

Dato: 8. august 2017

/JHE

## Sådan bruger du Min sag

### Generelt om Min sag:

Ankenævnet på Energiområdet bruger websystemet Min sag til at korrespondere med sagsparterne. Det betyder, at vi som udgangspunkt ikke sender mails ud til dig efter sagen er oprettet. Det er en klagebetingelse for Ankenævnet på Energiområdet, at sagen oprettes via en klageformular.

Efter sagen er oprettet, er det i princippet frivilligt, om du ønsker at anvende Min sag. Vi opfordrer alle forbrugere til at anvende systemet, fordi det overskueliggør sagen, alle dokumenterne er samlet, og du har ét sted hvor du kan finde din sag. Herudover letter det sagsbehandlingen for sekretariatet betydeligt, hvilket i sidste ende kan betyde en hurtigere sagsbehandlingstid.

Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 4171 5301

Fax 4171 5100

CVR 2845 8185

EAN 5798000018020

### Orientering i din sag:

Når der er nyt i din sag, vil du automatisk få en mail fra Min sag til den mail-adresse du oplyste, da du oprettede klagen.

### Vejledning til at bruge Min sag:

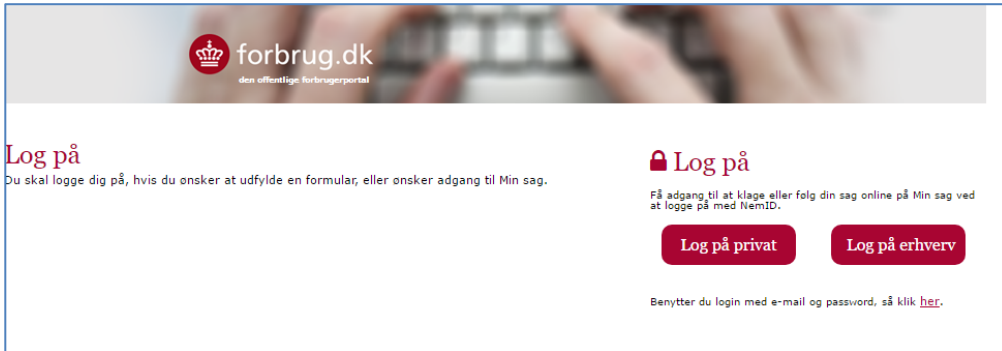
Vi har lavet en vejledning du kan anvende når du skal bruge systemet Min sag. Vejledningen beskriver og forklarer de vigtigste funktioner i systemet.

Her kan du læse mere om:

- 1) *Sådan logger du på Min sag*
- 2) *Fanebeskrivelsen*
- 3) *Navigationsmenuen*
- 4) *Skriv besked (og vedhæft fil) til sekretariatet*
- 5) *Dokumentoversigt*

1) Sådan logger du på Min sag

Min sag kan tilgås fra hjemmesiden: <https://minsag.forbrug.dk/>. Siden ser sådan her ud:



Klik på knappen "Log på privat", og hav dit NemID klar. Da du oprettede klagesagen via Klag Online, indtastede du samtidig dit NemID. Det er vigtigt, at det er samme NemID du bruger til at logge på Min sag. Ellers kan systemet ikke identificere dig, og du vil derfor ikke få vist din klagesag.

2) Fanebeskrivelsen

Dette billede kaldes fanebeskrivelsen. Her kan du få af vide, hvor langt din sag er nået. Hold musen over ét af tallene, så kan du læse hvad det enkelte trin omhandler.



### 3) Navigationsmenuen

Når du er logget på, vil der ude i venstre side af skærmen være en menu med flere funktioner:



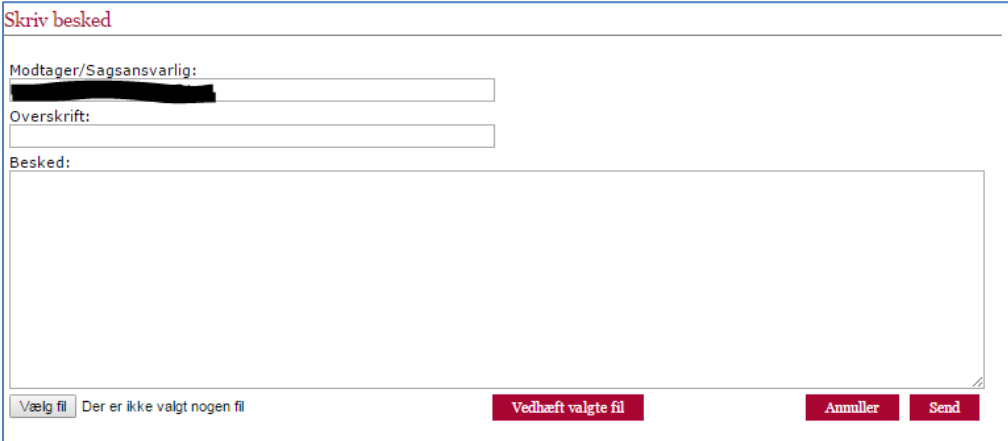
Hvis du ønsker en forklaring af menuens funktioner, og hvad hvert link indeholder, skal du klikke på linket "værd at vide".

Hvis du ønsker at korrespondere med sagsbehandleren, skal du klikke på "skriv besked".

Hvis du vil ændre din mailadresse eller andre kontaktinformationer, skal du vælge linket "egne oplysninger".

#### 4) Skriv besked (og vedhæft fil) til sekretariatet

Når du skal i kontakt med sekretariatet, f.eks. for at sende dit svar i sagen, skal du klikke på linket: "skriv besked" i navigationsmenuen. Så får du følgende billede:



The screenshot shows a web form titled "Skriv besked". It contains the following fields and buttons:

- Modtager/Sagsansvarlig:** A text input field with a blacked-out recipient name.
- Overskrift:** A text input field for the subject line.
- Besked:** A large text area for the message content.
- Buttons:** "Vælg fil" (with a file icon), "Der er ikke valgt nogen fil", "Vedhæft valgte fil", "Annuller", and "Send".

Angiv venligst en sigende overskrift, og skriv herefter beskeden til sagsbehandleren. Du har også mulighed for i denne funktion at vedhæfte bilag. Du kan vedhæfte alle gængse filtyper fra f.eks. word, excel, pdf, billeder osv.

Når du ønsker at vedhæfte en fil, så klikker du på linket: "vælg fil" (ude til venstre på billedet). Herefter vil et vindue dukke op, hvor du kan finde den fil du ønsker at vedhæfte. Når du har valgt filen klikker du på "åbn". Herefter skal du klikke på "Vedhæft valgte fil". Nu skal du klikke på "send", så hele meddelelsen inklusiv bilag bliver sendt til sekretariatet.

**Det er vigtigt, at du husker at klikke "vedhæft valgte fil" før du klikker på "send".** Hvis du klikker på "send" uden at have klikket på "vedhæft valgte fil" først, modtager vi kun dit skrevne svar, og ikke selve filen.