

Information: Rådgivning och klagomål konsument

Här följer en sammanfattad information om konsumenters rättigheter, skyldigheter och möjligheter vid användningen av våra gemensamma försörjningssystem.

- Elnätsavtal omfattas av [Allmänna avtalsvillkor EL](#), framtagna av elbranschen i samarbete med Konsumentverket.
- Fjärrvärmeavtal omfattas av [Allmänna avtalsvillkor FJV](#), framtagna av fjärrvärmebranschen i samarbete med Konsumentverket.
- Vatten- och avloppsanslutningar omfattas av [ABVA](#), Allmänna bestämmelser för Herrljunga kommuns vatten- och avloppsanläggning.
- Information och råd om hållbar utveckling, energieffektivisering i småhus och egen elproduktion med solceller mm finns på vår [hemsida](#).
- Oberoende rådgivning ges av kommunens energi- och klimatstrateg samt rådgivare: Mohammad Ashtari, telefon 0513-172 07, e-post mohammad.ashtari@admin.herrljunga.se

Är du missnöjd med något som rör ovanstående tjänster så kontakta i första hand vår [kundtjänst](#).

Rutinerna för klagomålshantering finns beskrivna i vår [verksamhetsmanual](#) under avsnittet Mätning, analys och förbättring.

Klagomål på IT-tjänster som bredband etc riktas till den aktuella tjänsteleverantören. Beror felet på någon brist i vårt passiva fibernät så kommer tjänsteleverantören att vända sig till oss.

Är du inte nöjd med klagomålshanteringen kan du gå vidare genom att kontakta:

- Kommunal konsumentvägledning, www.herrljunga.se, tel 0513-170 00 (för allmän vägledning)
- Konsumenternas Energimarknadsbyrå, www.energimarknadsbyran.se, tel 08-522 789 50 (för vägledning om el och gas)
- Allmänna Reklamationsnämnden, www.arn.se, tel 08-508 860 00 (för prövning av tvist)
- Energimarknadsinspektionen, www.energimarknadsinspektionen.se, tel 016-16 27 00 (för prövning av villkor och pris)
- Statens VA-nämnd, www.va-namnden.se, tel 08-657 38 80 (för prövning av tvist)