

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

Elbolagen gör gemensam offensiv för att förbättra för kunderna

Elbranschen gör nu en kraftfull gemensam offensiv för att komma till rätta med de problem som orsakat svårigheter – och missnöje – bland kunderna. Via branschföreningen Svensk Energi har 70 experter från 25 medlemsföretag arbetat intensivt under hösten och har nu kommit med 34 förslag till förändringar och förbättringar. Allt i akt och mening att lösa de problem som kunderna upplever.

Bo Källstrand, Svensk Energis VD, säger i en kommentar om den unika satsningen:

– Nu har elbranschen chansen att en gång för alla städa undan och åtgärda återstående hinder och problem som kunderna upplever. Om branschen genomför förslagen snabbt och med kraft, är det min övertygelse att vi ganska snart kommer att se en vändning i förtroendet för våra företag. Det är nu eller aldrig som gäller!

Målet med satsningen är dels att föreslå förändringar av gällande regelverk – även på lagstiftningssidan – dels att föreslå förändringar gällande branschens interna rutiner och arbetssätt. Svensk Energis medlemsföretag analyserar och diskuterar just nu de presenterade förslagen och Svensk Energis styrelse kommer i februari nästa år att gå till beslut.

Arbetet har letts av Karima Björk, chef för Handel & Försäljning inom Svensk Energi:

– De 34 förslagen är ingalunda tagna ur luften utan det ligger mycket arbete bakom vart och ett. Bakgrunden till problemen, som branschen har, står bl a att finna i avregleringens spår. Den s k schablonreformen, som innebar att alla hushållskunder fritt kunde agera och välja elleverantör, infördes alltför snabbt på hösten 1999. Den innebar en snabb omvälvning av branschen. Framför allt saknades system och rutiner, som man ofta fick snickra ihop efter bästa förmåga ute på företagen. Detta ledde till problem och vissa bestående skönhetsfläckar. Branschen underskattade helt enkelt följderna av detta.

– Ingen sticker under stol med att en hel del kritik, riktad mot branschen, har varit befogad. Redan idag ser vi klara skärpningar och förbättringar. Hela branschen har tröttnat på idelig kritik. Nu gör vi något åt detta. Elbranschens kundoffensiv erbjuder en möjlighet att gå tillbaka och städa upp och samtidigt lägga en plattform för framtiden. Elbranschen skall förtjäna ett gott förtroende.

När det gäller tidplanen för genomförandet säger Karima Björk så här:

– Många av förslagen kommer att genomföras redan under nästa år. Det handlar om att underlätta för elkunderna. Vi skall eliminera risken för onödiga fel och förseningar i

samband med flyttar och leverantörsbyten. Vi kommer att få en elmarknad som fungerar ännu bättre. En annan effekt blir att branschen kommer att tala med samma språk gentemot kunderna.

Bland de frågor, som finns med bland alla förslag, finns frågan om att finna former för att öka egenkontrollen inom branschen. Den frågan analyseras och utreds vidare. En tanke är att införa något slags branschrevisor. Bo Källstrand avslutar:

– Sedan årtal har elbranschen arbetat aktivt med en lång rad förtroendeskapande åtgärder. Etiska riktlinjer antogs redan för fyra år sedan. Vi gjorde upp med regeringen om att kraftfullt ta itu med problemen med återkommande störstörningar vintertid – med extra kostnader i storleksordningen 10-15 miljarder kr. Vi gjorde upp med Konsumentverket i våras om en rad förbättringar som stärker elkundens rätt. Under året har vi sett kundombudsroller växa fram inom företagen. Vi närmar oss beslut kring elbranschens etiska råd. Mot den bakgrunden är det min övertygelse att ett genomförande av de nu presenterade 34 förslagen kommer att ge kundernas förtroende för elbranschen en rejäl knuff uppåt.

Ytterligare information:

Bo Källstrand, Svensk Energis VD, tel 08-677 26 15, mobil 0708-39 72 09

Karim Björk, chef Handel & Försäljning, tel 08-677 27 38, mobil 0708-57 87 21

Per-Olof Granström, Svensk Energis vice VD, tel 08-677 28 97, mobil 070-519 00 11

Kalle Karlsson, Svensk Energis informationschef, tel 08-677 28 18, mobil 073-301 73 68