

## Konsumenträtt, klagomål och tvistlösning

### Allmänt

Dina rättigheter regleras av de allmänna avtalsvillkoren (NÄT2012K) och (EI2012K) samt av Ellag (11kap)

### Vill du lämna klagomål

Kontakta vår kundtjänst som har till uppgift att hjälpa dig med frågor om oss på tel 0503-351 09 eller 351 01. Gäller det fakturafrågor så är det bra om du har din faktura tillhands.

Har vi orsakat någon skada i samband med arbete eller strömavbrott ber vi er kontakta vår elnätsavdelning 0503-351 11, så kontrollerar vi vad som hänt och åtgärdar det i samråd med Er. Vid strömavbrott längre än tolv timmar utgår ersättning enligt gällande normer.

Om ni inte är nöjd med svaret från oss så ber vi Er om en skriftlig reklamation i aktuellt ärende. Det går bra att maila oss på adressen [energi@hjoenergi.se](mailto:energi@hjoenergi.se)

### Extern rådgivning och tvistlösning

Vill du ta ditt ärende vidare för att få opartisk rådgivning, eller få hjälp med att få ett ärende prövat, finns det ett flertal externa parter du kan vända dig till. Deras uppgift är att hjälpa dig utifrån konsumentlagstiftningen.

### Hit kan du vända dig för opartisk rådgivning:

#### Konsumenternas Energimarknadsbyrå

[www.energimarknadsbyran.se](http://www.energimarknadsbyran.se)

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar och ger råd och vägledning i frågor som rör elmarknaden. De kan ge dig vägledning om hur du går vidare om du har en tvist med ditt elnäts- eller elhandelsföretag och vill få ditt ärende prövat.

#### Konsumentverket

[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

Statlig myndighet som granskar reklam och avtal. Denna myndighet har kostnadsfri rådgivning i dessa frågor

### Hit kan du vända dig för att få ett ärende prövat:

#### Energimarknadsinspektionen

[www.energimarknadsinspektionen.se](http://www.energimarknadsinspektionen.se)

Energimarknadsinspektionen (EI) är tillsynsmyndigheten över marknaderna för el, naturgas och fjärrvärme som ska se till att de fungerar så bra som möjligt. De granskar exempelvis nätbolagens avgifter och leveranskvalitet i elnätet. Hit kan du vända dig till exempel om vill pröva om en anslutningsavgift är skälig.

#### Allmänna Reklamationsnämnden

[www.arn.se](http://www.arn.se)

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som kostnadsfritt och opartiskt prövar tvister mellan näringsidkare och konsument. Hit kan du vända dig om du inte är nöjd med ett beslut.

#### Sveriges domstolar

[www.domstol.se](http://www.domstol.se)

Du kan också låta pröva en eventuell tvist i allmän domstol, till exempel om en part inte följer Allmänna reklamationsnämndens beslut. Tingsrätten är då första instans. Domstolen är objektiv och opartisk.

**Oberoende rådgivning om energieffektiviseringsåtgärder kan fås från:**

**Energi och klimatrådgivning i Hjo kommun** [www.hjo.se](http://www.hjo.se)

Av kommunens energi- och klimatrådgivare får du opartisk rådgivning om hur du kan minska din energiförbrukning och därmed dina kostnader.

**Statens energimyndighet** [www.energimyndigheten.se](http://www.energimyndigheten.se)

Utvecklar och förmedlar kunskap om effektivare energianvändning och andra energifrågor till hushåll, företag och myndigheter.