

Information om den kontaktpunkt som regeringen utser samt vilka möjligheter som finns för en konsument att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden och Energimarknadsinspektionen

Kontaktpunkt

Regeringen har utsett Konsumenternas energimarknadsbyrå till kontaktpunkt. Mer information om Konsumenternas energimarknadsbyrå finner du på www.energimarknadsbyran.se

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Konsumenten kan vända sig till ARN för att pröva tvister mellan konsumenter och elnäts- respektive elhandelsföretaget som rör en vara, tjänst eller annan nyttinghet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten (konsumenttvister).

ARN rekommenderar en lösning av tvisten.

ARN prövar även tvister om skadestånd mellan fysiska personer och juridiska personer eller enskilda näringsidkare, om den fysiska personens anspråk på skadestånd helt eller delvis kan komma att omfattas av motpartens ansvarsförsäkring och skadan inte uppkommit i samband med den fysiska personens näringsverksamhet.

Konsumenten kan därutöver vända sig till ARN för att få information om nämndens praxis. Mer information Allmänna reklamationsnämnden finner du på www.arn.se.

Energimarknadsinspektionen

Konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen för prövning av villkor och pris för anslutning till det koncessionspliktiga elnätet. Konsumenten kan också vända sig till Energimarknadsinspektionen med en anmälan om att elnätsföretaget inte följer bestämmelser som omfattas av nätmyndighetens tillsyn. Om konsumenten har ett intresse i saken ska Energimarknadsinspektionen fatta ett beslut i ärendet inom två månader från att anmälan kom in till myndigheten. Beslutet innebär en bedömning av om Energimarknadsinspektionen ska gå vidare med ärendet inom ramen för den vanliga tillsynsverksamheten.

Därutöver prövar Energimarknadsinspektionen tvister om kostnad för mätning och beräkning av överförd el i uttags- och inmatningspunkter, ersättning för inmatning av el samt nättariffer för mindre produktionsanläggningar. Mer information om Energimarknadsinspektionen finner du på www.ei.se.