

Dato: 8. august 2017

/JHE

Sådan bruger I 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 de indklagede selskaber efter partshøringen er startet. Dog er systemet frivilligt at bruge for selskaberne. Vi opfordrer alle indklagede selskaber til at anvende Min sag, fordi systemet overskueliggør alle sager som selskabet måtte have, og letter sagsbehandlingen for sekretariatet betydeligt. Dette medvirker til en hurtigere sagsbehandlingstid.

En klagesag kan først ses på Min sag, når forbrugeren har opfyldt alle klagebetingelserne. Men sekretariatet er forpligtet til at udsende en bekræftelse til selskabet om, at klagen er modtaget i ankenævnet umiddelbart efter modtagelse af klagen. Klagebetingelserne vil typisk ikke være opfyldte før bekræftelsesmailen bliver afsendt, hvorfor sagen ikke vil kunne ses på Min sag endnu.

Det er først når sekretariatet anmoder selskabet om at udfylde sælgerformularen, at sagen vil være synlig på Min sag.

Orientering i sagerne:

For at systemet kan fungere, skal sekretariatet have oplyst en mailadresse tilhørende det indklagede selskab. Systemet har kun mulighed for at registrere én mailadresse pr. selskab (pr. CVR-nr.). Det vil sige, at systemet kun kan orientere én mailadresse, når der er nyt i sagen.

Sekretariatet foretrækker derfor at registrere fælles-/hovedpostkasser som mailadresse. Den enkelte sagsbehandler i den indklagede selskab kan godt vælge at få orienteringer sendt kun til sig selv, men dette indebærer, at det kun er den sagsbehandler der bliver orienteret, og således ikke en fællespostkasse. Denne anordning er derfor sårbar, hvis sagsbehandleren er væk fra kontoret i længere tid.

Sekretariat:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5301

Fax 4171 5100

CVR 2845 8185

EAN 5798000018020

Vejledning til at bruge Min sag:

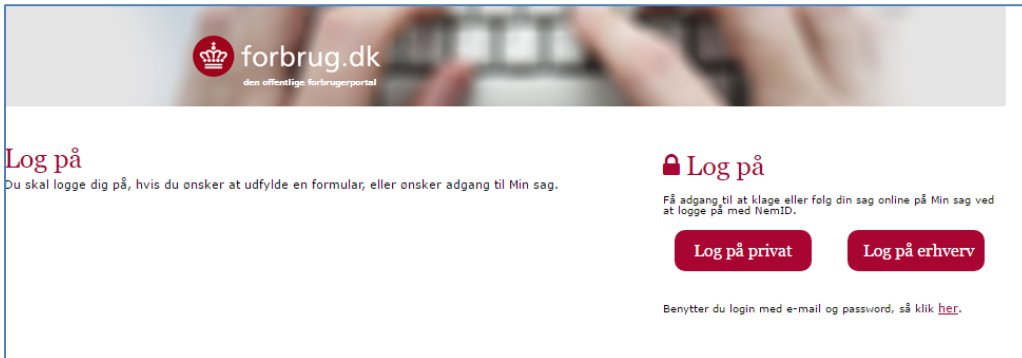
Vi har lavet en vejledning du kan anvende når du skal bruge systemet Min sag. Vejledningen beskriver og forklarer de vigtigste funktioner i systemet.

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:



Hvis du har et NemID til erhverv, skal du klikke på knappen kaldet: "Log på erhverv". Hvis du har fået oprettet en brugerkonto af sekretariatet, skal du klikke på linket "her" lige under førnævnte knap.

Hvis du mister adgangskoden til brugerkontoen, skal du tage kontakt til sekretariatet, som vil hjælpe med at nulstille din konto. Skulle du have andre spørgsmål til hvordan man logger på, kan du rette henvendelse til sekretariatet.

2) Fanebeskrivelsen

Dette billede kaldes fanebeskrivelsen. Her kan du få af vide, hvor langt sagen er nået. For hvert trin er der en beskrivelse.



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".

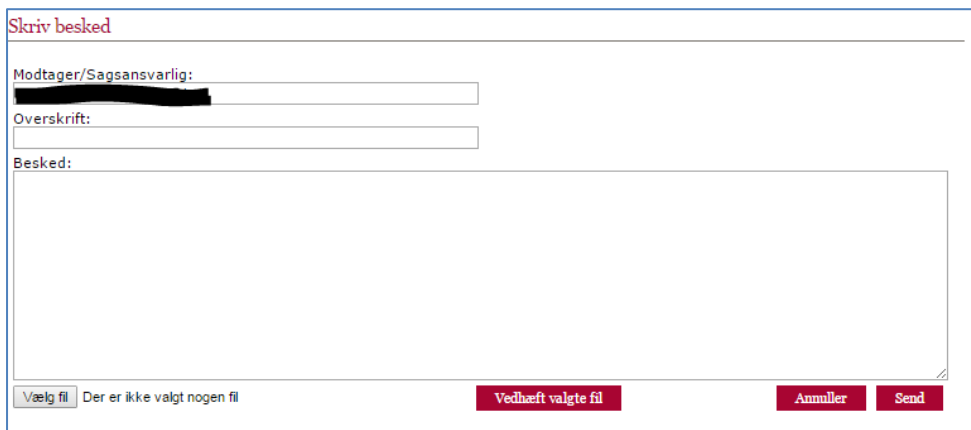
Hvis du ønsker at korrespondere med sagsbehandleren, skal du klikke på "skriv besked".

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

Hvis du er blevet anmodet om at udfylde en sælgerformular, vil det også fremgå af denne menu.

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*". 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" (grey), "Der er ikke valgt nogen fil" (grey), "Vedhæft valgte fil" (red), "Annuller" (red), and "Send" (red).

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.