

Klagomålshantering, Konsumenträtt och Användarinformation - Trygg Energy

Välkommen till Trygg Energy!

Vi på Trygg Surf strävar alltid efter att du som kund ska vara helt nöjd med våra tjänster. Vi förstår dock att det ibland kan uppstå situationer där du kanske inte är helt tillfreds. Om så är fallet vill vi att du vet att vi finns här för att lyssna och hjälpa till på bästa möjliga sätt.

Så här kan du lämna ett klagomål till oss på Trygg Surf:

Om du som kund önskar framföra ett klagomål till oss på Trygg Surf kan du enklast göra det genom att kontakta vår kundtjänst. Du kan också välja att kontakta vår kundombudsman för att få din fråga eller klagomål hanterat på ett effektivt och professionellt sätt. Vi strävar efter att ge dig en snabb återkoppling på ditt ärende.

Kontaktuppgifter till vår kundombudsman:

Ninve Adayson

E-post: ninve.adayson@tryggsurf.se

Vårt mål är alltid att kunna lösa eventuella tvister eller ärenden direkt med dig, utan att behöva involvera tredje part.

När du kontaktar vår kundtjänst är det till hjälp om du anger ditt kundnummer för en snabbare hantering av ärendet. Glöm inte att inkludera ditt kundnummer, namn och telefonnummer om du kontaktar oss via e-post eller formulär så att vi kan återkoppla till dig på bästa sätt. Om du skickar in ditt ärende, var vänlig och bifoga relevanta dokument som rör ärendet, såsom fakturor, e-postkorrespondens eller brev.

Kontaktinformation:

1. Våra Kundrådgivare:

- Telefon: 010-178 21 00
- E-post: kundservice@tryggenergy.se

2. Kontakta Kundombudsmannen:

- E-post: ninve.adayson@tryggsurf.se

3. Tvistlösning:

- Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)
 - Webbplats: www.arn.se
 - Telefon: 08-508 860 00

4. Ytterligare extern rådgivning:

- Kommunal Konsumentvägledare
- Energimarknadsinspektionen
- Konsumenternas energimarknadsbyrå

Trygg Energy och kort sammanfattning av Dina Rättigheter enligt Ellagen:

1. Byte av Elleverantör (Ellagen 9 kap. 11 §):

- **Kostnadsfritt:** Byte av elleverantör är kostnadsfritt för konsumenter och små företag.
- **Tidsram:** Elleverantören ska säkerställa att en elanvändare kan byta elleverantör inom tre veckor från begäran om byte.

2. Slutfaktura vid Byte av Elleverantör (Ellagen 9 kap. 13 §):

- **Tidsram:** Den frånträdande elleverantören måste se till att elanvändaren får en slutfaktura inom sex veckor från dagen då elleveransen upphörde.

3. Uppgifter i Avtal (Ellagen 9 kap. 21 §):

- **Obligatorisk Information:** Avtal mellan elleverantör och elanvändare måste innehålla viss obligatorisk information, inklusive namn, adress, tjänster, villkor för betalning, och information om konsumenträttigheter.

4. Information om Ändrade Avtalsvillkor (Ellagen 9 kap. 23 §):

- **Underrättelsekrav:** Elleverantören måste meddela elanvändaren om ändringar i avtalsvillkor och om konsumentens rätt att säga upp avtalet.
- **Tidsram:** Underrättelse ska ske senast två veckor innan nya villkor börjar gälla.

5. Betalningssätt (Ellagen 9 kap. 29 §):

- **Mångfald av Betalningssätt:** Elleverantörer måste erbjuda flera betalningssätt vid fakturering.
- **Inget Missgynnande:** Ingen missgynnande av elanvändaren baserat på valt betalningssätt.

6. Avbrytande av Överföring vid Avtalsbrott (Ellagen 11 kap. 2-4 §):

- **Villkor för Avbrytande:** Överföring av el till en konsument kan avbrytas vid väsentligt avtalsbrott, utebliven betalning och under vissa förutsättningar.
- **Person- eller Sakskada:** Avbrott får endast ske om det inte medför personskada eller omfattande sakskada.

7. Skadestånd vid Avbruten Överföring (Ellagen 11 kap. 6-10 §):

- **Konsumentens rätt till Ersättning:** Om överföringen av el avbryts utan att förutsättningarna för avbrytande är uppfyllda, har konsumenten rätt till ersättning för skada som orsakats av nätföretaget. Ersättning innefattar utgifter, inkomstbortfall och andra förluster till följd av avbrottet. Konsumenten måste underrätta motparten om eventuella krav på ersättning inom två år från det att skadan inträffade. Utebliven underrättelse inom denna tidsram innebär förlust av rätten till ersättning för den uppkomna skadan.

8. Ansvar för Skada Orsakad av El (Ellagen 11 kap. 11 §):

- **Hänvisning till Elsäkerhetslagen:** Bestämmelser om ansvar för skada som orsakas av el finns i elsäkerhetslagen. Denna lag reglerar ansvar vid eventuell skada orsakad av elektricitet.

Om du vill fördjupa dig i dina rättigheter som konsument inom ellagen, kan du läsa den fullständiga lagtexten på riksdagens hemsida. [Ellag \(1997:857\) | Sveriges riksdag \(riksdagen.se\)](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/ellag-1997857_sfs-1997-857/#K11)
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/ellag-1997857_sfs-1997-857/#K11

Din Feedback är Värdefullt!

Vi är här för att hjälpa och förbättra vår service. Kontakta oss om du har frågor, klagomål eller behöver ytterligare information. Vi strävar efter att du som kund hos Trygg Energy ska känna dig trygg och nöjd!