

Välkommen att besöka vår webbplats!

Är det dags att se över dina avtal och kostnader? Eller är du bara nyfiken på hur de olika prisavtalen utvecklats under åren? På elpriskollen.se kan du jämföra vilket avtal som har bästa pris för just dig. Under avsnittet **Avtal och priser** kan du följa prisutvecklingen från 2004.

Har du småhus med gasvärme och funderar på att byta gashandlare? På vår [gaspriskoll](#) kan du jämföra de olika handlarnas erbjudanden.

Hur fungerar ångerrätten? Behöver du hjälp i ett klagomålsärende? Förklaringar och brevmal-lar hittar du under avsnitten **Konsumenträtt**.

Hur sker mätning, fakturering och en eventuell kravprocess? Information om fakturering och annat som rör betalning kan du hitta under delområdena **EL** och **GAS**.

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som avgiftsfritt informerar och ger råd samt vägledning i frågor som rör el- och gasmarknaden.

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

EL



GAS



Telefon 08- 522 789 50, Fax 08- 522 789 55
Box 24226, 104 51 Stockholm
www.energimarknadsbyran.se

www.energimarknadsbyran.se



Vad är Konsumenternas energimarknadsbyrå?

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som informerar om och ger råd samt vägledning i frågor som rör el- och gasmarknaden. Rådgivningen är avgiftsfri. Byråns uppgift är också att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag.

Byrån har en styrelse som är tillsatt av Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten samt branschorganisationerna Svensk Energi och Energigas Sverige.

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. Via gaspriskollen, som finns på vår webbplats, kan du jämföra olika gashandelsavtal. Vi informerar också om prisutvecklingen samt hur det fungerar i frågor som rör debitering, byte av el- eller gashandlare, avtalsformer, lagar och avtalsvillkor.

OM DU BEHÖVER FÖRKLARINGAR av begrepp som rör el- och gasmarknaden.

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

- att vara juridiskt ombud
- energi- och klimatrådgivning.

Så här når du oss

Via www.energimarknadsbyran.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

Hallå Konsument

Hallå Konsument är en upplysningstjänst hos Konsumentverket. Du kan ställa frågor via www.hallakonsument.se eller per telefon 0771-525 525. Tjänsten startar den 31 mars 2015.

Kommunal rådgivning

Kommunernas

- *konsumentvägledare* erbjuder bland annat rådgivning före köp samt vägledning vid tvister

- *budget- och skuldrådgivare* kan erbjuda råd och stöd vid betalningsproblem

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

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

Tvistlösning 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 konsumentvägledning eller på 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.

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

Mer information finns på 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.

Adress: Box 155, 631 03 Eskilstuna

Telefon: 016-16 27 00.