

PRESSMEDDELANDE

Elbranschen uppvisar stor uppgång i årets kundnöjdhet

– Elbranschen har en av de största uppgångarna i kundnöjdhet i år jämfört med alla branscher. Det gläder oss och visar att branschens envetna arbete med kundprocesserna nu ger resultat, säger Kjell Jansson, Svensk Energis VD, i en kommentar till dagens rapport från Svenskt Kvalitetsindex.

Uppgången sker visserligen från en tämligen låg nivå. Beskedet från Svenskt Kvalitetsindex anser Kjell Jansson vara ett kvitto på att elbranschen nu är på rätt väg:

– Vi slår oss inte till ro med detta. Långt därifrån. Utmaningen för branschen nu närmast är att fortsätta på den inslagna vägen, och göra det enkelt och bra för elkunderna, och sedan se till att reformen med månadsvis avläsning av verklig konsumtion för alla kunder från 1 juli 2009 blir en framgång.

Speciellt glädjande, enligt Kjell Jansson, är att de största företagen nu uppvisar rejäla framsteg. Det drar upp branschgenomsnittet. Det här är en viktig mätning eftersom det är cirka 7.500 kunder som tillfrågats:

– Det är glädjande att så många av våra medelstora – och främst regionalt inriktade – medlemsföretag uppvisar kundnöjdhet som ligger klart över branschgenomsnittet. I SKI-rapporten nämns särskilt Skellefteå Kraft, Luleå Energi, Jämtkraft, Gävle Energi, Dalakraft, Borås Elhandel, Norrtälje Energi, Östkraft, Öresundskraft, Varberg Energi samt Lunds Energikoncernen.

Svensk Energi och medlemsföretagen inledde år 2004 elbranschens kundoffensiv, där 164 elnätsföretag och 119 elhandelsföretag tog ett gemensamt krafttag för att arbeta bort de problem som fanns – allt med kundernas bästa för ögonen, avslutar Kjell Jansson.

Ytterligare information:

Kjell Jansson, vd, mobil 0705-84 84 81

Kalle Karlsson, kommunikationsansvarig, mobil 073-301 73 68

Kalle Lindholm, pressansvarig, mobil 0709-96 25 90