

FJÄRRVÄRME NYTT

NYHETSREV TILL VME:S FJÄRRVÄRMEKUNDER OKTOBER 2020



Tack för att du väljer fjärrvärme!

Resultat kundundersökning

VME Fjärrvärme har under 2020 erhållit Mycket Väl Godkänt i kundnöjdhet!

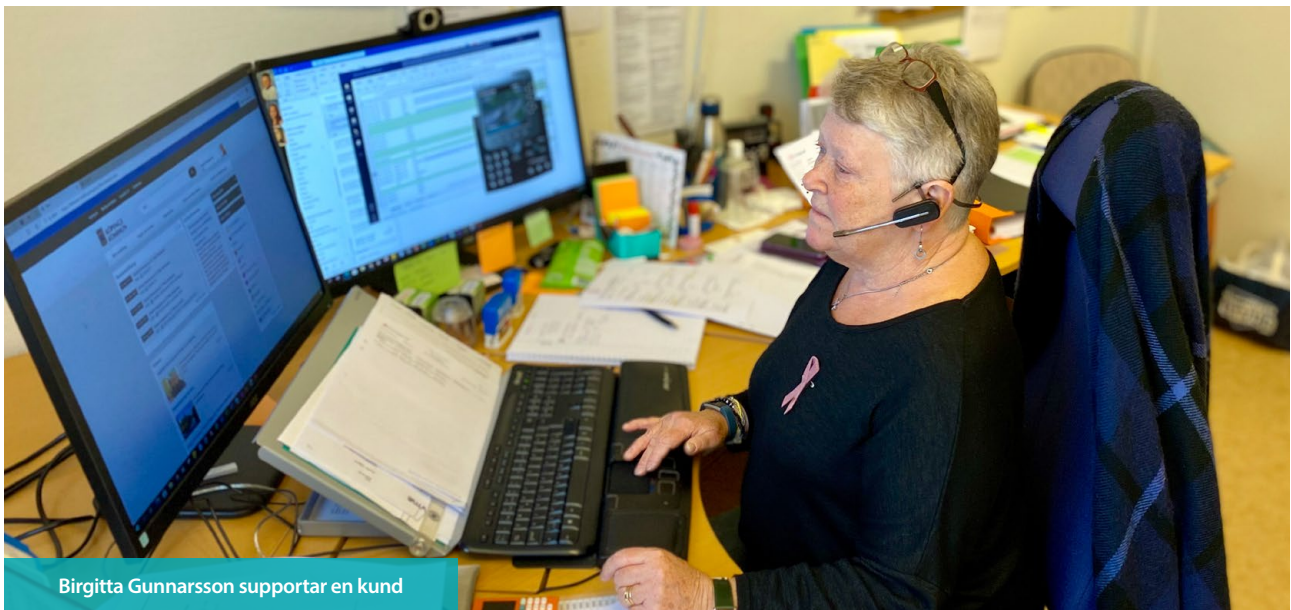
Tack alla kunder för att ni har deltagit i vår kundundersökning och tack för att ni anser att vi är en av Sveriges tio bästa energileverantörer.

Vi arbetar konsekvent med att ni som kund ska ha en problemfri uppvärmning med klimatsmart fokus. ●

Supportföretaget TMJ Group har genomfört kundundersökningarna inom energibranschen

Några kommentarer från kundundersökningen:

- // Jag eldade med olja förut och det är betydligt bättre med fjärrvärme. Det är så mycket enklare och bekvämare.
- // Jag har haft VME och deras fjärrvärme sedan 2000 och den har fungerat bra.
- // Fjärrvärmen rullar på utan problem och så gillar jag att VME är lokala.
- // Personalen är toppen! Vid ett tillfälle ringde jag ett journummer och det numret gick till en anställd som inte hade jour men han kom och tittade till min anläggning ändå, trots att det var hans bröllopsdag! Så fantastiskt fint!
- // Jag har inte haft några problem med VME, jag visste ju knappt vilka de var, jag trodde de hade hand om elen men det berättade du för mig att de inte hade. Nu är jag med på banan, haha!
- // Det har varit över tio år sedan sista planerade avbrottet på fjärrvärmen.
- // Fjärrvärmen har ett bra pris hos VME och det känns tryggt med serviceavtalet.
- // Fjärrvärmen fungerar bra och är enkel att använda, så jag skulle säga att skaffa fjärrvärmen var en av våra bättre idéer.



VME:s kundtjänst en av Sveriges bästa

Ett trevligt bemötande, snabb hjälp vid störningar och säkra leveranser. Det är några av nycklarna som gjort att våra kunder är bland Sveriges nöjdaste. Enligt en ny undersökning om kundnöjdhet är vi bland de tio bästa i Sverige.

Den 19 augusti i år kom resultatet från kundnöjdhetsundersökningen där 70 energibolag från hela Sverige deltog. Vi fick mycket goda betyg av kunderna och placerade oss bland de tio bästa totalt.

I undersökningen var vi nära att uppnå maxpoäng (5) på flera punkter, bland annat leveranssäkerhet (4,85), info/hjälp vid störning (4,56) och förtroende (4,48).

För medarbetarna i kundtjänsten var resultatet från undersökningen ett fint kvitto på att det jobb de gör uppskattas av kunderna.

– Vi är glada för det, naturligtvis, säger administratören Birgitta Gunnarsson.

Kundtjänsten är öppen varje vardag mellan 8 och 16.

– Ringer kunden efter klockan 16 på vardagar eller under helgen går samtalet automatiskt över till SOS Alarm. Sen kopplar de vidare till den som har beredskap, säger Birgitta.

För den som föredrar datorn istället för telefonen finns kundtjänsten att få tag på även där.



Ulla Andersson och Birgitta Gunnarsson hjälper dig med dina förfrågningar

– Vi har en kundtjänstmejl där vi svarar så fort som möjligt. En del kunder föredrar att skicka mejl istället för att ringa, säger ekonomiassistenten Ulla Andersson.

Till sist, vad är det bästa med jobbet med kundtjänst?

– Det är att prata med våra kunder och få kontakt, säger Ulla.

– Ingen dag är den andra lik, säger Birgitta. ●



Åtgärder vid Prästgårdsgatan

Under hösten har man konstaterat en läcka på Prästgårdsgatan och arbetet med att åtgärda läckaget har påbörjats.

Vi har under tiden varit tvungna att pumpa ur de brunnar som finns medan vi sökt fram platsen för läckan. Detta kan ha påverkat er som bor eller vistas i området och det är beklagligt.

För att slippa framtida läckage på samma ledning planeras utbyte från och med Teodor Dahls gata till och med Prästgårdsgatan under 2021. Arbetet är en naturlig fortsättning av det planerade underhållsarbetet i ledningsnätet. Vi arbetar för att säkra framtida leveranser till er som kunder.

Under arbetena med att åtgärda läckaget har ni kanske sett det grönfärgade vattnet. För att lättare se läckage är vattnet färgat med ett ofarligt färgämne som heter Pyranin. ●

Vad är Pyranin?

Det är ett rent färgämne med grön färg och fluorescerande egenskaper som används i kosmetika och rengöringsprodukter såsom tvål, schampo och diskmedel.

Läs mer på vår hemsida:

www.vme.se/fjarrvarme/gront-vatten

Information om din faktura

Då vi under kundundersökningen fått reda på att flera av er undrar vad siffrorna på fakturan betyder har vi lagt ut en förklaring på hemsidan, www.vme.se.

Har ni några fler funderingar får ni gärna höra av er till vår kundtjänst!

Kontaktuppgifter:

Västra Mälardalens Energi och Miljö

E-post: kundtjanst@vme.se

Köping: 0221-670 610

Arboga: 0589-670 610

<<KUNDN>>
<<C/O>>
<<GATUAD>>
<<POSTNU>> <<POSTAD>>

A PP Sverige, Port Payé
PostNord 20458904

Frankeringservice



Genomförda åtgärder på fjärrvärmenätet

Vi arbetar för att säkra framtida leveranser till er som kunder.

- Nyanslutningar av villor i Köping, Arboga och Kolsva
- Åtgärdande av läckage samt upprustning av ledningar vid Kramstagatan, Järnväggsgatan i Köping och utbyte av ledning vid Rentmästaregatan samt åtgärder av flertalet av fuktlarm i Arboga
- Förberedande åtgärder inför byte av ledningar under väg 250



Kommande och pågående projekt

- Fjärrvärmeledningen mellan Köping och Kolsva 2020-2021
- Byte av oljepanna från 70-talet på Norsaverket i Köping under hösten 2020. Åtgärden genomförs för att kunna säkra spets- och reservproduktionen samt kunna övergå till bioolja.



Västra Mälardalens Energi och Miljö AB

Box 34, 731 21 Köping
www.vme.se
Telefon 0221-670 610