

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

---

### Elbranschen tar nya kliv för kundernas bästa

Sedan fem år tillbaka har elbranschen i Sverige drivit en kundoffensiv som gett resultat. Det har inneburit enklare fakturor, ett mer begripligt språk och större satsning på kundvård hos elföretagen.

– Det är en mycket glädjande utveckling. Förtroendet hos kunderna har ökat och det är det allra viktigaste. Det är bara att ödmjukt erkänna att vi inte har varit bra tidigare. Nu är många av felet avhjälpta och vi kan sikta framåt mot att istället utveckla tekniken och kundernas möjligheter, säger Svensk Energis nyligen tillträdde vd Kjell Jansson i samband med en Energifrukost på onsdagen.

Kundoffensiven var ett frivilligt åtagande från branschen som har engagerat många medarbetare i branschen. Till en början i ett intensivt projektarbete och på senare år i nätverk med speciellt utvalda medarbetare som har kundens bästa i sikte.

Branschen kan delvis tacka beslutsfattarna för vändningen i förtroendet. De lagar som stiftats för ökad leveranssäkerhet och noggrannare mätningar av elförbrukningen har gett resultat. Elledningar grävs ned i marken och alla svenska elmätare byts ut. Det ska ytterligare minska risken för elavbrott och ge kunderna fakturor baserade på exakt förbrukning.

– Lagarna var bra. Nu fortsätter vi på den frivilliga linjen. Om kundoffensiven var av avhjälpan natur så siktar vi nu på utveckling. Till våren införs EMIX som kan liknas vid en telefonväxel där alla meddelanden inom elbranschen ska gå igenom. På så vis ökar kvalitén i branschens egen hantering, något som kommer kunderna till godo, säger Kjell Jansson och fortsätter:

– Det riktigt spännande är att branschen nu driver ett visionsprojekt för att hitta formerna för relationerna med kunderna år 2022. Vi ser garanterat en mer elektronisk värld där kunden kan sköta sina elaffärer t ex på nätet eller i mobilen. På gatorna rullar elfordon, en utveckling som nu skjuter högsta fart när de s k laddhybridbilarna kommer. Elbranschen ska på så vis bli en spännande bransch också för unga att arbeta i. Det är ett högt prioriterat mål.

Bo Hesselgren, vd för Konsumenternas Elrådgivningsbyrå kan bara instämma i att det ser bättre ut för elbranschen än för några år sedan:

– Eländet har blivit mindre, som jag brukar säga. De direkta klagomålen har minskat dramatiskt. Men det är fortfarande svårt för kunderna att förstå marknaden. Här finns definitivt mer att göra. Jag hoppas mycket på den frivilliga väg som branschen nu är inne på.

Energifrukosten tog också upp de stora satsningar som sker på ny klimatneutral elproduktion i Sverige – främst från vind, vatten, kärnkraft och biobränslen. Kjell Jansson konstaterade att det ska byggas så mycket ny el att Sverige har alla förutsättningar att bli ett exportland av koldioxidfri el.

*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