

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar och ger råd samt vägledning i frågor som rör energimarknaden.

Styrelsen för Konsumenternas energimarknadsbyrå består av representanter från Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten samt branschorganisationerna Svensk Energi, Energigas Sverige och Svensk Fjärrvärme.

**EL**

**GAS**

**FJÄRRVÄRME**

---

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



Telefon 08- 522 789 50, Fax 08- 522 789 55  
Box 24226, 104 51 Stockholm  
[www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)



## Vad är Konsumenternas energimarknadsbyrå?

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som informerar om och ger råd samt vägledning i frågor som rör energimarknaden. Rådgivningen är kostnadsfri. Byråns uppgift är också att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag. Energimarknadsbyrån har en styrelse som är tillsatt av Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten samt branschorganisationerna Energigas Sverige, Svensk Energi och Svensk Fjärrvärme.

## När kontaktar du oss?

OM DU HAR EN FRÅGA eller ett klagomål på din faktura eller annat som rör dig som kund. Om du inte kommer överens med företaget, eller om du känner dig osäker på om du fått ett korrekt besked, så kan vi ge dig information och vägledning om du behöver gå vidare. Vi informerar bland annat om vilka lagar och andra regler som finns, samt hur de normalt tillämpas. OM DU VILL HA INFORMATION OM PRISER OCH AVTAL. På vår webbplats finns en länk till Elpriskollen där du kan jämföra olika elavtal. Vi informerar också om prisutvecklingen samt hur energimarknaden fungerar i frågor som rör debitering, byte av el- eller gashandlare, avtalsformer, lagar och avtalsvillkor. OM DU BEHÖVER FÖRKLARINGAR av begrepp som förekommer och används i avtalsvillkor, på din faktura eller i företagets marknadsföring.

VÅR INFORMATION kan ge dig underlag för att själv lösa problem som uppstått. På vår webbplats kan du själv söka informationen som du behöver.

VI ÅTAR OSS INTE

- kontrollräkning av fakturor och eller andra större utredningar
- att vara juridiskt ombud
- energirådgivning (se kommunal energirådgivning).

## Så här når du oss

Via [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se).

På vår webbplats kan du mejla till oss och ställa frågor.

Du är också välkommen att kontakta oss per telefon, brev eller fax.

Vår telefontid är vardagar kl. 9.00-12.00.

Telefon 08-522 789 50 Fax 08-522 789 55

Postadress Box 24226, 104 51 Stockholm.

## Övrig konsumentrådgivning

Kommunal rådgivning:

Rådgivningen når du genom att kontakta din kommuns växel eller via Internet.

*Konsumentverksamheten* erbjuder bland annat rådgivning före köp samt vägledning vid tvister.

*Budget- och skuldrådgivningen* kan erbjuda råd och stöd vid betalningsproblem.

*Energirådgivningen* kan bland annat erbjuda analys av energiförbrukning, råd vid val av ny värmekälla samt lämna information om aktuella bidragssystem.

## Twistlösning och medling

Om du inte är nöjd med det besked du fått kan du vända dig till:

*Företaget* och begära att få ditt ärende omprövat. Vissa företag har en särskild kundombudsman du kan kontakta.

*Allmänna reklamationsnämnden* prövar opartiskt och kostnadsfritt tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Nämnden ger i sitt beslut ett förslag till hur tvisten bör lösas. Mer information, bland annat om beloppsgränser, finns att hämta hos kommunens konsumentverksamhet eller på [www.arn.se](http://www.arn.se). Adress: Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm. Telefon 08-508 860 00.

*Allmän domstol (tingsrätt)*. Det är domstol som i sista hand kan avgöra en tvist. Hos tingsrätten kan du få upplysningar och råd om ditt ärende kan handläggas genom ett förenklat förfarande - då kan processen bli billigare för dig. Tingsrätternas kontaktuppgifter finner du på [www.domstol.se](http://www.domstol.se).

*Konsumentverket /KO*. Konsumentombudsmannen kan biträda enskilda konsumenter i domstol om frågan är av principiellt intresse.

Mer information finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Adress: Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad. Telefon 0771-42 33 00.

*Energimarknadsinspektionen* är tillsynsmyndighet och övervakar marknaderna för el, naturgas och fjärrvärme. Myndigheten kan på begäran pröva om en enskild nyanslutningsavgift för el eller naturgas är skälig och driver elpriskollen.se som hjälper Sveriges elkunder att välja elhandelsföretag.

Mer information finns på [www.ei.se](http://www.ei.se). Adress: Box 155, 631 03 Eskilstuna. Telefon: 016-16 27 00.

*Fjärrvärmenämnden* har till uppgift att vara en medlingsfunktion vid förhandlingar mellan fjärrvärmeföretag och fjärrvärmekunder om villkor för fjärrvärme enligt fjärrvärmelagen. Nämnden ska även medla vid förhandlingar mellan fjärrvärmeföretag och de som vill få tillträde till fjärrvärmeledningar.

Nämnden är en självständig organisatorisk enhet inom Energimyndigheten. Fjärrvärmenämnden kan inte fatta några bindande beslut som ett företag eller kund måste följa. En framgångsrik medling bygger ytterst på parternas vilja att komma överens.

Mer information finns på [www.fjarrvarmenamnden.se](http://www.fjarrvarmenamnden.se). Adress: Box 310, 631 04 Eskilstuna. Telefon: 016-544 20 00.