

Energi- konsumenternas checklista

Frågor och svar – gasmarknaden

Innehåll

1	Jag har frågor om naturgas	4
1.1	Priser för gashandel	4
1.2	Priser för gasnät	5
1.3	Avtal & villkor.....	6
1.4	Byte av gashandlare.....	9
1.5	Flytt & anslutning.....	10
1.6	Fakturor.....	11
1.7	Mätning & gasförbrukning	11
1.8	Avbrott.....	13
1.9	Konsumenträtt & rådgivning	14
1.10	Avstängning.....	17

1 Jag har frågor om naturgas

1.1 Priser för gashandel

30. Finns det en prisjämförelse för gasavtal på webben?

Svar: Du kan bland annat jämföra gaspriser på Gaspriskollen som du hittar på Konsumenternas Energimarknadsbyrås webbplats, www.energimarknadsbyran.se/. På Konsumenternas Energimarknadsbyrås webbplats finns en lista över vilka företag som säljer gas. De flesta gashandlarna publicerar priser på sina webbplatser.

31. Hur kan jag jämföra olika avtal?

Svar: Det finns endast ett fåtal gashandlare i Sverige så du kan lätt jämföra de priser som gashandlarna har på deras webbplatser. Du kan även jämföra gaspriser på Gaspriskollen som du hittar på Konsumenternas Energimarknadsbyrås webbplats.

29. Hur kan jag skilja på avtalserbjudanden? Kan jag få information om hur mitt gaspris bestäms över avtalsperioden med hänsyn till de parametrar som påverkar mitt gaspris (exempelvis koppling till oljepriset)

Svar: Jämför de priser som gashandlarna har, exempelvis genom att titta på deras webbplatser alternativt jämföra gasavtal på Gaspriskollen. Du behöver då veta hur denna koppling ser ut. Om vill veta mer om hur priset bestäms för ett specifikt avtal bör du kontakta gashandlaren.

28 a Har gashandlaren rätt att begära att jag betalar en depositionsavgift?

28 b Har gashandlaren rätt att begära att jag betalar en uppläggningsavgift/engångsavgift?

Svar 28 a: Ja, gashandelsföretaget har rätt att begära en depositionsavgift när du tecknar ett avtal, Men bara om det finns anledning att tro, efter kreditprovning, att du kommer att ha svårt att betala före gasen.

Enligt de allmänna avtalsvillkoren får inte depositionsavgiften omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra månaders avgifter för gasleveransen. Om kunden under sex månaders tid skött sina betalningar ska gashandelsföretaget betala tillbaka depositionsavgiften

Svar: 28 b: Nej, gashandelsföretaget har inte rätt att ta ut en uppläggningsavgift/engångsavgift när du tecknar ett avtal.

34. Är priserna för gas reglerade eller kontrollerar någon myndighet priserna på något sätt?

Svar: Gashandel är en konkurrensutsatt verksamhet. Gashandlarna erbjuder de avtal som efterfrågas kunderna och priset sätts i konkurrens. Det är ingen myndighet som reglerar gashandlarnas priser.

38. Finns det någon myndighet som kan vidta åtgärder om gaspriserna skulle öka kraftigt?

Svar: Gashandel är en konkurrensutsatt verksamhet. Gashandlarna erbjuder de avtal som efterfrågas kunderna och priset sätts i konkurrens. Det är ingen myndighet som reglerar gashandlarnas priser.

Däremot är gasnätsverksamhet ett monopol. Gasnätsföretagets intäkter regleras genom ett intäktstak för företagets totala intäkter. Kostnaden för överföring av naturgas är oberoende av vilken gashandlare du som kund har. Energimarknadsinspektionen ska godkänna gasnätsföretagets metoder för utformningen av nätavgifterna

39. Vad måste gashandlaren göra innan denne ändrar priset i mitt avtal?

Svar: Gashandlaren kan enligt de allmänna avtalsvillkoren ändra gaspriset om inte du avtalat något annat med gashandlaren. Ett avtalat pris kan till exempel vara ett fastprisavtal.

Gashandlarna ska underrätta ändringen genom ett särskilt meddelande till konsumenten. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. Oavsett hur gashandlaren informerar om prisändringen ska det ske senast 2 månader innan det nya priset börjar gälla.

När en prishöjning väl har genomförts ska konsumenten underrättas om detta i den nästkommande fakturan från gashandlaren. Det ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.

1.2 Priser för gasnät

39. Vad måste gasnätsföretaget göra innan denne ändrar priset i mitt avtal?

Svar: Gasnätsföretaget kan enligt de allmänna avtalsvillkoren ändra priserna för gasnät (tariffen) om inte du avtalat något annat med gasnätsföretaget.

Gasnätsföretaget kan välja att informera dig direkt eller genom att annonsera i dagspress och publicera information på sin webbplats. Oavsett hur

gasnätsföretaget informerar om prisändringen ska det ske senast 15 dagar innan det nya priset börjar gälla.

28 c Kan mitt gasnätsföretag begära att jag betalar en anslutningsavgift?

Svar: 28 c: Gasnätsföretaget har rätt att ta ut en anslutningsavgift när din anläggning ansluts till nätet för första gången.

34. Är priserna för gasnät reglerade eller kontrollerar någon myndighet priserna på något sätt?

Svar: Gasnätsverksamhet är ett monopol, eftersom det inte är samhällsekonomiskt rimligt att bygga flera konkurrerande gasnät. Det betyder att det bara finns ett gasnätsföretag att välja på i de områden som har gasnät. Du som kund kan därmed inte välja gasnätsföretag utan är hänvisad till det lokala gasnätsföretaget.

Energimarknadsinspektionen utövar tillsyn över gasnätsföretagen. Gasnätsföretagets intäkter regleras genom ett intäktstak för företagets totala intäkter. För dig som kund är priset för gasnät detsamma oavsett vilken gashandlare du väljer att köpa naturgas från.

1.3 Avtal & villkor

4. Vilken information behöver jag för att kunna jämföra olika avtal från gashandlare?

Svar: Det är viktigt att känna till priset och om det tillkommer några fasta avgifter som exempelvis en årsavgift. Utgå från jämförpriset vid jämförelse av olika avtal.

Om du ska välja ett rörligt pris bör du även få information om hur det rörliga priset bestäms.

Det är även viktigt att känna till vilka avtalsvillkor som gäller för avtalet. Till exempel är det bra att känna till eventuell bindningstid, uppsägningstid och vad det kostar att säga upp avtalet i förtid.

14. Vilken information ska jag kräva av en gashandlare innan jag sluter ett avtal?

Svar: Du bör begära information:

1. Om pris
2. Bindningstid
3. Kostnader för att säga upp avtalet i förtid,
4. Villkoren för fakturering och debitering

5. Var konsumenten kan finna information om leverantörens priser och övriga villkor
6. Hur ledningsinnehavaren på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterad information som anges i 8 kap. 18 § naturgaslagen.
7. Planerade prishöjningar och vad dessa höjningar beror på till exempel om det finns en koppling till exempelvis oljepris
8. Annat som är relevant, till exempel om serviceavtal ingår.

15. Var hittar jag samlad information om gasavtal?

Svar: Konsumenternas Energimarknadsbyrå har samlat information om gasmarknaden och gasavtal på sin webbplats. Även gashandlarna har vanligtvis information om de avtal de erbjuder på sina webbplatser. Prata med den gashandlare som erbjuder det gasavtal du är intresserad av.

16. Hur får jag mer information om villkoren för mitt gasavtal?

Svar: Du kan vända dig till din gashandlare och till din nätägare för att få information om de fullständiga villkoren.

17. Vilka regler gäller om jag vill säga upp mitt avtal med gashandelsföretaget/gasnätföretaget när jag:

- Flyttar till en ny adress?

Svar: Om du inte har avtalat något annat upphör leveransen och avtalet vid det månadsskifte som inträffar närmast efter en månad från skriftlig uppsägning.

- Hyr ut min bostad till någon annan?

Svar: Om du hyr ut din bostad till någon annan och inte har sagt upp ditt avtal med gashandlaren och gasnätsföretaget står du som betalningsansvarig för den naturgas som används i bostaden.

- Byter till en annan gashandlare?

Svar: Den nya gashandlaren och ditt nätföretag sköter hanteringen av bytet efter att ni kommit överens om ett avtal.

18. Var hittar jag information om vilka villkor mitt gashandelsföretag och mitt gasnätföretag har när jag vill säga upp mitt avtal?

Svar: Du kan kontakta din gashandlare och nätägare när du vill ha information om villkoren för uppsägning av avtal.

Informationen kan även finnas på gashandelsföretagets och gasnätföretagets webbplats.

19. Har jag rätt att säga upp mitt avtal om:

- Priset ändras?

Svar: Det beror på vad du har avtalat med din gashandlare. Kontrollera avtalsvillkoren för ditt avtal. Om prisförändringen innebär ett väsentligt avtalsbrott kan det vara ett skäl för att få säga upp avtalet.

- Jag flyttar till en annan bostad?

Svar: Ja, om du i god tid meddelar ditt gashandelsföretag och ditt gasnätsföretag om flytten upphör avtalen när du flyttar.

Gashandelsavtalet upphör vid det månadsskifte som inträffar närmast efter en månad från skriftlig uppsägning om inte annat avtalats.

För gasnätsavtalet gäller enligt allmänna avtalsvillkoren sex månaders uppsägningstid om uppsägningen sker på grund av fränkoppling. Om uppsägningen sker på grund av flytt kopplas abonnemanget över till den nye fastighetsägaren och det krävs inte någon egentlig uppsägningstid.

24. Gasföretaget har ändrat villkoren i mitt avtal, vad ska jag göra?

Svar: I första hand bör du kontakta ditt gashandelsföretag eller gasnätsföretag för att kontrollera om ändringen skett i enlighet med gällande avtalsvillkor.

Om du anser att förändringen bryter mot villkoren i avtalet kan du i första hand vända dig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå och sedan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för att få ditt ärende prövat.

42. När kan jag som kund säga upp ett avtal?

Svar: Gashandelsavtalet måste sägas upp minst en månad innan leveransen ska upphöra. Om du inte har avtalat något annat upphör leveransen och avtalet vid det månadsskifte som inträffar närmast efter en månad från att du skriftligen sagt upp avtalet.

Ditt avtal med ditt gasnätsföretaget upphör sex månader från skriftlig uppsägning om inget annat avtalats.

48. Vilken är den längsta bindningstiden ett avtal kan ha?

Svar: Det finns inga regler för hur kort eller långt ett gasavtal får vara. Det finns heller inga regler för hur ett gasavtal ska vara konstruerat.

51. Måste jag underteckna ett avtal och vem ska jag underteckna avtalet med?

Svar: Som konsument har du två olika avtal. Du har ett avtal med ditt lokala gasnätsföretag för överföringen av gas och ett avtal med ett gashandelsföretag för köp av gas.

Avtalen behöver dock inte alltid vara underskrivna förutom när din bostad ska anslutas för första gången till gasnätet. Avtal gäller även om de ingås muntligen exempelvis via telefon. Muntliga avtal följs dock ofta upp av en bekräftelse från företaget.

52. Hur tar jag reda på vilket som är mitt gashandelsföretag? Hur tar jag reda på vilket som är mitt gasnätsföretag?

Svar: Du hittar uppgift om vilket som är ditt gashandelsföretag respektive gasnätsföretag på dina fakturor. Om du ska flytta in i en ny bostad kan du enklast kontakta din fastighetsvärd, bostadsrättsförening eller konsumentvägledaren i kommunen där du bor.

53. Vad händer om jag inte sluter ett avtal med en gashandlare?

Svar: Om du inte aktivt väljer ett gashandelsföretag så kommer du att få ett så kallat anvisat gashandelsföretag. Då är det ditt gasnätsföretag som väljer ett gashandelsföretag åt dig.

54. Måste jag sluta ett avtal för att anslutas till naturgasnätet?

Svar: Ja, du måste sluta ett avtal med ditt gasnätsföretag.

58. Vad händer om min gashandlare skulle sluta sälja gas eller gå i konkurs?

Svar: Om ditt gashandelsföretag av något skäl upphör att existera som gashandlare kommer ditt gasnätsföretag att anvisa dig ett nytt gashandelsföretag. Du har sedan möjlighet att byta från det anvisade gashandelsföretaget till vilket gashandelsföretag du vill.

1.4 Byte av gashandlare

1. Vart vänder jag mig om jag vill veta mer om hur det går till att byta gashandlare?

Svar: På Konsumenternas Energimarknadsbyrås webbplats hittar du information om hur du går tillväga för att byta gashandlare och du kan även jämföra gasavtal på gaspriskollen, www.energimarknadsbyran.se.

40. Var hittar jag information om vilka gashandlare jag kan sluta avtal med?

Svar: På Konsumenternas Energimarknadsbyrås webbplats hittar du information om vilka gashandlare som säljer naturgas.

41. Hur gör jag för att säga upp mitt avtal och byta till en ny gashandlare?

Svar: Kontakta den nya gashandlaren du vill sluta avtal med. Om du har ett avtal med en gashandlare sedan tidigare behöver du säga upp avtalet med din tidigare gashandlare. Tänk också på att kontrollera om du har ett tidsbundet avtal och hur lång uppsägningstid du har. Om du har ett tidsbestämt avtal riskerar du att få betala en ersättning till gashandelsföretaget om du säger upp avtalet innan avtalstiden har löpt ut.

43. Jag har hittat ett intressant avtal. Hur går det till att byta gashandlare?

Svar: Kontakta den gashandlare du vill sluta avtal med. När du gjort ditt val sköter den nya gashandlaren och ditt gasnätsföretag bytet.

44. Vad är viktigt att tänka på innan jag byter gashandlare?

Svar: Innan du byter gashandlare är det viktigt att kontrollera när ditt nuvarande avtal löper ut. Om du har ett tidsbestämt avtal riskerar du att få betala en ersättning till gashandelsföretaget om du säger upp avtalet innan avtalstiden har löpt ut.

Det finns ingen risk för att gasen stängs av vid byte av gashandlare.

47. Finns det någon kostnad förknippad med att byta gashandlare?

Svar: Att byta gashandelsföretag ska inte kosta något. Om bytet sker under pågående avtalsperiod kan det dock vara förknippat med en kostnad att bryta det befintliga avtalet i förtid. Gashandelsföretaget kan även ta ut en uppläggningsavgift eller en engångsavgift av nya kunder. Du bör alltid fråga om eventuella extra avgifter innan du tecknar ett avtal.

49. Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått betala en avgift när jag bytte gashandlare?

Svar: Att byta gashandlare ska inte kosta något. Om du tror att du har fått betala en avgift när du bytte gashandlare kontaktar du först din gashandlare. Vänd dig därefter till Energimarknadsinspektionen.

1.5 Flytt & anslutning

50. Vem ska jag kontakta för att anslutas för första gången, till exempel när jag flyttar in i en ny bostad?

Svar: Du ska kontakta gasnätsföretaget i ditt område samt välja en gashandlare som du vill köpa din gas från.

1.6 Fakturor

3. Vart ska jag vända mig för att få information om olika sätt att betala min gasfaktura?

Svar: Kontakta din gashandlare om du vill veta mer om hur du kan betala din gasfaktura.

5. Vilken information bör finnas på min faktura?

Svar: På fakturan ska det framgå vem som är avsändare, vilken period fakturan avser, vilken förbrukning fakturan baseras på samt vad priset är.

Observera att du antingen har separata fakturor en från gasnätsföretaget och en från gashandelsföretaget eller så har du en gemensam faktura. I de fall du har en gemensam faktura ska det tydligt framgå vilka kostnader som är kostnader för gasnät och vilka kostnaderna är för gashandel.

20. Jag har flyttat eller bytt gashandlare. Måste jag fortsätta att betala fakturorna för min gamla bostad eller från min tidigare gashandlare?

Svar: Nej, inte om du har sagt upp avtalet enligt avtalsvillkoren. Du kommer dock få en slutfaktura från din tidigare gashandlare.

25. Om jag har en gemensam faktura för gashandel och gasnät hur kan jag då skilja på vilka kostnader som avser gashandel och vilka som avser gasnät?

Svar: På din faktura ska kostnaden för nät och handel vara uppdelade så att du tydligt kan se hur mycket du betalar för gasöverföringen och hur mycket du betalar för köp av gas.

67. Vad händer om jag inte betalar min räkning efter en betalningspåminnelse?

Svar: Att inte betala för sin överföring av naturgas eller för gashandel är ett väsentligt avtalsbrott. Det kan innebära att ditt gasnätsföretag kan avbryta din leverans av naturgas.

1.7 Mätning & gasförbrukning

13. Var kan jag hitta information om min gasförbrukning?

Svar: Din mätare blir avläst minst en gång per år. Gasnätsföretaget ansvarar för att avläsningen görs men du som konsument ska ha möjlighet att rapportera mätvärden till gasnätsföretage. Du kan även läsa av mätaren om du har tillgång till den.

Om du använder gas enbart för matlagning, det vill säga om du är spiskund, behöver inte nätägaren tillhandahålla en mätare eller läsa av förbrukningen. Istället betalar kunden oftast en fast årlig avgift till gasnäts- respektive gashandelsföretaget.

Om du har en gasmätare så visar denna oftast förbrukningen i kubikmeter (m³) och inte i kilowattimmar (kWh). På din faktura finns information om förbrukningen vanligtvis både i kubikmeter (m³) och i kilowattimmar (kWh).

35. Vem ska jag kontakta för att få en gasmätare? Får jag själv välja vilken typ av mätare som jag ska ha/kan köpa?

Svar: Gasnätsföretaget i ditt område tillhandahåller din mätare. Nätägaren bestämmer vilken typ av mätare du ska ha. Om du är spiskund behöver nätägaren inte installera någon mätare.

36. Hur ofta ska jag få information om min aktuella förbrukning?

Svar: Om du är hushållskund läser gasnätsföretaget av gasförbrukningen en gång per år. Då får du också information om din förbrukning.

Om du endast använder gas för matlagning, det vill säga om du är spiskund, finns inga krav på mätning.

37. När och hur läser mitt gasnätsföretag av min gasmätare?

Svar: Om du använder gas i en villa för uppvärmning måste mätaren läsas av minst en gång per år. Gasnätsföretaget ansvarar för att mätaren avläses. I vissa fall kan du själv läsa av mätaren mellan de årliga avläsningarna och rapportera detta till gasnätsföretaget. Mätaren måste också läsas av om mätaren byts ut.

Om du är spiskund behöver gasnätsföretaget varken läsa av eller tillhandahålla mätare. Då baserar fakturorna på gasnätsföretagets schabloner

6. Var kan jag hitta information om hur jag kan energieffektivisera?

Svar: Du kan vända dig till din kommunala energi- och klimatrådgivare för att få tips och råd om hur du kan minska din användning av naturgas. Du kan även vända dig till Energimyndigheten för att få energispartips och information om energieffektivisering.

Många energibolag ger också rådgivning angående energieffektivisering.

8. Hur kan jag få reda på andelen biogas i den gas jag köper?

Svar: Du kan fråga din gashandlare om du vill vet hur mycket biogas det finns i den gas du köper.

27. Vilka regler ska mitt gasföretag tillämpa för att beräkna hur mycket gas jag använder?

Svar: Eftersom det är den levererade gasens volym som mäts, det vill säga antal kubikmeter, m³, måste volymen räknas om till kilowattimmar, kWh. Vid årsavläsning beräknas ett medelvärde av värmevärdet över föregående år (januari-december) som sedan multipliceras med antalet förbrukade kubikmeter.

72. Hur kan jag minska min förbrukning och på så sätt få ned min kostnad?

Svar: Du kan vända dig till din kommunala energirådgivare för att få tips och råd om hur du kan minska din förbrukning. Du kan även vända dig till Energimyndigheten för information. Vissa gashandlare erbjuder också rådgivning när det gäller energieffektivisering.

1.8 Avbrott

55. Vem ska jag kontakta om jag drabbas av avbrott i överföringen av naturgas?

Vem ska jag kontakta om jag har tekniska frågor om överföringen av naturgas?

Svar: Du ska kontakta ditt gasnätsföretag om det är avbrott i leveranserna eller om du har andra tekniska frågor om överföringen av naturgas.

56. Vem är ansvarig för skador som kan drabba mitt hushåll på grund av avbrott i överföringen av naturgas?

Svar: Enligt allmänna avtalsvillkoren 2.10 har kunden rätt till ersättning för skada av ledningsinnehavaren om överföringen av naturgas avbrutits utan att det berott på kundens försummelse och utan att det fanns rätt att avbryta överföringen enligt 2.6 om inte ledningsinnehavaren visar att avbrottet beror på hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde ha förväntats ha räknat med och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits. Enligt allmänna avtalsvillkoren 2.11 omfattar skadestånd enligt punkterna 2.8–2.10 ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet.

Om gasnätsföretaget har gjort en åtgärd som gör att du drabbats av avbrott i överföringen är gasnätsföretaget skyldig att erlagga skadestånd för ersättning för utgifter, inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet.

1.9 Konsumenträtt & rådgivning

2. Vilka rättigheter har jag som gaskonsument?

Svar: Som gaskonsument omfattas du av generellt konsumentskydd. Information om vilka regler som gäller hittar du på Konsumentverkets webbplats. Dessutom finns det särskilda regler som gäller för gasmarknaden. Information hittar du på Konsumenternas Energimarknadsbyrås och Energimarknadsinspektionens webbplats.

Du kan fritt välja vilken gashandlare du ska köpa naturgas ifrån. I avtalet med din naturgashandlare regleras vilka villkor som gäller för avtalet.

7. Vilken myndighet ansvarar för konsumentskydd?

Svar: Konsumentverket är den myndighet som generellt ansvarar för konsumentskydd.

Energimarknadsinspektionen ansvarar för de särskilda regler som gäller på gasmarknaden.

Konsumentvägledaren i din kommun kan också hjälpa dig med råd i enskilda ärenden. Du har även möjlighet att kostnadsfritt få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden.

21. Hur hanterar min gashandlare klagomål? Till vem ska jag vända mig för kostnadsfri hjälp? Vilket förfarande gäller för tvistlösning?

Svar: Vänd dig i första hand till gashandlaren kundtjänst. De större gashandlarna har en kundombudsman inom koncernen som hanterar de frågor som inte kundtjänsten kan lösa. Du kan även kontakta Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket för information om vilka regler som gäller på naturgasmarknaden.

Om du inte kommer överens med ditt gashandelsföretag kan du kontakta Allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN är en statlig myndighet som har till huvudsaklig uppgift att pröva konsumenttvister. Det är kostnadsfritt att få sitt ärende prövat av ARN. Om du vill anmäla en tvist till ARN ska det göras skriftligt. Anmälan måste också göras inom ett år från det att ditt gashandelsföretag första gången helt eller delvis avvisade dina krav.

Du har även möjlighet att vända dig till allmän domstol för att få ditt ärende prövat.

60. Var kan jag få information om hur mitt gashandelsföretags eller gasnätsföretags hanterar klagomål?

Svar: Du kan få information på gashandelsföretagens/gasnätsföretagens webbplatser eller hos företagets kundtjänst.

61. Vad är en kundombudsman? Hur tar jag reda på om min gashandlare har en kundombudsman?

Svar: Vissa företag har en kundombudsman. En kundombudsman är en instans inom ett energiföretag som är tillsatt av företaget för att tillvarata dina intressen som kund. En kundombudsman hjälper kunden om han eller hon inte har fått hjälp av företagets kundtjänst. Information om företaget har en kundombudsman hittar du vanligen på gashandelsföretagens eller på gasnätsföretagens webbplatser.

62. Vart kan jag vända mig för att få stöd i en tvist med mitt gashandelsföretag eller gasnätsföretag?

Svar: Vissa företag har en kundombudsman som du kan vända dig till om du inte fått hjälp via företagets kundtjänst. Information om företaget har en kundombudsman hittar du vanligen på webbplatsen.

Konsumenternas Energimarknadsbyrå och Energimarknadsinspektionen kan ge dig information om vilka regler som gäller för naturgasmarknaden. Konsumentverket kan ge dig information om generell konsumentlagstiftning. Du kan även få ditt ärende kostnadsfritt prövat av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN är en statlig myndighet som prövar konsumenttvister.

63. Vad har myndigheter och organisationer gjort för att skydda mig som gaskonsument och var hittar jag information om mina rättigheter?

Svar: Konsumentverket är den myndighet som generellt ansvarar för konsumentskydd. Energimarknadsinspektionen ansvarar för de särskilda regler som gäller på naturgasmarknaden. Vänd dig till Energimarknadsinspektionen, Konsumentverket och Konsumenternas Energimarknadsbyrå för att få information om vilka regler som gäller. Du hittar även information på myndigheternas och organisationens webbplatser.

65. Vilken myndighet kontaktar jag om jag misstänker att konkurrens inte fungerar på gasmarknaden?

Svar: Konkurrensverket arbetar för en effektiv konkurrens i privat och offentlig verksamhet och övervakar att företagen följer konkurrenslagen. Vänd dig till Konkurrensverket om du misstänker att företag bryter mot konkurrenslagen.

Energimarknadsinspektionen ska följa naturgasmarknadens utveckling och verka för effektiv konkurrens. Vänd dig till Energimarknadsinspektionen om du har frågor om naturgasmarknadens utveckling.

66. Vilken myndighet ansvarar för att främja konkurrens?

Svar: Konkurrensverket arbetar för en effektiv konkurrens i privat och offentlig verksamhet. De övervakar också att företagen följer konkurrenslagen.

Energimarknadsinspektionen ansvarar för att följa och analysera utvecklingen av naturgasmarknaden. Analyserna kan ligga till grund för förslag till ändringar av regelverk eller andra åtgärder så att naturgasmarknaden förbättras.

71. Vilket stöd finns för konsumenter som har betalningssvårigheter?

Svar: Du kan vända dig till socialtjänsten i din kommun för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

75. Vad är otillbörlig marknadsföring? Vad kan jag göra om jag misstänker att ett gashandelsföretag använt sig av otillbörlig marknadsföring?

Svar: För att marknadsföring ska betraktas som otillbörlig krävs att den både strider mot "god yrkessed" och i vissa fall påverkar eller riskerar att påverka konsumentens möjlighet att fatta ett välgrundat köpbeslut. Om du misstänker att ditt gashandelsföretag använt sig av en otillbörlig marknadsföring så kan du anmäla det till Konsumentverket.

76. Vad är vilseledande marknadsföring? Vad kan jag göra om jag misstänker att ett gashandelsföretag använt sig av vilseledande marknadsföring?

Svar: Vilseledande marknadsföring är en allvarlig variant av en otillbörlig marknadsföring och innebär att ditt elhandelsföretag på något sätt vilselett dig för att få dig att sluta ett avtal. Regler om detta finns i marknadsföringslagen. Förutom själva lagen finns en svart lista som innehåller marknadsföringsmetoder som alltid är förbjudna. Underlåtenhet att lämna viss information liksom otydlig, oklar eller tvetydig information kan vara vilseledande marknadsföring.

77. Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått felaktig information innan jag undertecknade avtalet eller efter att jag undertecknade avtalet?

Svar: Vänd dig i första hand till ditt gashandelsföretag. Kan du inte lösa frågan med ditt gashandelsföretag kan du vända dig till din kommunala konsumentvägledare för stöd. Du kan även anmäla gashandelsföretaget till Konsumentverket, som är ansvarig myndighet för frågor som rör avtalsvillkor.

78. Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått ett ny gashandlare mot min vilja?

Svar: Du bör kontakta den naturgashandlare som du misstänker att du har fått mot din vilja och fråga om de genomfört ett byte av gashandlare. Om de har det kan du kräva att bytet ska hävas.

1.10 Avstängning

23. Vad måste gashandelsföretaget/gasnätföretaget göra innan företaget avbryter överföringen av naturgas till mig om jag inte har betalt en faktura?

Svar: Innan gashandlaren eller gasnätföretaget avbryter leveransen av gas ska de uppmana kunden att inom skälig tid betala de obetalda fakturorna.

Om du ändå inte betalar fakturan ska du bli uppmanad att betala inom tre veckor från det datum du blev uppmanad att betala. Du ska samtidigt få en underrättelse om att leveransen annars kan avbrytas. Företaget är också skyldigt att meddela socialtjänsten i den kommun där du får naturgasen levererad att du inte betalt fakturan.

57. Vad kan jag göra om jag inte kan betala mina gasräkningar på grund av ekonomiska svårigheter? Vad kan jag göra för att undvika att mitt gasföretag slutar överföra naturgas till mig?

Svar: Om du har problem att betala dina räkningar ska du vända dig till socialtjänsten i den kommun du bor.

68. Hur kan jag undvika avstängning om jag inte kan betala fakturan?

Svar: Du bör alltid kontakta din gashandlare eller ditt gasnätsföretag för att förklara din situation. De kan kanske hjälpa dig genom att göra upp en avbetalningsplan. Du kan även kontakta socialtjänsten i den kommun där du bor för att ansöka om ekonomiskt bistånd. Din gashandlare/nätägare är skyldig att först ge dig en skälig tid att betala fakturan och efter detta uppmanar de dig att betala inom tre veckor. Samtidigt skickar företaget ett meddelande till socialtjänsten i din kommun om din uteblivna betalning.

69. Vad gör jag om min överföring av naturgas är avbruten?

Svar: Om din naturgasöverföring är frånkopplad för att du inte betalat din räkning så bör du alltid kontakta din naturgashandlare/naturgasnätägare. Ni kan då försöka komma överens om en lösning till exempel genom att göra upp en avbetalningsplan. Du kan också kontakta socialtjänsten i den kommun du bor i för att ansöka om ekonomiskt bistånd.