

Konsument rättigheter

Som kund hos oss har du rättigheten att få el levererat till dig samt att vi sköter oss när det gäller reklam och marknadsföring.

Se de allmänna avtalsvillkoren EL NÄT 2009 Konsument för elnät och El 2009 Konsument för elhandel. Båda villkoren finns på vår hemsida www.hjoenergi.se

Om du känner dig felaktigt behandlad eller har synpunkter på vår hantering.

Har vi gjort fel eller om du undrar över något.

Kontakta vår kundtjänst som har till uppgift att hjälpa dig med frågor om oss.

0503-351 09

Gäller det fakturafrågor så är det bra om du har din faktura tillhands.

Har vi orsakat någon skada i samband med arbete eller strömavbrott.

Kontakta vår nätavdelning **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

Opertisk rådgivning i energifrågor finns att få från:

Kommunens Energi och klimatrådgivning **0503-351 00**

Ger rådgivning i konsumentfrågor

Konsumenternas Elrådgivningsbyrå www.konsumenternas.se/

Konsumenternas är en självständig byrå som ger opartisk och kostnadsfri rådgivning i frågor om elmarknaden.

Konsumentverket www.konsumentverket.se

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

EnergimarknadsInspektionen www.energimarknadsinspektionen.se

Energimarknadsinspektionen är tillsynsmyndighet över marknaderna för el, naturgas och fjärrvärme.

Vid eventuell tvist

Allmänna Reklamationsnämnden www.arn.se

Allmänna reklamationsnämnden är en statlig myndighet som har till uppgift att opartiskt och kostnadsfritt pröva konsumenttvister

Marknadsdomstolen www.marknadsdomstolen.se/

Specialdomstol för handläggande av frågor om marknadsföring.

Gör bedömningar om otillbörlig reklam och marknadsföringsmetoder.