

P R E S S M E D D E L A N D E

Svensk Energi om SKI-mätningen: "Glädjande framsteg – men lång väg kvar"

– Elbranschen arbetar intensivt med att förstärka kundernas förtroende. Via elbranschens kundoffensiv, som startade hösten 2004, görs en branschgemensam satsning som torde vara unik. Av det skälet är det glädjande att vi ser framsteg – men vägen till acceptabel nivå är fortfarande lång, säger Bo Källstrand, VD i Svensk Energi, i en kommentar till dagens färskva opinionsmätning från Svenskt Kvalitetsindex.

Speciellt glädjande är det att många av de regionala större aktörerna kommer ut starkt i mätningen – Jämtkraft, Telge Energi, Skellefteå Kraft, Luleå Energi, Östkraft, Borås Elhandel, Dalakraft, Öresundskraft och Gävle Energi för att nämna några av dem som enligt SKI har högst kundnöjdhet på sina marknader, enligt Bo Källstrand:

– De tre största aktörerna – Vattenfall, Fortum och E.ON – tillhör dem som ligger under genomsnittet för branschen totalt. Så länge de dras med problem, får det ett tungt genomslag för branschgenomsnittet.

–Det finns en beslutsamhet i hela branschen att fortsätta lyfta kundförtroendet. Vårt långsiktiga mål är att ligga på genomsnittet för alla undersökta branscher – runt 68 i stället för 61,2 som är årets notering. Det lär ta ytterligare några år av hårt arbete.

SKI-mätningen pekar på bl a att erhållna tjänster och kring servicen är långt ifrån prisvärda. Kommentarer om dålig information, otydlig fakturaspecifikation samt brister i kundtjänsten är frekventa. Bo Källstrand säger om detta:

– Elmarknadens funktion är inte enkel att förstå. SKI är dock den tredje mätningen på kort tid, som visar att branschens förtroende är på uppgång. Branschen tar dessa mätningar som en ytterligare sporre för att komma i mål med kundarbetet.

Ytterligare upplysning:

Bo Källstrand, Svensk Energis VD, mobil 070-839 72 09
Kalle Karlsson, kommunikationsansvarig, mobil 073-301 73 68