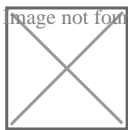


Konsumenträtt

Image not found or type unknown



Konsumenträtt

Kundservice

Om du har synpunkter på den tjänst vi levererar till dig eller vill framföra klagomål till oss så kontaktar du vår kundservice som kan hjälpa dig i ditt ärende. Vår kundservice finns till hands för att svara på frågor och ta emot dina synpunkter.

Aktuella öppettider hittar du på vår hemsida under Kundservice.
Telefonnummer till Kundservice 0651-760750

Ljusdal Energi Försäljning AB
Björkhamrevägen 2 A
827 35 Ljusdal
E-post: info@ljusdalenergi.se

Enligt 11 kap. 18 § ellagen ska elleverantörer på sin webbplats lämna tydlig information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information och tvistlösning.

Här finns konsumentens rättigheter enligt 11 kap. ellagen sammanställda.

[Här kan du läsa ellagens kapitel 11 i sin helhet](#)

Ångerrätt och köp på distans

De viktigaste delarna i lagen för dig som konsument är ångerrätten och den information du har rätt att få. När du köper en vara eller en tjänst på distans eller utanför säljarens affärslokal har du enligt lagen rätt att ångra köpet inom 14 dagar.

För att ångra ett avtal med Ljusdal Energi Försäljning tar du kontakt med vår kundservice på telefon 0651-760750 eller på info@ljusdalenergi.se.

Klagomålshantering/Reklamation

Klagomål lämnas till Ljusdal Energi Försäljning skriftligt eller via email på info@ljusdalenergi.se.
Brev ska märkas med "Klagomål".
Skickas e-post, ange "Klagomål" i ämnesraden.

Berätta vad du är missnöjd med, eventuella skadeståndsanspråk och ange dina kontaktuppgifter samt

anläggningsnummer som finns angivet på din elfaktura. Detta underlättar för oss när vi ska kontakta dig i ärendet.

Om du inte blir nöjd med vårt svar kan du också vända er till andra parter för att få information och tvistlösning. Se nedan om överklagande och tillsyn.

Rådgivning

För rådgivning kan du alltid kontakta konsumentrådgivaren i den kommun du bor i eller vända dig till [Konsumentverket](#). Även [Konsumenternas elrådgivningsbyrå](#) ger dig en opartisk och kostnadsfri vägledning om elmarknaden. Du kan också vända dig till [Statens Energimyndighet](#) för att få information om oberoende användarrådgivning och råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler.

Prövning och omprövning

Om du är missnöjd med ett beslut från oss och vill få ditt ärende prövat av högre instans, kan du vända dig till:

[Energimarknadsinspektionen](#) Energimarknadsinspektionen (EI) är en tillsynsmyndighet som bland annat granskar priser och andra villkor vid anslutning till elnätet.

[Datainspektionen](#) Datainspektionen är en tillsynsmyndighet. Hit kan du vända dig med frågor som gäller t.ex. personuppgiftslagen eller inkasso och kreditupplysning.

[Allmänna reklamationsnämnden](#) Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som prövar tvister mellan näringsidkare och konsument.

[Allmän domstol](#) Du kan även vända dig till allmän domstol (tingsrätt) för prövning av tvist. För hjälp kan du vända dig till en advokat som företräder ditt ärende.

Information från: Ljusdal Energi Försäljning AB