhodování. Aby spotřebitelé mohli činit informovaná rozhodnutí, je nezbytné, aby měli přístup k uživatelsky vstřícným nástrojům a transparentním, srovnatelným informacím, které jim umožní posoudit a vybrat si nabídky, jež odpovídají jejich preferencím a potřebám.
- (8) V zájmu zvýšení transparentnosti smluv týkajících se vytápění, chlazení a teplé užitkové vody je v článku 21 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791 ⁽⁴⁾ rovněž stanoveno, že koneční zákazníci a koneční uživatelé obdrží stručný přehled základních podmínek takových smluv, včetně cen a sazeb, ve srozumitelné, výstižné a jednoduché podobě. Doporučení Komise (EU) 2024/2481 ⁽⁵⁾ stanovilo pokyny pro výklad článků 21, 22 a 24 směrnice (EU) 2023/1791.
- (9) Význam poskytování jasných, transparentních a srovnatelných informací spotřebitelům ve standardizovaném formátu je dobře znám i v jiných odvětvích. Například prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243 ⁽⁶⁾ stanoví šablonu shrnutí smlouvy, kterou mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Podobně směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225 ⁽⁷⁾ o smlouvách o spotřebitelském úvěru má zajistit, aby předmluvní informace byly poskytovány prostřednictvím formuláře „Standardní evropské informace o spotřebitelském úvěru“.
- (10) Standardizace předmluvních informací a jednoduchý a jednotný jazyk a společná terminologie v předmluvních informacích, smlouvách a vyúčtováních používaných všemi dodavateli, srovnávacími nástroji a případně zprostředkovateli a poskytovateli energetických služeb pomáhají spotřebitelům rychle pochopit hlavní prvky nabídek a snadno je porovnat. Uvedení základních informací v přehledné podobě na první stránce stručného přehledu umožňuje spotřebitelům na první pohled identifikovat hlavní podmínky, a to i na mobilních zařízeních. Standardizovaný slovník zajistí, že dodavatelé a případně zprostředkovatelé a poskytovatelé energetických služeb budou používat společný soubor termínů, což spotřebitelům usnadní pochopení a porovnání nabídek a zvýší transparentnost trhu.
- (11) Šablony pro stručný přehled základních smluvních podmínek pro smlouvy na dodávky elektřiny a plynu by měly zahrnovat různé typy nabídek, včetně dodávek za pevnou cenu, za proměnlivou cenu nebo s dynamickým určováním ceny, nabídek s produkty nebo službami, které jsou spojeny nebo sdruženy / v balíčku s dodávkami energie, a nabídek umožňujících spotřebitelům dodávat přebytek elektřiny do sítě, aby bylo zajištěno, že všechny příslušné smluvní informace budou sděleny jasně a účinně a budou odrážet složitost a rozmanitost nabídek.
- (12) Stručný přehled by měl být poskytnut předtím, než je konečný zákazník vázán smlouvou na dodávky elektřiny nebo plynu, případně před podáním závazné nabídky, aby měl konečný zákazník dostatek času na přezkoumání a pochopení základních smluvních informací a na přijetí informovaného rozhodnutí. Díky tomu, že tyto informace obdrží s předstihem, a nikoli současně s uzavřením smlouvy, budou mít koneční zákazníci dostatek času na přezkoumání a porovnání nabídek nebo na zvážení úprav cen. Vzhledem k různorodým způsobům prodeje na trhu s energiemi, včetně online a offline prodeje a telemarketingu, je navíc důležité zajistit, aby předmluvní informace zůstaly jasné, spravedlivé a přístupné všem spotřebitelům ve všech prodejních kanálech. Jasné informace jsou klíčovou zárukou před zaváděcími praktikami.

⁽⁴⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791 ze dne 13. září 2023 o energetické účinnosti a o změně nařízení (EU) 2023/955 (Úř. věst. L 231, 20.9.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

⁽⁵⁾ Doporučení Komise (EU) 2024/2481 ze dne 13. září 2024, ve kterém se stanoví pokyny pro výklad článků 21, 22 a 24 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791, pokud jde o ustanovení týkající se spotřebitelů (Úř. věst. L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj>).

⁽⁶⁾ Prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243 ze dne 17. prosince 2019, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy, kterou mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 (Úř. věst. L 336, 30.12.2019, s. 274, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2019/2243/oj).

⁽⁷⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2225 ze dne 18. října 2023 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice 2008/48/ES (Úř. věst. L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (13) Regulační orgány hrají při zajišťování jasnosti, jednotnosti a transparentnosti na trhu s energií a odpovídající ochrany spotřebitelů zásadní úlohu. Je nezbytné, aby přijaly proaktivní kroky ke zvýšení povědomí spotřebitelů, zlepšení porozumění nabídkám energií a jejich srovnatelnosti, a tím posílily důvěru v trhy s energiemi. Spolupráce mezi příslušnými orgány, regulačními orgány, spotřebitelskými organizacemi, dodavateli a dalšími zúčastněnými stranami může zároveň vést k dobře koncipovaným, pro spotřebitele vstřícným šablonám stručného přehledu a usnadnit jejich zavádění.
- (14) Zprostředkovatelé hrají v odvětví energetiky stále důležitější úlohu, neboť představují pomyslný most mezi dodavateli a spotřebiteli energie. Požadavky na smluvní podmínky by se měly vztahovat na smlouvy uzavírané prostřednictvím zprostředkovatelů, jako jsou srovnávací nástroje nebo subjekty nabízející smlouvy, u nichž je dodávka energie spojena nebo sdružena / v balíčku s jinými produkty nebo službami, a také na stručný přehled.
- (15) Toto doporučení podporuje jasnost, transparentnost a srovnatelnost nabídek energií. Je určeno členským státům, nebo pokud tak členské státy stanovily, regulačním orgánům nebo jiným určeným příslušným orgánům uvedených členských států. Doporučení je rovněž velmi důležité pro dodavatele energií, zprostředkovatele a poskytovatele energetických služeb a členské státy by měly posoudit jeho proveditelnost a případně uplatnit příslušná opatření,

PŘIJALA TOTO DOPORUČENÍ:

Členským státům se doporučuje přijmout tato opatření:

1. Požadovat, aby byl stručný přehled uvedený v čl. 11 odst. 1a směrnice (EU) 2019/944 a v čl. 11 odst. 3 směrnice (EU) 2024/1788 (dále jen „stručný přehled“) poskytnut včas před uzavřením nebo prodloužením jakékoli smlouvy a před jakoukoli změnou ceny, a to o minimálním počtu stran, aby byl výstižný a přehledný a doplněný komplexním vysvětlením a aby byl poskytnut bezplatně.
2. Přijmout standardizované šablony a výstižnou podobu stručného přehledu smlouvy, stanovit pravidla pro vyplňování jednotlivých oddílů a vyžadovat jednotnost prezentace a terminologie u všech dodavatelů a případně i zprostředkovatelů a poskytovatelů energetických služeb. Šablony by měly být koncipovány tak, aby bylo možné je přizpůsobit různým typům nabídek, včetně nabídek za pevnou cenu, za proměnlivou cenu nebo s dynamickým určováním ceny, nabídek s produkty nebo službami, které jsou spojeny nebo sdruženy / v balíčku s dodávkami energie, a nabídek umožňujících spotřebitelům dodávat přebytek elektřiny do sítě. Pokud jsou produkty nebo služby spojeny nebo sdruženy / v balíčku s dodávkami energie, měl by stručný přehled zahrnovat zvláštní oddíl, který tyto produkty nebo služby popisuje. Aby se zajistilo, že doplňkové produkty nebo služby nebudou narušovat dodávky energie, měly by být doplňkové produkty nebo služby předmětem samostatné smlouvy a měly by být jasně odlišeny od smlouvy na dodávky energie.
3. Zajistit, aby byl stručný přehled poskytnut na papíře nebo jiném trvalém nosiči a byl přístupný osobám se zdravotním postižením v souladu s požadavky na přístupnost uvedenými v příloze I směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ^(*).
4. Předložit Komisi šablony stručného přehledu a zpřístupnit je ostatním členským státům do šesti měsíců od přijetí tohoto doporučení.
Provést behaviorální testování návrhů šablon stručného přehledu s cílem zajistit, že účinně sdělují podstatné údaje a odpovídají skutečnému chování a porozumění spotřebitelů.
5. Zajistit, aby stručný přehled obsahoval alespoň celkovou cenu a její vyčíslení, vysvětlení, zda je cena pevná, proměnlivá nebo dynamická, e-mailovou adresu dodavatele a informace o lince podpory spotřebitelů a případně informace o jednorázových platbách, obchodních akcích, doplňkových službách a slevách. U smluv s dynamickým určováním ceny a smluv s pohyblivou složkou ceny by měl stručný přehled navíc obsahovat jasné vysvětlení vzorce pro stanovení ceny, kterým se cena určuje, index, na nějž je vzorec navázán, a to, kde může konečný zákazník sledovat vývoj ceny, četnost změn ceny, jakož i ilustrativní projekce nákladů pro odhad budoucích vyúčtování. Stručný přehled by měl rovněž zahrnovat popis služby, včetně případných sdružených produktů nebo služeb / balíčků produktů nebo služeb, dobu platnosti smlouvy, podmínky obnovení a ukončení smlouvy, dostupné způsoby platby a odkaz nebo QR kód s odkazem na nezávislé srovnávací nástroje.

^(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

6. Zavést vnitrostátní glosář povinných a srozumitelných termínů, který zajistí, že dodavatelé a případně zprostředkovatelé a poskytovatelé energetických služeb budou používat společný soubor termínů, což spotřebitelům usnadní pochopení a porovnání nabídek a zvýší transparentnost trhu.
7. Konzultovat příslušné zúčastněné strany, včetně regulačních orgánů, spotřebitelských organizací, dodavatelů a dalších zainteresovaných stran, při vypracování vnitrostátních standardizovaných šablon stručného přehledu a společné terminologie prostřednictvím transparentního procesu.
8. Zajistit jednotnost a sladění informací a uplatňovat požadavky stanovené v čl. 11 odst. 1a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1711 ⁽⁹⁾ na stručné přehledy smluv na dodávky plynu, přičemž je třeba zohlednit rozdíly mezi trhy s elektřinou a plynem.
9. Při provedení čl. 11 odst. 1a směrnice (EU) 2019/944 a čl. 11 odst. 3 směrnice (EU) 2024/1788 ve vnitrostátním právu uplatňovat pokyny pro koncipování stručného přehledu uvedené v příloze tohoto doporučení. Členské státy by měly toto doporučení zohlednit také při provedení čl. 21 odst. 1 směrnice (EU) 2023/1791 ve vnitrostátním právu.

V Bruselu dne 30. dubna 2026

Za Komisi
Dan JØRGENSEN
člen Komise

⁽⁹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1711 ze dne 13. června 2024, kterou se mění směrnice (EU) 2018/2001 a (EU) 2019/944, pokud jde o zlepšení uspořádání unijního trhu s elektřinou (Úř. věst. L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

PŘÍLOHA

1. Právní a politické souvislosti*Nabídky na trhu s elektřinou*

Podle čl. 11 odst. 1a směrnice (EU) 2019/944 mají koneční zákazníci před uzavřením nebo prodloužením smlouvy obdržet stručný přehled základních smluvních podmínek. Stručný přehled má být v přehledné, jasné a výstižné podobě a má stanovit práva uvedená v čl. 10 odst. 3 a 4 směrnice (EU) 2019/944.

Podle čl. 10 odst. 3 směrnice (EU) 2019/944 má smlouva na dodávky obsahovat tyto prvky:

- a) totožnost a adresu dodavatele;
- b) poskytované služby, nabízenou úroveň kvality služeb, jakož i lhůtu pro počáteční připojení;
- c) druhy nabízených služeb údržby;
- d) prostředky, kterými lze získávat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách, poplatcích za údržbu a balíčcích produktů nebo služeb;
- e) dobu platnosti smlouvy, podmínky, za nichž je možné služby, včetně produktů nebo služeb, které jsou s těmito službami v balíčku, nebo smlouvu obnovit či zrušit, a informaci o tom, zda je možné smlouvu bezplatně vypovědět;
- f) všechny náhrady a odškodnění, které se uplatňují v případě, že není dodržena dohodnutá úroveň kvality služby, včetně nesprávného nebo zpožděného vyúčtování;
- g) způsob zahájení postupu mimosoudního urovnávání sporů v souladu s článkem 26;
- h) informace o právech spotřebitele, včetně informací o vyřizování stížností a všech informací podle tohoto odstavce, jasně sdělené prostřednictvím vyúčtování nebo internetové stránky elektroenergetického podniku.

Kromě toho čl. 10 odst. 4 směrnice (EU) 2019/944 stanoví, že koneční zákazníci musí být informováni o každém úmyslu změnit smluvní podmínky a zároveň musí být informováni o svém právu smlouvu ukončit v okamžiku obdržení informace o změně smluvních podmínek. Směrnice (EU) 2019/944 rovněž vysvětluje, jak a kdy mají dodavatelé tuto změnu oznamovat, a ukládá členským státům povinnost zajistit, aby koneční zákazníci mohli smlouvu ukončit, pokud neakceptují nové smluvní podmínky.

Podle čl. 11 odst. 1a směrnice (EU) 2019/944 má stručný přehled zahrnovat přinejmenším tyto informace:

- a) celkovou cenu a její vyčíslení;
- b) vysvětlení, zda je cena pevná, proměnlivá nebo dynamická;
- c) e-mailovou adresu dodavatele a informace o lince podpory spotřebitelů a
- d) případně informace o jednorázových platbách, obchodních akcích, doplňkových službách a slevách.

Nabídky na trhu s plynem

Podle čl. 11 odst. 3 směrnice (EU) 2024/1788 koneční zákazníci obdrží jeden stručný přehled základních smluvních podmínek v přehledné, výstižné a srozumitelné podobě. Ustanovení také vyžaduje, aby dodavatelé používali společnou terminologii.

2. Zlepšení transparentnosti prostřednictvím standardizace

Některé členské státy již zavedly standardizované šablony stručného přehledu, které upravují obsah předmluvních informací. Tyto šablony se vyznačují standardizovaným a výstižným uspořádáním a pravidly pro vyplnění stručného přehledu.

Je důležité koncipovat několik standardizovaných šablon stručného přehledu, aby byly pokryty různé typy nabídek energií, včetně: smluv na dodávky elektřiny za pevnou cenu, za proměnlivou cenu nebo s dynamickým určováním ceny elektřiny; nabídek zahrnujících doplňkové produkty nebo služby, které jsou spojeny nebo sdruženy / v balíčku s dodávkou energie (sdružené nabídky / nabídky balíčku), a nabídek umožňujících spotřebitelům dodávat přebytek elektřiny do sítě.

Behaviorální výzkumy ukazují, že spotřebitelé chtějí zjednodušené nabídky s krátkým a jednoduchým vysvětlením a dávají přednost tomu, aby byly informace prezentovány standardizovaným způsobem, měly stejnou strukturu a zdůrazňovaly podstatné informace, zejména celkovou cenu, dobu platnosti smlouvy a hlavní podmínky. Spotřebitelé lépe porozumí nabídkám, pokud je výstižný a snadno přístupný stručný přehled uveden pomocí odrážek. Druh informací a jejich množství, stejně jako způsob, jakým jsou informace formulovány, strukturovány a prezentovány, mají zásadní vliv na schopnost spotřebitelů k těmto informacím přistupovat, posuzovat je a jednat podle nich.

Rámeček zdůrazňující klíčové prvky ochrany spotřebitele a rizika, který by byl uveden na první stránce, může být účinným nástrojem pro posílení postavení spotřebitelů. Současně by měl být přijat dvouúrovňový přístup, kdy jsou informace prezentovány ve vrstvené podobě. V tomto formátu by měly být nejdůležitější informace, jako je stanovení ceny, doba platnosti smlouvy a její ukončení, uvedeny v přehledné podobě v rámci první úrovně. V rámci druhé úrovně by pak měly být poskytovány podrobnější informace, včetně povinností dodavatele a práv spotřebitele, což by spotřebitelům umožnilo snadný přístup ke smluvním podmínkám a jejich pochopení.

Aby bylo možné řešit potřeby zranitelných zákazníků, měla by šablona v případě potřeby obsahovat konkrétní doplňující informace nebo odkazy na sociální služby. Například zvláštní část stručného přehledu by mohla obsahovat informace pro zranitelné zákazníky a osoby postižené energetickou chudobou, včetně podmínek pro sociální sazby, slev a odkazů na další podpůrné služby.

Stručný přehled by měl být oddělen od úplných smluvních podmínek. Pokud však spotřebitel po obdržení stručného přehledu uzavře smlouvu, mohou se informace uvedené v šabloně stát součástí smluvních podmínek. V každém případě by měl stručný přehled zahrnovat jasnou dobu platnosti, a to jak datum vydání, tak datum skončení platnosti, s cílem zajistit, že jsou informace přesné a aktuální.

Regulační orgány by měly sledovat používání a účelnost stručného přehledu s cílem zajistit, aby dodavatelé a případně zprostředkovatelé a poskytovatelé energetických služeb dodržovali požadavky a aby byli spotřebitelé náležitě chráněni. Toto sledování umožní identifikovat oblasti, které je třeba zlepšit, a provést nezbytné úpravy šablony, čímž se zlepší zkušenosti a ochrana spotřebitelů na trhu s energií.

3. Hlavní zásady pro stručný přehled

Přístupnost

Aby byla zajištěna inkluzivita a přístupnost, měl by být stručný přehled k dispozici všem spotřebitelům na trvalém nosiči podle jejich výběru, včetně papíru, a měl by být trvale přístupný, aby spotřebitelé mohli přezkoumat důležitou dokumentaci.

Kromě toho by informace měly být zobrazovány uživatelsky vstřícným a vhodným způsobem, přizpůsobeným potřebám spotřebitelů. Digitální verze by měly být koncipovány tak, aby byly interoperabilní napříč zařízeními a prodejními kanály. Je třeba pečlivě zvážit potřeby osob, které mohou mít omezený přístup k digitálním zdrojům nebo které dávají přednost jiné než digitální komunikaci.

Měla by být zajištěna rovná přístupnost pro osoby se zdravotním postižením a spotřebitele s omezenými digitálními dovednostmi nebo konektivitou. Informace zahrnuté ve stručném přehledu, ať už v tištěné, nebo elektronické podobě, by měly být v souladu s příslušnými požadavky na přístupnost.

Jasnost

Podstatné smluvní podmínky musí být uvedeny jasně a jednoduše. Informace by měly být prezentovány v logickém, uživatelsky vstřícném pořadí, které koneční zákazníci mohou snadno procházet, a měly by být vyjádřeny ve výstižných větách, aby se zlepšilo porozumění a urychlilo vyhledávání informací.

Pro zlepšení transparentnosti a ochrany spotřebitele by mohl být pro spotřebitele užitečný rámeček „Hlavní prvky ochrany a rizika“, který by zahrnoval podstatné informace, jako jsou: i) ceny a potenciální změny cen, včetně upozornění na riziko u smluv s proměnlivou cenou nebo s dynamickým určováním ceny a související volatilitu účtů; ii) podmínky pro ukončení smlouvy a související poplatky a iii) kontakty pro pomoc a řešení sporů.

Dvouúrovňový přístup je považován za osvědčený postup pro prezentaci stručného přehledu základních smluvních podmínek, protože poskytuje jasný a spotřebitelsky vstřícný formát pro prezentaci složitých informací.

Kromě toho by v zájmu zajištění jednotnosti a větší srozumitelnosti trhů s elektřinou a plynem měli všichni dodavatelé a případně zprostředkovatelé a poskytovatelé energetických služeb ve všech sděleních, marketingových materiálech, nabídkách, smlouvách a vyúčtováních jednotně používat společnou terminologii.

Informace by měly být poskytovány za použití všeobecně srozumitelného slovníku. Měly by se používat zásady srozumitelného jazyka a měl by být přijat vnitrostátní glosář povinných termínů (například pevná/proměnlivá/dynamická cena, období setrvání u dodavatele, poplatek za ukončení smlouvy) ve srozumitelném jazyce. Stručný přehled by měl používat pouze tyto termíny, aby byla zajištěna jednotnost a srovnatelnost, a měl by být sepsán na úrovni B1–B2, aby byl přístupný širokému okruhu spotřebitelů. Pokud se nelze vyhnout odbornému jazyku, zkratkám nebo žargonu specifickému pro dané odvětví a složitým větným konstrukcím, je třeba poskytnout jasné vysvětlení za použití běžných termínů.

Srozumitelnost

Spotřebitelé by měli být schopni pochopit hlavní aspekty nabídky na první pohled a stručný přehled by měl být co nejkratší.

Informace by měly být prezentovány za použití krátkých vět a klíčové údaje by měly být v přehledné podobě uvedeny na první stránce. Pokud není možné v přehledné podobě zobrazit všechny klíčové aspekty na jediné stránce, měly by být zobrazeny v první části stručného přehledu nejvýše na dvou stránkách. Délka může narůst například proto, aby byly informace přístupné spotřebitelům se zdravotním postižením.

Pro snadnou srozumitelnost by informace měly být výstižné a uváděny čitelným typem a velikostí písma a měly by být zvoleny vhodné barvy. Podstatné informace by například měly být zvýrazněny tučným písmem, výřezy nebo podobným uspořádáním. Velikost písma by měla být dostatečně čitelná, obvykle alespoň 10 bodů, aby bylo možné informace prohlížet na krátkou vzdálenost. Je třeba použít jasně rozlišitelné nadpisy, vhodné mezery a zarovnání, aby se oddělily části stručného přehledu a vytvořil se vizuálně přitažlivý a uspořádaný formát.

Symbols, ikony nebo jednoduché vizuální pomůcky mohou být použity ke zlepšení srozumitelnosti, pokud neodvádějí pozornost od textu nebo nesnižují jeho přístupnost.

Je třeba vzít v úvahu technická omezení některých prostředků, jako jsou displeje mobilních telefonů. Text by mělo být možné přizpůsobit různým digitálním prostředím a zvětšit pro lepší viditelnost na elektronických zařízeních.

Srovnatelnost

Srovnatelnost je zásadní, aby spotřebitelé mohli činit informovaná rozhodnutí a vybrat si nabídku, která nejlépe odpovídá jejich potřebám a preferencím. Za tímto účelem by všichni dodavatelé a případně zprostředkovatelé a poskytovatelé energetických služeb měli používat standardizovanou terminologii a standardizovaný stručný přehled základních smluvních podmínek v jednotné struktuře.

Stručný přehled by měl být veřejně dostupný, zobrazený na internetových stránkách dodavatele a začleněný do srovnávacích nástrojů. Dodavatelé by měli zveřejnit ucelený přehled svých nabídek ve dvou vzájemně se doplňujících formátech. Vedle snadno čitelného stručného přehledu, který poskytuje jasný a srozumitelný přehled podmínek nabídky, by dodavatelé měli zveřejnit také strojově čitelný soubor obsahující všechna povinná pole s trvalým identifikátorem URL. Tímto způsobem dodavatelé umožní srovnávacím nástrojům automaticky přijímat a zpracovávat podrobnosti nabídky. To také zefektivní regulační dohled a umožní regulačním orgánům efektivně sledovat dodržování předpisů a provádět analýzy trhu.

Aby měli spotřebitelé snadný přístup k dostupným srovnávacím nástrojům, měl by být ve stručném přehledu viditelně zobrazen odkaz nebo QR kód s odkazem na nezávislé srovnávací nástroje.

Časový aspekt

Časový aspekt je rozhodujícím faktorem. S cílem poskytnout zákazníkům dostatek času na přezkoumání a porovnání informací bez nátlaku by měl být stručný přehled poskytnut s dostatečným předstihem před tím, než je konečný zákazník vázán jakoukoli smlouvou nebo nabídkou, a to i v případech, kdy se používají prostředky komunikace na dálku.

Je třeba pečlivě zvážit časový aspekt poskytnutí stručného přehledu a přizpůsobit jej různým prodejním kanálům. Na vnitrostátní úrovni by měly být stanoveny konkrétní lhůty pro předložení stručného přehledu. Například v případě online prodeje by mohl být stručný přehled zaslán na e-mailovou adresu určenou zákazníkem ve stejný den, kdy o něj zákazník požádá. V případě prodeje po telefonu může být stručný přehled doručen do konce téhož dne, pokud je zaslán e-mailem, nebo do několika pracovních dnů, pokud zákazník upřednostňuje zaslání poštou. V případě podomního prodeje by měl být stručný přehled zákazníkovi předložen v přehledné podobě před podpisem smlouvy.

U telemarketingu a podomního prodeje je obzvláště důležité zajistit transparentnost a odpovědnost. Dodavatelé a případně zprostředkovatelé a poskytovatelé energetických služeb by proto měli stručný přehled doručit zákazníkovi před získáním jeho souhlasu se smlouvou a měli by rovněž zaznamenat ověřitelný důkaz o doručení, včetně časového razítka a použitého kanálu.

U všech smluv uzavřených mimo obchodní prostory by měli být koneční zákazníci informováni prostřednictvím trvalého nosiče o svém právu odstoupit od smlouvy, jak je stanoveno ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU⁽¹⁾. V případech, kdy je stručný přehled poskytnut méně než 24 hodin před podpisem smlouvy, by se od dodavatelů a případně zprostředkovatelů a poskytovatelů energetických služeb mělo požadovat, aby s využitím trvalého nosiče podle volby spotřebitele zaslali zákazníkovi krátké připomenutí práva odstoupit od smlouvy.

4. Pokyny pro koncipování šablony stručného přehledu

Ve stručném přehledu by měly být uvedeny tyto informace:

Identifikace dodavatele

- Název dodavatele, název nabídky, logo dodavatele a linka podpory pro zákazníky / podrobné kontaktní údaje zákaznického servisu by měly být v přehledné podobě uvedeny v horní části první stránky.
- Adresa, e-mailová adresa a internetové stránky dodavatele by měly být snadno k nalezení.
- V kontaktních informacích může být rovněž uvedena možnost využití internetových formulářů nebo jiných typů přímého kontaktu a v příslušných případech identifikace případného zprostředkovatele.

Popis služby

- Měl by být uveden název produktu, energetická služba (služby) a hlavní charakteristiky (včetně typu smlouvy), případně typ doprovodného zařízení a/nebo služby.
- Měly by být poskytnuty informace o skladbě zdrojů energie. Pokud je nabídka uváděna jako ekologická, udržitelná nebo podobná, mělo by být uvedeno jasné vysvětlení zdrojů energie a certifikace (záruky původu), aby koneční zákazníci snadno pochopili nabídku a dopad své volby na životní prostředí.
- V případě potřeby by měly být vhodným způsobem uvedeny informace o hlavních produktech a službách pro konečné zákazníky se zdravotním postižením. Pokud jsou informace o různých produktech a službách pro zákazníky se zdravotním postižením rozsáhlé a variabilní, může být ve stručném přehledu uvedeno, že jsou tyto podrobné informace k dispozici samostatně.
- U sdružených nabídek / nabídek balíčku by měl být ve stručném přehledu objasněn typ sdružené nabídky / nabídky balíčku (například dodávky plynu a elektřiny; dodávky energie se službami nesouvisejícími s energií; instalace, provoz a údržba systémů pro skladování elektřiny v kombinaci se zařízeními vyrábějícími elektřinu z obnovitelných zdrojů pro samospotřebu).
- Měly by být poskytnuty jasné informace o produktech a/nebo službách, které jsou sdruženy / v balíčku s dodávkou elektřiny nebo plynu, a vysvětlení, zda jsou povinné nebo nepovinné. Současně by měly být jasné popsány úlohy a odpovědnosti poskytovatelů služeb a případně různých subjektů, s nimiž má konečný zákazník spolupracovat.
- Platné podmínky, odměna za dodávku přebytku elektřiny do sítě, poplatky a postupy by měly být k dispozici konečným zákazníkům, kteří se již zapojili do individuální samospotřeby a/nebo sdílení energie nebo o tom uvažují.

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

Informace o ceně

- Mělo by být poskytnuto jasné vysvětlení struktury sazby a informace o tom, zda je cena pevná, proměnlivá nebo dynamická.
- Informace o ceně by měly zahrnovat: i) celkovou cenu elektřiny nebo plynu; ii) vyčíslení všech složek nákladů, tj. nákladů na dodávky, distribuci, daně a poplatky; iii) jednotnou jednotkovou cenu včetně všech poplatků a daní; iv) případně informace o jednorázových platbách, obchodních akcích, doplňkových službách a slevách a v) případné povinné poplatky.
- Informace o ceně za kWh nebo m³ a celkových ročních nákladech spolu s vysvětlením způsobu výpočtu ceny by měly být jasné uvedeny, aby koneční zákazníci mohli snadno v rámci jednotlivých nabídek porovnat, kolik dodavatelé účtují za spotřebu elektřiny nebo plynu a za roční pevně stanovený poplatek.
- Informace o ceně by měly být uvedeny ve formátu, který spotřebitelům umožní porovnat ceny, a měly by v příslušných případech odrážet případné časově omezené slevy a cenu zařízení. V případě, že se uplatňuje cena v rámci obchodní akce, mělo by to být jasné uvedeno, včetně doby platnosti slevy, podmínek, které se na slevy vztahují (např. zákaz změny dodavatele před určitým datem), a plné ceny mimo obchodní akci. Případně by měla být jasné uvedena doba platnosti a rozsah garance ceny, jakož i ceny použitelné po skončení této garance.
- U smluv s dynamickým určováním ceny a smluv s pohyblivou složkou ceny by měl stručný přehled zahrnovat jasné a snadno srozumitelné vysvětlení vzorce, kterým se cena určuje, index, na nějž je vzorec navázán, a to, kde může konečný zákazník sledovat vývoj změn ceny i jejich četnost. Náklady závislé na spotřebě nad rámec základní ceny elektřiny, jako jsou příplatky k ceně na spotovém trhu, by měly být zveřejňovány zvlášť za kWh.
- U smluv s dynamickým určováním ceny elektřiny a smluv s pohyblivou složkou ceny by měli koneční zákazníci obdržet ilustrativní projekce nákladů (měsíční nebo roční) založené na naměřených hodnotách a projekcích dodavatelů, aby mohli odhadnout výši vyúčtování. Stručný přehled by měl vysvětlovat, jak se tyto projekce nákladů vypočítávají, a potenciální rizika v případech, kdy cena není pevně stanovena a/nebo předem známa, aby konečný zákazník pochopil výhody a nevýhody a mohl činit informovaná rozhodnutí. Měla by být rovněž uvedena ilustrativní srovnání s různými nabídkami dodavatele, aby spotřebitelé mohli lépe posoudit vhodnost jednotlivých typů smluv.
- U nabídek elektřiny pro konečné zákazníky se solárními panely by měl stručný přehled uvádět odměnu pro zákazníky, kteří dodávají přebytek elektřiny do sítě. Ve stručném přehledu by měly být rovněž uvedeny všechny uložené poplatky, včetně nákladů, z nichž se vychází, způsobu výpočtu těchto nákladů, situací, za nichž náklady vznikají, doby, kdy mají být uhrazeny, a dalších relevantních informací.

Doba platnosti smlouvy, její obnovení a ukončení

- Informace o době platnosti smlouvy by měla být uvedena v přehledné podobě.
- Měly by být uvedeny hlavní podmínky pro obnovení a ukončení smlouvy (buď z důvodu dosažení konce platnosti smlouvy, nebo případného předčasného ukončení) a informace o tom, zda lze smlouvu bezplatně vypovědět.
- U konečných zákazníků, kteří dobrovolně ukončí smlouvy na dodávky elektřiny za pevnou cenu na dobu určitou před uplynutím jejich doby trvání, by měl stručný přehled obsahovat poplatky za ukončení smlouvy a vzorec pro výpočet poplatku.
- Pokud nabídka obsahuje období setrvání u dodavatele, měl by stručný přehled uvádět jeho délku a výhody a sankce s ním spojené.
- Podmínky smlouvy na dodávky energie by měly být uvedeny odděleně od podmínek jakýchkoli doplňkových produktů nebo služeb a měly by zahrnovat vyčíslení s nimi souvisejících příslušných nákladů, smluvních období a případných závazků na minimální dobu.

- Měly by být jasné uvedeny podmínky pro změny cen nebo sazeb během smluvního období.
- U sdružených nabídek / nabídek balíčku, které zahrnují zařízení, by měl stručný přehled poskytovat jasné a výstižné vysvětlení způsobu vrácení zařízení v případě ukončení smlouvy. To by mělo zahrnovat informace o případných poplatcích a sankcích.

Služby, reklamace a práva spotřebitele

- Ve stručném přehledu by měl být uveden způsob, jakým lze získat informace o sazbách a sdružených produktech nebo službách / balíčcích produktů nebo služeb (internet, telefon atd.).
- Měly by být uvedeny informace o datu vyúčtování, četnosti vyúčtování a variantách způsobu platby.
- Zahrnout by se mělo jasné a srozumitelné vysvětlení prostředků nápravy, které jsou k dispozici v případě narušení dodávek nebo selhání kvality služby, včetně nepřesného nebo zpožděného vyúčtování; stejně tak by se měly zahrnout náhrady a odškodnění.
- Měly by být poskytnuty informace o službách poskytovaných dodavatelem, o vyřizování stížností dodavatelem (včetně lhůty pro odpověď na stížnosti) a o případné náhradě, která je spotřebitelům k dispozici.
- Stručný přehled by měl zahrnovat informace o nákladech účtovaných dodavatelem v případě nezaplacení. V případě sporu mezi dodavatelem a konečným zákazníkem by mělo být ve stručném přehledu také vysvětleno, že je možné zaplatit pouze nespornou část vyúčtování, dokud se spor řeší.
- Mělo by být poskytnuto stručné vysvětlení postupu mimosoudního řešení sporů a způsobu zahájení takového postupu.
- Měly by být poskytnuty informace o tom, kde mohou spotřebitelé najít pomoc a radu (například kontaktní údaje regulačních orgánů a spotřebitelských organizací) a kde jsou zveřejněny úplné informace o právech spotřebitele (například na internetových stránkách dodavatele).

Další relevantní informace

- Měly by být poskytnuty informace o dalších službách, včetně sociálních služeb a specializovaných kontaktů pro zranitelné zákazníky a osoby postižené energetickou chudobou. To by mohlo zahrnovat podrobnosti o sociálních sazbách, slevách a dalších formách podpory, jakož i pokyny pro přístup k těmto službám.
- Nepovinná informační pole mohou obsahovat konkrétní práva nebo povinnosti spotřebitele podle vnitrostátního práva.
- V případě potřeby by mělo být ve stručném přehledu uvedeno, zda jsou k dispozici další jazyková znění nebo překlady.