



Du har väl skaffat
e-faktura?

KREAB Öst AB går ihop med Kraftringen Nät AB

Du som har KREAB Öst AB som avsändare på dina fakturor, kanske har uppmärksammat informationen som syns på fakturorna att från den 25 november 2010 är KREAB Öst AB fusionerat med bolaget Kraftringen Nät AB. För dig som kund innebär förändringen inte mer än att din faktura i februari får en ny betalningsmottagare. Verksamheten kommer fortfarande bedrivas i KREAB:s namn.

Förändrade nätavgifter

Till följd av de strukturförändringar som just nu genomförs i elnätsbranschen kommer nätavgifterna att förändras under våren 2011. Som energibolag anpassar vi oss till de regleringar och lagar som gäller för vår bransch. För närvarande pågår ett arbete med att se över hur bl.a. ändrade regler, förutsättningar, kvalitets- och förstärkningskrav samt införande av elområden kan komma att påverka avgifterna. Vi återkommer med mer information senare i vår.

1 maj 2011

Hör gärna av dig!

Våra öppettider

Besökstid Måndag–Fredag: 08.00–16.00

Telefontid Måndag–Fredag: 08.00–17.00

Växel 020-410 010 Kundservice 020-410 030

Mail kundservice@kreab-energi.se

Felanmälan Ljungbyhed 0435-77 81 00,

Hallabro 0457-45 14 10, Torsås 0486-453 10

Nu räknar vi om rörligt pris

Från 1 januari 2011 gör vi det rörliga elpriset ännu lite rörligare. Tidigare betalade du ett genomsnittligt månadsmedelpris. Detta ändrar vi nu så att vi även tar hänsyn till när under månaden som elen används. Det blir ett så kallat volymvägt månadsmedelpris. Tack vare att priset bättre speglar efterfrågan på el, minskar vi våra handelskostnader, vilket i sin tur innebär att vi kan sänka vårt påslag på både Rörligt elpris löpande och Rörligt elpris med bytesrätt 1 år. Förändringen gäller bara för avtal som nytecknas. Läs mer om våra avtal på www.kreab-energi.se

Ny Energiskatt på el från 1 januari 2011

Regeringen har nu fastställt att från den 1 januari 2011 räknas energiskatten upp med konsumentprisindex 0,93 procent. Det innebär en höjning med 0,3 öre/kWh. Energiskatten hamnar då på 28,3 öre/kWh exklusive moms.

KREAB

Elförsäljning

margareta.essman@kreab-energi.se

Fjärrvärmeförsäljning

peter.bengtsson@kreab-energi.se

www.kreab-energi.se

Miljöcertifierat enligt ISO 14001

Ljus & Värme

NYHETER & INFORMATION FRÅN KREAB • NR 1 2011



Det händer
grejor på KREAB
Energi!



– Hej! Vad kan jag hjälpa dig med?

Vi tänker på dig hela tiden!

Det är viktigt för oss att du som kund trivs med oss och våra tjänster och lösningar. Därför pågår ett konstant arbete med att se över vad vi kan förbättra och förändra för att det ska bli enklare för dig att vara kund hos oss. Många av de förbättringar som kommer framöver, sker på vår hemsida. Om dessa förbättringar plus lite till, vill vi berätta om i det här numret, som en god start på det nya året.

En av de kommande förändringarna på vår hemsida som vi tror starkt på är Kundenservice Online. En flexibel tjänst som kommer ge dig flera möjligheter att få den information du behöver.

Det är tänkt att Kundenservice Online ska finnas där som ett alternativ de gånger du inte kan eller vill ringa till oss. Eller behöver hjälp när du besöker vår hemsida och inte hittar det du söker. Oavsett anledning kommer vi att finnas där för dig utan att du behöver plocka fram telefonen och ringa oss.

Du kommer kunna skriva till oss och ställa frågor som vi besvarar som i en helt vanlig chatt. När samtalet är över får du en summering av samtalet som du lätt kan kopiera och spara som en bekräftelse på samtalet.

En annan av de funktioner som kommer att finnas på Kundenservice Online är att vi kan hjälpa dig att navigera på vår hemsida genom att peka din webbläsare till rätt sida, snabbt och enkelt utan att behöva skicka långa länkar via e-post.

Eftersom det ibland kan vara svårt att förklara i skriven text kommer vi som grädde på moset via Kundenservice Online även kunna erbjuda att under pågående chatt, lätt och smidigt gå över till video och ljud via din dator om du har webbkamera.

Kunderservice Online är en tjänst som vi hoppas kunna erbjuda inom en snar framtid. När den är uppe på vår hemsida och klar att använda, återkommer vi här i kundtidningen med mer information.

Teckna avtal på hemsidan

Att teckna avtal på hemsidan är ju inget nytt men vi har förbättrat tjänsten. Bland annat har vi gjort det mer överskådligt och det har blivit färre steg att genomföra – alltså snabbare och enklare. Det finns hjälptexter i varje steg för att det ska kännas tryggt att skriva ditt avtal på hemsidan.

Att jämföra olika avtal har blivit betydligt mycket lättare, likaså att se vad du får för månads- eller årskostnad. Vilken typ av kostnad du vill se väljer du själv. Dessa förbättringar hjälper dig när du ska ta reda på vilket avtal som passar dig bäst.

Håll ett öga på vad som händer

Strömavbrott vill vi naturligtvis undvika men tyvärr råder vi inte över allt som sker. Det vi kan garantera är att all information vi har om det inträffade förmedlar vi via hemsidan så snabbt vi kan. Du kan gå in på hemsidan (eller få hjälp av vän/släkting) och läsa om avbrottet. Att inte veta är ofta det värsta.

Nu rapporterar vi inte bara pågående strömavbrott utan också planerade avbrott. Planerade strömavbrott är till för att reparera och underhålla nätet och därigenom förbättra service och funktionalitet för dig. Dessa avbrott försöker vi lägga så att de stör så lite som möjligt.

Om du "prenumererar" på avbrottsrapportering via RSS får du information direkt till din webbläsare, så fort vi publicerar den – du behöver inte besöka vår hemsida. Informationen uppdateras så fort du kopplar upp dig på Internet. Hur du kommer igång hittar du under nyhetsarkivet och "avbrottsinformation" på vår hemsida. Klicka på RSS ikonen så är du igång.

Håller ditt avtal på att löpa ut?

Vi kommer framöver att hålla träffar som gäller dig vars avtal närmar sig sitt slut – vi kallar dem ALU träffar (Avtal Löper Ut). Vi vill med dessa träffar ge dig en bättre bild av vad KREAB Energi står för och vad vi gör för dig som kund men även utbilda dig i hur elmarknaden fungerar. Vi kommer att prata om aktuella nyheter så som till exempel de nya elområdena och hur de påverkar dig som kund och oss som elleverantör. När vi sätter igång med ALU-träffar i ditt område kommer en inbjudan som vi givetvis hoppas att du tackar ja till!

Vi ses!



Vad innebär elområden för mig?

Svenska Kraftnät (SvK) delar den 1 november 2011 in Sverige i fyra elområden. SvK är ett statligt affärsverk som övervakar de svenska stamnäten för el och naturgas och ser till att det blir balans mellan förbrukning och produktion.

EU har som mål att skapa en gemensam elmarknad och det gör att SvK inte får prioritera förbrukningen inom Sveriges gränser på bekostnad av andra europeiska länders behov. En följd blir då att Sverige behöver delas upp i fyra olika elområden. Genom att införa dessa tror SvK sig kunna skapa en bättre balans mellan efterfrågan och tillgång på el och stimulera till att det byggs kraftverk där förbrukningen är som störst.

Införandet av elområden innebär att elen blir billigare att använda i norr, där det är överskott på el. I söder blir elen dyrare att använda eftersom det där finns ett underskott på el. Gränserna mellan elområdena går där elnäten behöver byggas ut för att kunna transportera mer el inom Sverige. Skillnaderna i pris kommer därför att bli mest påtagliga för dig som bor i elområde 4 (elområde Malmö) där priserna under vissa perioder kommer att vara högre än i övriga elområden.

Eftersom många elhandelsföretag i dagsläget inte vet vad inköpskostnaden för el blir efter den 1 november 2011 har vissa lagt in en så kallad prisjusteringsklausul i sina fastprisavtal. Klausulen innebär att elhandelsföretaget kan höja det avtalade priset under pågående avtalsperiod. Detta för att kompensera för de ökade kostnader som införandet av elområden kan komma att innebära. Denna klausul slipper du om du tecknar avtal hos oss. Redan i dag kan du få reda på vad ditt elpris kommer att bli även efter den 1 november 2011, då elområdena träder i kraft. Du är trygg hela avtalsperioden med andra ord.

Läs mer om vad indelningen i elområden kommer innebära för dig och se vart gränserna går för de olika områdena, på www.kreab-energi.se.