



Kalevi Kilpelä lukemassa asiakkaan sähkömittaria Pyhänturilla.



Teksti: Anita Seppänen

**Koillis-Lapin Sähkö uudistaa
mittareiden lukemista**

Kulutustukeman

**voi nyt ilmoittaa
myös netissä**

Lisääntyneet siirto- ja jakelulinjojen uudistustyöt ovat vauhdittaneet Koillis-Lapin Sähkö Oy:n suunnitelmia uudistaa asiakkaiden sähkömittareiden lukemista.

- Kaikki ammattitaitoiset sähköasentajat tarvitaan entisten siirto- ja jakelulinjojen uudistamiseen ja uusien rakentamiseen. Asentajat eivät enää ehdi mittareita lukemaan, joten päätimme harkinnan jälkeen järjestää koko mittareiden lukemisen aivan uudelleen, kertoo Seppo Pernu. Hän vastaa Koillis-Lapin Sähkö Oy:ssä yhtiön verkkoliiketoiminnasta.

Koillis-Lapin Sähkö Oy ja YIT Teollisuus- ja verkkopalvelut Oy ovat solmineet kuluvan vuoden alkupuolella sopimuksen, jonka mukaisesti nyt YIT:n kenttätyössä olevat verkostomiehet lukevat myös Koillis-Lapin Sähkö Oy:n asiakkaiden sähkömittarit. Mittarinlukija saattaa hyvinkin näyttää siltä tutulta puhelinasentajalta ja niin hän useimmiten onkin, sillä nämä miehet ovat hoitaneet ja vastaavat yhä työkseen muun muassa puhelinliikenteen yhteyksistä.

- Valitsimme yhteistyösopimuksen YIT:n kanssa juuri sen takia, että heillä on työssä tämän alueen hyvin tuntevaa henkilökuntaa, joka on ehdottomasti etu tässä työssä. Mittarinlukija esittelee taloon saapuessaan itsensä, kertoo selkeästi, millä asioilla liikkuu ja näyttää henkilökorttinsa. Lukijat

vierailevat samassa kohteessa kahden vuoden välein, sillä joka toinen vuosi asiakkaalle lähetetään mittarinluentakortti. Asiakas voi ilmoittaa lukeman myös yhtiön kotisivuilla (www.koillislapinsahko.fi) tai soittamalla asiakaspalveluumme (020 753 8931). Näyttää siltä, että yhä useammat käyttävät lukeman ilmoittamiseen mielellään kotisivuiltamme löytyvää ilmoituslomaketta.

Suuri osa asiakaskotitalouksista ilmoittaa sähkömittarinsa kulutuslukeman Koillis-Lapin Sähkön pyynnöstä noin joka toinen vuosi. Joukossa on myös sellaisia asiakkaita, jotka ilmoittavat lukeman kuukausittain esimerkiksi talvi- ja kesäkausien kulutuserojen takia. Kukin tavallaan.

Kun mittari luetaan kerran vuodessa joko yhtiön tai asiakkaan toimesta, saavat asiakkaat sähkölaskun maksettavakseen kulutusarvion perusteella ja lukemataarkistuksen jälkeen vielä ilmoituksen siitä, pitääkö mahdollisesti maksaa lisää vai hyvitetäänkö mahdollinen ylijäämä tulevissa laskuissa.

- Tulevaisuudessa olemme myös Koillis-Lapin Sähkön verkkoalueella suunnitelleet siirtyvämmä automaatioon mittareiden luentaan. Tämä



Verkkopalveluiden johtaja Seppo Pernu kertoo, että mittarilukeman voi ilmoittaa yhtiöstä saatavalla kaavakkeella, yhtiön verkkosivuilla internetissä, soittamalla, mutta joka toinen vuosi mittari luetaan yhtiön toimesta.

muutos on vielä hyvinkin harkinnassa. Suurimmat asiakkaamme ovat automaattisessa etäluennassa jo nyt. Vastaavaa luentajärjestelmää voidaan soveltaa myös muille asiakkaille. Päätökset etäluennan laajentamisesta tehdään myöhemmin.

Uudet mittarinlukijat ovat kierrelleet talouksia Kemijärvellä taajama-alueella ja siirtyneet kevään mittaan Sallaan. Vuoden loppuun mennessä kierros on tehtynä.

Yhteinen asiakaspalvelujärjestelmä pohjoisen energiayhtiöille

Kaikkiaan 12 pohjoissuomalaisista energiayhtiötä ovat päättäneet hankkia yhteisen asiakaspalvelujärjestelmän, jonka avulla on tarkoitus lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää sähköisiä asiointipalveluita.

Yhtiöiden yhteisen asiakaspalvelujärjestelmän käyttöönottoa, käyttöä ja toimintaa varten perustettiin 3. päivä huhtikuuta oma yhtiö, joka nimettiin Pohjois-Suomen Energiatieto Oy:ksi. Uuden yhtiön toimitusjohtajaksi on nimitetty Timo Virikko ja hallituksen puheenjohtajaksi Jukka Kaarre.

Pohjois-Suomen Energiatieto Oy:n asiakaspalvelujärjestelmään kuuluvat sähkömyynnin, verkkopalvelun ja kaukolämmön asiakkaat ja liiketoimintoja kultakin alalta. Lisäksi uuden yhtiön tehtäviin kuuluu toiminnanohjauksen työkaluja, joilla on tavoitteena tehostaa kunkin 12 yhtiön toimintamalleja.

Asiakaspalvelujärjestelmän Pohjois-Suomen Energiatieto Oy:lle toimittaa Process Vision Oy.

Yhteisen asiakaspalvelun kehittämiseen pohjoissuomalaiset yhtiöt ryhtyivät vuonna 2005. Järjestelmän on

määrä olla valmis ja vaiheittain kokonaan käyttöönotettu vuoden 2009 kesällä eli kahden vuoden kuluessa.

Asiakaspalvelun yhteisjärjestelmän ovat sitoutuneet rakentamaan Energiapolar Oy, Enontekiön Sähkö Oy, Koillis-Lapin Sähkö Oy, Muonion Sähköosuuskunta, Keskusosuuskunta Oulun Seudun Sähkö, Oulun Seudun Lämpö Oy, Pellon Sähkö Oy, Rovakaira Oy, Rovaniemen Energia Oy, Rovaniemen Verkko Oy, Tornionlaakson Sähkö Oy ja Utsjoen Sähköosuuskunta.