

Hjälp oss på Hudya att bli bättre

Det ska vara tryggt och enkelt att vara kund hos oss. Därför vill vi gärna veta hur vi på Hudya kan bli bättre. Om du inte är nöjd finns ett antal sätt för dig att få hjälp.

Vi hjälper dig

Skicka ett mejl till support@hudya.se eller ring **08-446 866 00** och framför dina synpunkter.

Att tänka på när du tecknar ditt elavtal

Innan du tecknar ditt elavtal, oavsett om det är via telefon, på webben eller muntligen, ska du se till att du får följande information enligt 11 kap. Särskilda bestämmelser om överföring och leverans av el till konsumenter:

11 § Ett avtal mellan en konsument och en elleverantör ska innehålla uppgifter om

1. elleverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. elleverantörens åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elleverantören planerar att överta leveranserna till konsumenten,
4. var konsumenten kan finna information om elleverantörens priser och övriga villkor,
5. villkoren för fakturering och betalning,
6. den tid som avtalet löper eller om det löper tills vidare,
7. vad som gäller avseende förlängning av ett avtal som löper under viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet,
9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,
10. villkoren för ersättning om elleverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet,
11. hur elleverantören på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i [18 §](#). Information om avtalsvillkoren och uppgifterna enligt [första stycket](#) ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas. Lag (2011:712).

Rådgivning

Det finns ett antal oberoende instanser som kan hjälpa dig som kund.

Energimyndigheten

Hos Energimyndigheten kan du få energi- och klimatrådgivning.

[Energimyndighetens webbplats](#)

Konsumenternas Energimarknadsbyrå

Från Konsumenternas energimarknadsbyrå, som är en självständig byrå för konsumenter, får du råd samt vägledning i frågor som rör elmarknaden.

[Energimarknadsbyråns webbplats](#)

Energimarknadsinspektionen (EI)

EI är tillsynsmyndigheten för elmarknaden. Du kan kontakta EI om du har synpunkter och/eller klagomål gällande bland annat elnätstariffer, anslutningsavgifter och leveranskvalitet i elnätet.

[Energimarknadsinspektionens webbplats](#)

Kommunala energirådgivare

Hos din kommuns energirådgivare kan du få energi- och klimatrådgivning.

Hjälp vid tvist

Kommunala konsumentvägledare

Hos din kommuns konsumentvägledare kan du få stöd vid klagomål eller om du har råkat i en tvist med ett företag.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN är den statliga myndighet som prövar tvister mellan näringsidkare och konsument.

[Allmänna reklamationsnämndens webbplats](#)

Domstol

Du kan låta pröva en eventuell tvist i allmän domstol (tingsrätt). Du bör dock först ta kontakt med ett ombud, till exempel en advokat, som kan bedöma ditt ärende.

[Sveriges Domstolars webbplats](#)

Konsumentens rättigheter

Ellagens kapitel 11 reglerar dina rättigheter som konsument.

[Konsumentens rättigheter enligt 11 kap](#)

[Här kan du läsa hela ellagen](#)