



Självklart vill vi att du skall vara nöjd med att vara kund hos oss! Därför vill vi att du hör av dig om något inte fungerar som det ska, om du tycker att vi har gjort fel eller om du inte är nöjd med våra tjänster.

Om du inte är nöjd

Vår kundtjänst finns till för att hjälpa dig med alla ärenden. Ta därför kontakt med dem i första hand. Om du inte blir nöjd med den hjälp du får där, kan du få ditt ärende prövat på andra sätt. Här nedan hittar du information om var du kan vända dig.

Kundtjänst

Genom vår kundtjänst får du kontakt med den person som kan hjälpa dig med ditt ärende. Telefonnummer till kundtjänst är 0951-103 35. Här hittar du alla kontaktvägar till oss på [Kundtjänst](#).

För att underlätta är det bra om du dina kunduppgifter tillgängliga och eventuella andra underlag i ärendet.

Distansavtalslagen

Du har 14 dagars ångerrätt enligt distansavtalslagen när du gjort ditt köp via telefon eller internet, ångertiden börjar när du mottagit denna bekräftelse. Om du vill utnyttja din ångerrätt kontakta oss på telefon 0951-10335 eller skicka mail till info@storumanenergi.se. Du kan också använda ett standard formulär på Konsumentverkets hemsida www.konsumentverket.se och skicka in till oss.

Prövning av ditt ärende

Om du inte är nöjd med våra beslut eller hur vi har hanterat ditt ärende, finns det flera instanser och myndigheter som hjälper dig med rådgivning och omprövning.

Kommunens konsumentvägledning

Hjälper enskilda konsumenter med råd inför ett köp, konsumentvägledning i förebyggande syfte och hjälp till självhjälp vid reklamationer och tvister. Rådgivningen är kostnadsfri och opartisk.

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Byrån informerar och ger kostnadsfria råd och vägledning i frågor som rör elmarknaden. Konsumenternas energimarknadsbyrå finns på www.energimarknadsbyran.se

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Konsumenten kan vända sig till ARN för att bland annat pröva tvister mellan konsumenter och elnäts- respektive elhandelsföretaget. Tvisten kan gälla en vara, en tjänst eller annan nytthet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten.

Allmänna reklamationsnämnden finns på www.arn.se

Marknadsdomstolen

Här kan du få hjälp med frågor om eller att pröva ett fall som gäller felaktig/vilseledande marknadsföring. Mer information om marknadsdomstolen finns på www.marknadsdomstolen.se

Allmän domstol

Första instans är tingsrätt följt av hovrätt och högsta domstolen. Kan pröva mål och ärenden som följer av lagstiftning.

Energimarknadsinspektionen

Energimarknadsinspektionen utövar tillsyn över marknaderna el, naturgas och fjärrvärme. Energimarknadsinspektionen hittar du på www.ei.se

Mer information om elmarknaden och konsumenträtt

På dessa externa länkar kan du hitta mer information om allmän konsumenträtt eller energimarknadens konsumenträtt.

- [Ellagen >>](#)
- [Ellagens 11 kapitel >>](#)
- [Svensk Energi >>](#)
- [Energimyndigheten >>](#)
- [Konsumentverket >>](#)

