

# Kundrättigheter och villkor

Det är viktigt att du som kund alltid får den hjälp du behöver. Hos Kundcenter får du personlig, professionell och snabb hjälp med frågor eller problem du har rörande Mälarenergi.

- Kundcenter privatkund: 021-39 50 50
- Företagskundcenter: 021-39 52 00

## Rättigheter

Dina rättigheter regleras i Allmänna avtalsvillkoren för Konsument och Näringsidkare samt i olika lagar. De finns till för att hjälpa dig som enskild kund om du av någon anledning känner dig felaktigt bemött eller behandlad. Avtalsvillkor finns här:

- [www.malarenergi.se/elavtal/avtalsvillkor-elhandel/](http://www.malarenergi.se/elavtal/avtalsvillkor-elhandel/)
- [www.malarenergi.se/foretag/elavtal-foretag/avtalsvillkor-elhandel-for-foretagare/](http://www.malarenergi.se/foretag/elavtal-foretag/avtalsvillkor-elhandel-for-foretagare/)

För att göra det lättare för dig som kund har vi sammanställt de viktigaste rättigheter enligt Ellagen i dokumentet "Sammanfattning kundens rättigheter ellagen.pdf" som du hittar längst ner på sidan [www.malarenergi.se/kundcenter-privat/kundservice-och-konsumentratt/](http://www.malarenergi.se/kundcenter-privat/kundservice-och-konsumentratt/)

## Jämförelse av elhandelspriser

På [elpriskollen.se](http://elpriskollen.se) kan du jämföra priser och villkor för olika elhandelsavtal hos alla elhandelsföretag. Elpriskollen är ett oberoende jämförelseverktyg för elavtal och tillhandahålls av Energimarknadsinspektionen.

## Oberoende användarrådgivning

Som kund kan du med fördel vända dig till din kommuns energirådgivare för att få en oberoende användarrådgivning och få råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler. Du kan även få mycket bra information hos Statens energimyndighet.

### Här hittar du energirådgivare i andra städer

- Hallstahammar
- Köping
- Arboga
- Kungsör

- Surahammar

## Information om efterfrågefleksibilitet

Efterfrågefleksibilitet kan beskrivas som din förmåga och vilja som kund att styra din elanvändning för att jämna ut den totala elanvändning. Väljer du till exempel ett rörligt timprisavtal och har möjlighet att vara flexibel med när du använder elen under dygnet kan du påverka din förbrukning och därmed dina kostnader.

Energimarknadsinspektionen (Ei), Svenska kraftnät (Svk), Energimyndigheten och Swedac har i uppdrag att utveckla förutsättningar för att realisera potentialen för flexibilitet i elsystemet. I uppdraget ligger bland annat att främja en mer flexibel efterfrågan hos dig som slutkund.

När mängden väderberoende elproduktion ökar och elektrifieringen av samhället fortgår så bidrar en mer flexibel efterfrågan till att hålla elsystemet i balans.

Med ökad flexibilitet kan belastningen på elnätet minska under tider då det annars skulle vara som mest belastat, vilket bidrar till ett mer effektivt utnyttjande av elnätet. Det bidrar till ett minskat behov av nätutbyggnad och minskad risk för effektbrist.

En mer flexibel elanvändning kan också minska behovet av att investera i ny elproduktion och till att produktionsresurser med höga klimatutsläpp inte behöver aktiveras lika ofta vid bristsituationer.

Läs mer om efterfrågefleksibilitet hos Energimarknadsinspektionen.

## Ångerrätt

Som konsument har du rätt att inom 14 dagar frånträda ditt tecknade elavtal utan att ange något skäl. Ångerfristen löper ut 14 dagar från det att avtalet bekräftats med information om ångerrätten.

Vill du nyttja din rätt att ångra ditt avtal ska du till Mälarenergi AB skicka ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet. Du kan antingen använda den ångerblankett som bifogats din avtalsbekräftelse (du hittar den även längst ner på denna sida under relaterat innehåll), ringa på telefon 021-39 50 50, skicka ett mejl till [post@malarenergi.se](mailto:post@malarenergi.se) eller skicka ett brev till:

Mälarenergi AB  
Box 14  
721 03 Västerås

Ångerblanketten finns även på vår hemsida [www.malarenergi.se/angerratt](http://www.malarenergi.se/angerratt) som du fyller i elektroniskt fyller i och skickar in för utövande av ångerrätten. Om du väljer detta alternativ kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel via e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att nyttja din ångerrätt.

För att du ska hinna nyttja din ångerrätt i tid behöver du sända in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen på 14 dagar gått ut.

## Verkan av utövad ångerrätt

Vi vill uppmärksamma dig på att om du ångrar ditt elavtal med oss kan du riskera att hamna på anvisat pris hos ditt anvisade elhandelsföretag då det kan bli ett glapp till leveransstart av nytt elavtal om du väljer nytt elhandelsföretag.

*Lag (2005:59) och distansavtal och avtal utanför affärslokaler – Sveriges riksdag*

## Externa rådgivare och myndigheter

Om du vill få en opartisk rådgivning finns det externa parter som du kan diskutera ditt ärende med. Det finns ett antal myndigheter och instanser som har till uppgift att hjälpa dig utifrån konsumentlagstiftningen.

### Rådgivning

Konsumenternas Energimarknadsbyrå är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar, ger råd och vägledning i frågor som rör energimarknaden. De har även tagit fram ett antal olika mallar för att hjälpa dig som konsument vid kommunikation med energiföretag, om du är osäker vad du ska skriva i mail eller brev. Kommunala konsumentvägledare finns i de flesta kommuner. De kan ge dig råd inför eller efter ett köp. Rådgivningen är gratis och opartisk.

### Prövning

Energimarknadsinspektionen (Ei) är en tillsynsmyndighet som ser till att elmarknaden fungerar så bra som möjligt. De arbetar för att stärka energikundernas ställning och strävar efter att marknaderna för el, fjärrvärme och naturgas ska fungera så bra som möjligt. Det ska finnas konkurrens, kunderna ska betala skäliga avgifter och avbrotten ska vara så få som möjligt. De är också ansvariga för elpriskollen.se som hjälper Sveriges elkunder att välja elhandelsföretag.

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som har till huvudsaklig uppgift att opartiskt, och utan avgift för parterna, pröva konsumenttvister. Anmälan kan göras av en enskild konsument som har en tvist med en näringsidkare om köp av en vara, tjänst eller annan nyttinghet. Mer information finns att hämta på ARNs hemsida [www.arn.se](http://www.arn.se). Postadress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm.

Integritetsskyddsmyndigheten arbetar för att säkra den enskilda individens rätt till integritet i samhället. De är en myndighet som genom sin tillsynsverksamhet ska bidra till att behandling av personuppgifter inte leder till otillbörliga intrång i enskilda individers personliga integritet.

Marknadsdomstolen är en specialdomstol som handlägger mål som gäller frågor om olika former av marknadsföring skett på ett riktigt sätt. Hit kan näringsidkare, Konsumentombudsmannen och vissa

förbund vända sig för att pröva ett ärende. Vid andra typer av tvister kan du vända dig till en allmän domstol.