

BORGÅ

# Benergi

Borgå Energi -bolagens kundtidning 1/2009

## Energispartips för vardagen

Sida 10

## Borgå kläs i festskrud

Sida 13

## Stoj och stim i HopLop

Sida 4

## Lovisa- familjens duktiga gårdskar!

Sida 6

Så här fungerar

# vår kundbetjäning

Sida 14

# Juha Laitila

förgyller dagen

TEXT: Reija Kokkola BILD: Susa Heiska



## Vem då?

### Juha Laitila

- Imitator, programledare, komiker, skådespelare, sångare
- Till yrket manusförfattare, kompositör och textförfattare sedan år 1975
- Människo- och hundvän
- Bor i Borgå
- Trivs utmärkt i sin hemstad

En uppträdande artists utmaning är att få publiken att koppla av från vardagens jäkt. Musik är terapi, ett leende värmer och ett gott skratt förlänger livet.

Borgåartisten **Juha Laitila** har minst tio stämmor. Han sjunger, uppträder, leder program och imiterar. Vid Juha Laitilas shower på restauranger och vid olika evenemang får publiken träffa **Ahtisaari, Halonen, Donner, Lipponen** och en lång rad andra celebriteter. Juha är fascinerad av röster. Rösten behöver faktiskt inte alltid tillhöra någon känd person.

– Då jag till exempel skapar en TV-roll väljer jag ett sätt att tala eller en röst som är intressant. Förebilden kan vara vem som helst, berättar Juha.

Publiken rycks ändå mest med av kända personers röster, som imitatoren återger i lämpligt karikerad form. Få av oss tänker normalt på hur en kändis talar, men då hennes eller hans röst och innehållet ges en skojig touch identifierar vi i allmänhet personen ganska lätt.

– Martti Ahtisaari är tacksam att imitera, eftersom han har varit så mycket på tapeten och alla ju vet vem han är. Jag har även övat på **Matti Vanhanen**, vars röst är lika färglös som gubben själv, berättar Juha och gör samtidigt en Vanhanen-imitation som är förbluffande lik originalet.

Årstiderna inverkar i allmänhet på artisternas showkalendarer, men Juha Laitila är engagerad året runt. Inte ens recessionen verkar påverka intresset negativt.

– En uppträdande artists uppgift är att underhålla och roa publiken. Då livet är jobbigt är det ännu viktigare än annars att ta en paus från vardagen.

### Borgå är en fin hemstad

Juha och **Satu Laitila** har bott tjugo år i sitt egnahemshus i Borgå. Paret flyttade faktiskt till Borgå redan år 1978,

men sedan förde arbetet makarna till andra orter i Finland. Juha och Satu Laitila trivs utmärkt i Borgå.

– Dels är Borgå en kulturpositiv stad, dels är det lätt att ta sig till andra orter i Finland från Borgå.

Paret, som inte har barn, reser mycket. Det stora intresset för telemarkåkning för ofta Juha och Satu till Alperna, där de gärna stannar en längre tid. Under sina vistelser i det storslagna landskapet skriver paret bland annat tidningsartiklar. Italienska Tyrolen hör till makarnas favoritresmål.

– Kombinationen av italiensk och österrikisk mentalitet är både intressant och tilltalande, säger Juha med ett leende.

Paret är även förtroget med de finländska skidcentren. Till favoriterna hör Tahkovoiori, Pyhä, Pallas, Salla och Koli.

Juha och Satu har alltid haft hund, i allmänhet stora raser. **Petit**, som varit en del av familjen i hela 14 år, är en bjässe trots att namnet betyder liten

på franska.

– Namnet kommer från att Petit, som är hemma från de franska Alperna, hade en ännu större kompis, förklarar Juha.

Hundarna har vant paret vid att bo relativt svalt. Inomhustemperaturen i parets hus är mellan 17 och 18 grader året runt. Temperaturen hålls på lämplig nivå med hjälp av dels elektricitet, dels en luftvärmepump. Paret skaffade luftvärmepumpen genast då sådana fanns att köpa.

– Hundar trivs inte i för hög värme, säger Juha och ger ”den lilla” en vänlig klapp på huvudet. 🐾

”En uppträdande artists uppgift är att roa sin publik.”

## Förmånliga tariffer och god betjäning

Elpriset har varit föremål för livlig diskussion under senare tid och konsumenterna har uppmanats att vaska fram de förmånligaste elleverantörerna genom konkurrensutsättning. Konkurrensutsättningen, som kan minska elräkningen avsevärt, är en sund företeelse på den fria elmarknaden.

Som energibolag har vi samma bekymmer som konsumenterna, nämligen att prisstegringen inte verkar ha något slut. Vi är dock glada att vi under de senaste åren har fattat beslut som möjliggör leverans av relativt förmånlig energi till borgåborna.

Fjärrvärmens förmånlighet sammanhänger med användningen av biobränslen och samproduktionen av elektricitet och värme, som även gagnar hushållen i Lovisa. Det konkurrenskraftiga elpriset beror dels på Borgå Energis egen produktion, dels på att företaget tack vare sina förmånliga andelar och kvoter i inhemska och utländska energibolag inte är helt beroende av den dyra marknadselektriciteten. Borgå Energi har redan länge klarat sig bra i de riksomfattande prisjämförelsema.

Arbetet måste fortsätta och därför deltar Borgå Energi i bland annat Fennovoimas kärnkraftsprojekt. Vi anser det inte vara oviktigt vem som äger det nya kärnkraftverket. Börsföretag eftersträvar vinstoptimering. I Fennovoimas modell utgörs ägarna av elbolag och andra företag som vill trygga tillgången på elektricitet till "självkostnadspris".

Utöver förmånliga tariffer vill vi även erbjuda våra kunder god betjäning. För att Ni, våra kunder, skall uppleva Borgå Energi som Ert eget elbolag strävar vi efter att fortlöpande utveckla och finslipa vår verksamhet och vår organisation.

Vi satsar fortlöpande på personalutbildning och på nya serviceredskap och betjäningmodeller. Vi utvecklar bland annat vår elektroniska fakturering, fjärravläsningen av elmätare, leveranssäkerheten och betjäningen via Internet. Trots den tekniska utvecklingen kan kunderna även framöver besöka vårt kontor för att till exempel betala sina elräkningar.

Vi är måna om att inte låta prispressen fördunkla vår mission, nämligen att betjäna våra kunder.

**Patrick Wackström**  
verkställande direktör



— Äventyrsparkerna HopLop erbjuder hela familjen trevlig och stimulerande samvaro i trygg och trivsamt miljö, berättar direktör **Mirva Hietasalo**.

Säkerheten har tillmätts särskild betydelse. Äventyrsparkerna är indelade i separata områden för barn som fyllt fyra år och för yngre barn.

– De yngsta barnen kan röra sig enligt sin egen utvecklingsnivå. Föräldrarna får vara med barnen i rutschbanan och bollhavet, berättar Mirva Hietasalo.

HopLop-företagaren i Borgå, **Jill Öhman**, har två barn som är yngre än fyra år och ett barn som fyllt fem.

– I äventyrsparken i Borgå är områdena för äldre och yngre barn byggda i anslutning till varandra för att underlätta övervakningen av olika gamla barn. Dessutom har man god utsikt över lekområdena från kaféet.

– Företagsgrupper som vill ge utlopp för sin energi är hjärtligt välkomna till oss och våra födelsedagsrum lämpar sig utmärkt för möten, säger Jill Öhman med ett leende.

## Hoppa, studs, spring och lek!

- Inomhusäventyrsparkerna HopLop har ploppat upp som svampar efter regn runt om i Finland.
- Nu kan även borgåbarnen och deras föräldrar leka och stoja inomhus.
- Adress: Ryttnästargatan 6
- HopLop lockar till hopp, studs, spring och lek.
- Äventyrsparken erbjuder ett roligt alternativ till datorspel.

UTGIVARE | Borgå Energi-bolagen,  
Mannerheimgatan 24, PB 95  
06101 BORGÅ  
tfn (019) 661 411  
fax (019) 661 4211  
www.porvoonenergia.fi  
CHEFREDAKTÖR | Nina Fransas  
PÅRMBILD | Susa Heiska

REDAKTION & LAYOUT |  
peak press & productions oy,  
Skepparegatan 2, 07920 Lovisa,  
toimitus@peakpress.net  
AD: Eeva Kangas  
TRYCKERI | Kirjapaino Uusimaa,  
Industrivägen 19, PB 15, 06151 BORGÅ  
UPPLAGA | 32 600

### Solsken eller regn

Äventyrsparkerna HopLop är byggda inomhus, så det spelar ingen roll om solen skiner eller om regnet står som spön i backen.

– Vädret är som bekant nyckfullt under både vintern och sommaren. I HopLop-parkerna, som inte påverkas av vädergudarna, kan man leka under svettiga somrardagar och om det regnar och blåser. Vintertid erbjuder äventyrsparkerna ett utmärkt alternativ till mer traditionella vinterlekar.

Färgerna och leksakerna i HopLop i Borgå går på temat djungel och fiskarnas värld. Varför inte fira födelsedag på Piratskeppet, i Havsborgen eller i Akvariet?

– Varje födelsedagsrum rymmer 20 barn och vid behov kan två rum slås ihop till ett större, berättar Jill Öhman.

HopLops utrymmen är planerade enkom för den aktuella verksamheten.

– Äventyrsparken HopLop är luftig och redig. I mitten av hoppborgen för de minsta barnen finns ett bollhav och hoppborgen för de lite äldre barnen är försedd med en rutschbana. Äventyrsparken bjuder även på mycket annat spännande.

Som mor till små barn vet Jill Öhman mer än väl att magen börjar kurra av lek och stöj.

– Kaféet säljer snacks och mellanmål. För dem som är riktigt hungriga finns en barnbuffé. ☺

### HopLop i Borgå

## Äventyr och glädje

I äventyrsparken HopLop, som öppnade i februari i Borgå, kan barnen springa, hoppa, rusa, tumla runt och göra av med sin överloppsenergi.

TEXT: Reija Kokkola  
BILD: Kimmo Syväri





**Lovisafamiljen satsar på livskvalitet. Pålitlig värme i ur och skur är en viktig del av boendet.**



# ”Borgå Energi är en duktig gårdskar!”

TEXT: Reija Kokkola BILDER: Virpi Lehtinen

Storfamiljen Paavolainen bor i Lovisas idylliska gamla stadsdel. När man stiger in hos familjen möts man av en stor sal med kakelugn, hemtrevnad och värme.

Familjens far, byggmästare **Juhani Paavolainen**, anser att uppvärmningen av huset är en viktig del av boendet och livet. Uppvärmningen får inte betraktas som något nödvändigt ont. Boendet skall skänka glädje och då får man snällt acceptera uppvärmningskostnaderna.

– Ett varmt hus mår bra och då mår husets invånare också bra. Boendet får inte handla om att spara på bekostnad av livskvaliteten. Även huskonstruktionen fordrar att huset hålls varmt, betonar Juhani Paavolainen.

Och visst har familjen Paavolainen utrymmen att värma upp. Om man räknar in gårdsbyggnaderna, som delvis värms upp året runt, uppgår golvytan till hela 550 kvadratmeter. I husets ”gamla” del är inomhus-temperaturen 15 grader. Grundtemperaturen i resten av huset, som är 18 grader, kan vid behov jämnas ut eller höjas med hjälp av kakelugnen.

– Kakelugnen, som skapar stämning, magasinerar värme. Inte för mycket, utan så det räcker för dagen säger **Tarja Paavolainen**.

Familjens barn har inget att anmärka på boendet. Om man vill kan man tillbringa ett helt veckoslut i pyjamas.

– Jag själv är jämnvarm, men **Väinö, Jaakko och Ellu** klagar genast om det är för kallt, säger femtonårige **Kaapo**.

## Nytan syns snabbt

Familjen bytte ut husets oljeuppvärmning, som var från år 1952, mot fjärrvärme sommaren 2006. Genom att byta ut brännaren, sota och elda i kakelugnen fick familjen ned sina uppvärmningskostnader med 20 procent. Familjen Paavolainen tvingades hålla ett vakande öga på oljeuppvärmningen varje dag, eftersom den gamla brännaren levde sitt eget liv.

– En gång då vi var på semester sade värmesystemet upp kontraktet. Det tog lång tid att värma upp huset igen, berättar familjens mor **Tarja Paavolainen**.

Övergången till fjärrvärme inleddes med

konsultering av en ingenjörbyrå, varefter familjen Paavolainen bad om offerter från ett par apparatleverantörer. Det tog hela vintern att montera ned det gamla systemet, men anslutningen till fjärrvärmenätet gick snabbt och smärtfritt. Tack vare utjämning med kakelugnen och anpassning till vädret har installationen redan betalat sig.

– Det gick snabbare än jag hade trott, delvis på grund av att jag gjorde en hel del av arbetet själv, säger Juhani.

## Ekologisk och pålitlig värme

Även miljövänligheten utgjorde ett valkriterium då familjen bestämde sig för att övergå till fjärrvärme.

– Oljans höga pris och miljöhänsynen bidrog till vårt val. Pålitligheten inte att för-glömma.

Familjen Paavolainen är på väg på en några veckor lång semesterresa, men nu behöver de inte vara bekymrade över att lämna huset obebott.

– Borgå Energi är en alldeles utmärkt gårdskar! 🌱



## Förmånlig, bekymmersfri och miljövänlig

- Borgå Energi producerar största delen av fjärrvärmens med biobränslen, vilket håller koldioxidutsläppen i schack och priset stabilt.

- Fjärrvärmens är ett säkert och bekymmersfritt uppvärmningsalternativ.

- Fjärrvärmenätet möjliggör inmatning av värme från flera anläggningar. Borgå Energis fjärrvärmepersonal, som tryggar leveranssäkerheten, ger råd i fjärrvärmefrågor.

### Ari Raunio,

fjärrvärmechef, försäljning av fjärrvärme, tfn (019) 661 411 (växel)

### Kjell Rosenqvist,

försäljning av fjärrvärme, tfn (019) 661 411 (växel)

# Fjärrvärmens intresserar lovisaborna

Fjärrvärmens fördelar har även noterats i Lovisa, där redan omkring hälften av centrumområdets invånare har fjärrvärme från Borgå Energi.

Borgå Energi har gjort fjärrvärmens till en ekonomiskt förmånlig lösning, som även är miljövänlig. Företaget producerar cirka 80 procent av sin fjärrvärme med miljövänlig flis.

– Fjärrvärmens är verkligen ett grönt uppvärmningsalternativ. Vi använder olja som bränsle endast då det är smällkallt, säger **Kjell Rosenqvist** som ansvarar för försäljningen av fjärrvärme i Lovisa.

Det stora intresset för fjärrvärme beror på alternativets många obestridliga fördelar.

– Fjärrvärmens är ett bekymmersfritt alternativ i jämförelse med till exempel oljeuppvärmning. Dessutom är fjärrvärmens förmånlig.

Kjell Rosenqvist påpekar att Borgå Energis långa era som fjärr-

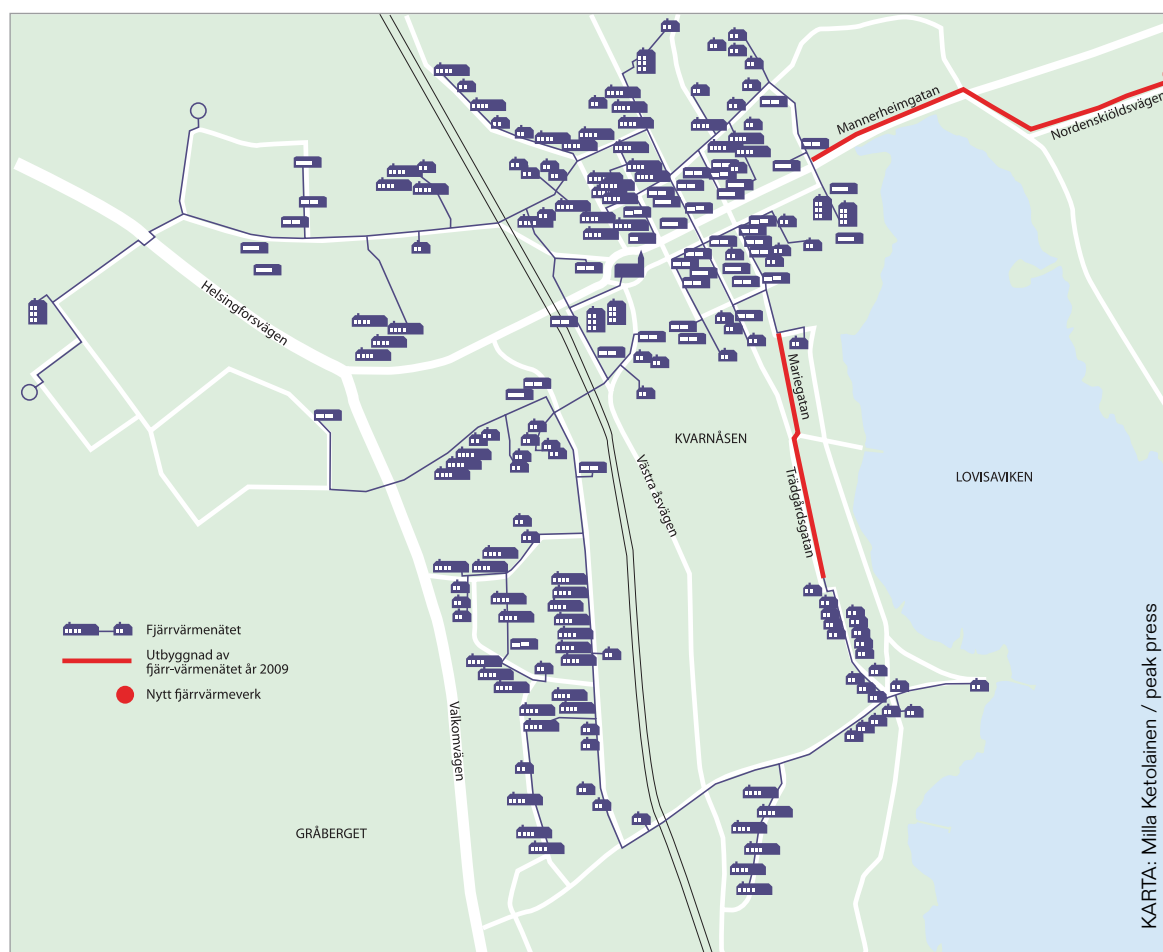
värmeleverantör har lett till att det i både Borgå- och Lovisanejden finns gott om VVS-företag med utmärkta kunskaper och stor erfarenhet av fjärrvärmeinstallationer.

– Borgå Energi informerar gärna om godkända installationsföretag som kunden kan lita på, upplyser Kjell Rosenqvist.

## Över 180 anslutningar i Lovisa

Intresset för fjärrvärme ökar stadigt i Lovisa. I slutet av fjolåret var antalet fjärrvärmeanslutningar över 180, varav 35 hade tillkommit under året. Samtidigt byggdes fjärrvärmens ut från 17 till 19 kilometer.

– I år bygger vi ut nätet längs Trädgårdsgatan till Mariegatan och samtidigt utvidgar vi nätet i området kring Tullbron. Enskilda egenhemshus i närheten av fjärrvärmens kan anslutas till nätet. De



## Lovisas fjärrvärmensät

I år byggs fjärrvärmens ut längs Trädgårdsgatan till Mariegatan och från centrum till Märlox. Efter utbyggnaden är nätet över 20 kilometer långt. I Märlox byggs även en ny fjärrvärmecentral. De fastigheter som redan har fjärrvärme anges på kartan.



## Sås & Kopp i Kokon

Skidcentret Kokon ordnar ett jippo för hela familjen fastlagstisdagen den 24 februari. Publiken underhålls av bland annat duon Sås & Kopp, som knappast behöver någon närmare presentation.


Skidcentret har en ny barnbacke, skidskolan är förnyad och restaurangen genomgick en ansiktslyftning i somras.

Skidcentret för hela familjen, som är beläget strax utanför Borgå centrum, är lätt att nå oavsett varifrån man kommer.

Läs om skidcentrets sportlovskurser och backarnas öppettider på Kokons webbsidor på adressen [www.kokon-sport.com](http://www.kokon-sport.com).

husägare som är intresserade av fjärrvärme får gärna kontakta oss, betonar Kjell Rosenqvist.

Största delen av fjärrvärmen i Lovisa produceras i en värmecentral, som nästan uteslutande drivs med miljövänlig flis. Fjärrvärmeanläggningen i Valkom hamn, som togs i bruk nyligen, har väckt stort intresse bland invånarna. Antalet fjärrvärmekunder i Valkom är för närvarande fyra, nämligen tre bostadsaktiebolag och ett vårdhem. Anslutningseffekten är cirka 1100 kW.

– Den nya anläggningen i Valkom representerar modern teknologi. Målsättning är att övergå till fasta bränslen även i Valkom så snart produktionsmängden är tillräckligt stor. 

### Tag kontakt!

Fjärrvärmechef **Ari Raunio** ansvarar för fjärrvärmekunderna och distributionen av fjärrvärme.

– Den förmånliga fjärrvärmen har rönt stort intresse och vi bygger fortlöpande ut nätet. Vi ser mycket gärna att de som är intresserade av fjärrvärme kontaktar oss, eftersom det ger oss en uppfattning om intresset i de olika områdena.

– Vi planerar utbyggnaden av fjärrvärmenätet med utgångspunkt från intresset i områdena. Borgå Energi ansvarar för nätet och rören utanför fastigheterna, medan installationerna i fastigheterna sköts av VVS-entreprenörer. Processen börjar dock med att kunden kontaktar oss. Vi informerar gärna om lämpliga entreprenörer, upplyser Ari Raunio.

Tfn (019) 661 411 (växel)



## Så här kan Du spara energi

- Använd värmemagasinerande spis
- Håll inomhustemperaturen inom intervallet 20–22 grader
  - Vädra snabbt genom korsdrag
  - Täta fönstren
- Byt ut glödlamporna mot energisparlampor, som förbrukar upp till 80 procent mindre elektricitet
  - Köp endast energieffektiva apparater av klass A
  - Släck lamporna då ingen befinner sig i rummet
    - Slå av TV:n då ingen ser på den
- Slå helt av apparater som inte används, undvik standby-läge
- Drag ut mobiltelefonens laddare ur väggen då den inte används
- Styr utomhusbelysningen med tidur eller skymningskontakt



## Energispartips för hushåll

Energipriset är på allas läppar, men vi glömmer lätt bort att vi själva kan inverka på räkningen. Det lönar sig i allmänhet att ändra sina vanor och att investera i till exempel en luftvärmepump.

TEXT: Tom Kalima BILDER: Sanna Nylén

Uppvärmningen står för upp till hälften av hushållens totala energiförbrukning. Varmvattnet står för en femtedel. Resten, alltså ungefär en tredjedel av energin, förbrukas av elapparater och lampor. Den som vill spara energi skall alltså först syna uppvärmningen. Man vänjer sig lätt vid relativt hög inomhustemperatur, men enligt experterna sover vi bäst då det är svalt. Cirka 21 grader är en lämplig inomhustemperatur för de allra flesta.

Genom att sänka inomhustemperaturen med en grad förbrukar man ungefär fem procent mindre energi. Om man inte är observant stiger inomhustemperaturen lätt till 23–25 grader, vilket visar att uppmärksamhet lönar sig. Ingen behöver ge avkall på sin boendekomfort, men vi kan alla då och då kontrollera att fönstren är täta och komma ihåg att vädra snabbt och effektivt. Man skall undvika att lämna fönster på glänt.

#### Luftvärmepumparna blir allt vanligare

Luftvärmepumparna har blivit vanligare under de senaste åren. Färska undersökningar visar tydligt att pumparna är effektiva. Eftersom luftvärmepumparna inklusive installation är relativt förmånliga, betalar de sig snabbt framförallt i eluppvärmda hus.

– Luftvärmepumparna är försedda med en klimatfunktion, som kan användas för kylning av bostaden under varma sommar dagar. Nedkylningen förbrukar dock energi, som delvis åter upp besparingen från vintern, påminner Borgå stads VVS-expert **Mikael Nystedt**.

Luftvärmepumparnas stora fördel är deras låga pris och att de lätt kan installeras i efterhand. Även jordvärme är ett kostnadseffektivt uppvärmningsalternativ. Jordvärmen är dock betydligt dyrare än luftvärmen och dess verkningsgrad är lägre, framförallt i hus med värmeelement.

#### Attityder och vanor

Upp till 30–40 procent av byggnadernas årliga förbrukning av värmeenergi går åt till uppvärmning av bruksvatten. Även anskaffningen, reningen och distributionen av vatten och hanteringen av avloppsvatten förbrukar mycket energi. Det lönar sig alltså att hålla ett öga på vattenförbrukningen.

Man kan spara varmvatten bland annat genom att stänga kranen då man tvålar in sig eller шамponerar håret i duschen, vilket har stor betydelse speciellt om man bor i ett egnahemshus med elektrisk vattenuppvärmning. Energiförbrukningen minskar också om man väntar med att starta tvättmaskinen tills den är full och väljer rätt tvätttemperatur.

Underhållningselektroniken förbrukar relativt lite energi, men upp till hälften av elektriciteten förbrukas då apparaterna står i standby-läge. Det lönar sig därför att slå av apparaterna då de inte används. ⚡

### Så här mycket elektricitet förbrukar hemmets apparater

#### Kylapparater

Kylskåp 0,5 kWh/dygn  
Kyl/svolskåp 0,5 kWh/dygn  
Kyl/frys 1,1 kWh/dygn  
Frys-skåp 0,8 kWh/dygn

#### Diskmaskin

- kallvattenanslutning 1,1 kWh/gång  
- varmvattenanslutning 0,7 kWh/gång

**Tvättmaskin** 1,0 kWh/gång

#### Torkande tvättmaskin

- tvätt 1,1 kWh/gång  
- torkning 3,4 kWh/gång  
Torkskåp 4,0 kWh/gång  
Torktumlare 4,0 kWh/gång

**Elspis** 8,0 kWh/2 timmar

**Elavgift = 5,85 cent/kWh**

Den angivna snittförbrukningen gäller nya apparater. Elförbrukningen påverkas bland annat av apparatens energieffektivitet och placering samt av hur apparaten används.



Genom att sänka rumstemperaturen en grad kan man minska värmekostnaderna med fem procent.

# Borgå Energi part i Fennovoima

I januari lämnade Fennovoima in sin ansökan om principbeslut för uppförandet av ett kärnkraftverk till statsrådet. Riksdagen väntas fatta sitt avgörande beslut år 2010. Fennovoimas målsättning är att inleda elproduktionen i det nya kraftverket under perioden 2018–2020.

INTERVJU: Tom Kalima BILD: Eeva Kangas

Vad är Fennovoima och hur hänger Fennovoima ihop med Borgå Energi, verkställande direktör **Patrick Wackström**?

– Kärnkraftsbolaget Fennovoima grundades av de lokala elbolagen, industrin och handeln. De lokala energibolagen gick med i kärnkraftsprojektet för att förbättra sina möjligheter att betjäna kunderna, det vill säga de finländska hushållen och företagen. Borgå Energi är ett av de 48 lokala energibolag som deltar i projektet.

Det finns också andra kärnkraftsprojekt. Varför valde Borgå Energi Fennovoima?

– För oss och för framförallt våra kunder är det viktigt vem som äger det nya kärnkraftverket. Fennovoima är inte ett vinstoptimerande börsföretag, utan ett företag som strävar efter att trygga tillgången på kon-

”Vi måste vara framsynta för att kunna trygga kundernas intressen.”

## Fennovoima

- + Bred ägarbas – 64 ägare, varav 48 är energibolag
- + Energibolagen har sammanlagt 900 000 kunder i Finland
- + Målsättningen är ett kärnkraftverk med effekten 1 500–2 500 MW; antingen en enhet med effekten 1 500–1 800 MW eller två separata enheter med effekten 1 000–1 250 MW
- + Projektet inleddes år 2007
- + Ansökan om principbeslut till statsrådet år 2009
- + Principbeslut år 2010
- + Elproduktion år 2020
- + Tre anläggningsalternativ
  - Toshiba ABWR BWR 1600 MW
  - Areva EPR PWR 1700 MW
  - Areva SWRBWR 1250 MW



kurrenskraftig och miljövänlig energi till rimliga priser.


Vilken är skillnaden jämfört med läget idag?

– Dagens finländska elproduktion är koncentrerad till några få ägare. Framförallt vatten- och kärnkraften domineras av de stora aktörerna. De lokala elbolagen är beroende av marknadseliciteten, vars pris i stor utsträckning dikteras av de stora bolagen. Fennovoimas kärnkraftverk skulle minska de lokala elbolagens beroende av marknadseliciteten.

Varför visar Borgå Energi så stort intresse för ett projekt som ger elektricitet först år 2020?

– För att kunna trygga våra kunders intressen måste vi arbeta både kortsiktigt och långsiktigt. Samhällets energibehov ökar och kärnkraften behövs även för att uppfylla de allt strängare miljökraven. Om vi inte engagerar oss nu, blir vi allt mer beroende av den dyra marknadseliciteten eftersom vår egen produktion inte kommer att kunna täcka energibehovet i framtiden.

Fennovoimas kärnkraftsprojekt i ett nötskal?

– Förmånlig och miljövänlig elektricitet till självkostnadspris. 



## Högtidlig **illuminering**

Borgå lantdags 200-årsjubileum ställer Borgå i rampljuset. Staden kläds i festskrud inför evenemangen, som pågår hela året. Belysningen är en viktig del av stadens framtoning.

Illumineringen för fram byggnadernas historiska värde på ett mjukt och finkänsligt sätt. Programmet omfattar fyra byggnader, nämligen Rådhuset, Wanha Laamanni, Slottet och Borgå gymnasium (nuvarande domkapitlet). Borgå Elnät deltog i planeringen och förverkligandet.

– Vi förnyar även den slitna belysningen i Runebergsparken och Stads-parken. Förnyelsen sammanhänger inte enbart med jubileet, utan vi vill även förbättra säkerheten i parkerna berättar stadsträdgårdsmästare **Mikko Kau-nisto**.

**Esa Huttunen** från Borgå Elnät, som deltog i projektet, berättar att utgångspunkten var att illuminera byggnaderna diskret och så att deras detaljer och historiska karaktär lyfts fram.

– Ifråga om Rådhuset beslöt vi att endast lysa upp byggnadens mest synliga del, klocktornet, med smalstråliga strålkastare. Tornet drar till sig blickarna på långt avstånd, ända från andra sidan ån berättar Esa Huttunen.

– Alla lampor har låg effekt och förbrukar mycket litet elektricitet.

## Skaftkärr eftersträvar **energieffektivitet**

Skaftkärr i Borgå planeras ett energieffektivt, unikt och trivsamt bostadsområde med cirka ettusen bostäder. I utvecklingsprojektet deltar fyra aktörer, nämligen Borgå stad, Sitra, Posintra Ab och Borgå Energi.

– Vi representerar energibranschen och söker, tillsammans med de övriga deltagarna, lösningar för framtidens energieffektiva boende, berättar utvecklingsdirektör **Akke Kuusela**.

Enligt Akke Kuusela är den totala energieffektiviteten den springande punkten.

– Framtidens utmaningar kan inte antas med hjälp av enskilda innovationer. Det bästa resultatet uppnås genom att betrakta hela kedjan från planläggning och byggande till boende och energiförbrukning, påpekar Akke Kuusela.

Visst är de enskilda innovationerna inom segmenten energi och byggande viktiga, men människan måste alltid stå i centrum.

– Lösningarna måste vara säkra och okomplicerade. Projektkomponenten Living Lab, som involverar invånarna i planeringsarbetet, är mycket viktig konstaterar Akke Kuusela. Projektet pågår till år 2012.

## Ny elstation **i Tolkis**

Elstationen i Tolkis ersätts med en modern central som representerar senaste teknik. Elstationen levereras till Borgå Elnät Ab av ABB och Empower.

– Det handlar om en långsiktig satsning på elnätet och därmed ökad leveranssäkerhet. Installationsarbetet har inletts och elstationen tas i drift på hösten, berättar Borgå Elnäts verkställande direktör **Magnus Nylander**.

I samband med förnyelsen flyttas elstationen från sin gamla plats vid Tolkis såg till Borgå Energis egen tomt vid kraftverket.

Den nya centralen, som kopplas in på mellanspänningsnätet, ersätter den nuvarande över 40 år gamla elstationen. Investeringen är värd cirka en och en halv miljon euro.

TEXT: Tom Kalima



– Vår målsättning är att ge kunden ett tillfredsställande svar, säger kundbetjäningsschef Rosita Holmberg.

# Kundbetjäningen tar emot cirka 20 000 samtal per år

Framgång i priskonkurrensen räcker inte för Borgå Energi, som även satsar på betjäningen, kundbelåtenheten och verksamhetskvaliteten.

TEXT: Tom Kalima BILDER: Eeva Kangas

Kunderna betjänas av flera avdelningar, men den egentliga kundbetjäningen, som får ungefär 20 000 samtal per år eller 60 samtal per dag, har en mycket central roll i kundarbetet. Kundhändelser registreras för att Borgå Energi och Borgå Elnät fortlöpande skall kunna utveckla servicen.

De flesta samtalen gäller löpande ärenden, men ibland får kundbetjäningen ta emot både ris och ros. Kunderna kontaktar kundbetjäningen även i udda ärenden.

– Trots att frågorna ibland gäller saker som egentligen inte hör till oss, hjälper vi så gott vi kan. Kundernas frågor kan till exempel vara av rent teknisk natur. Fördelen med att vara ett mindre bolag är att man i allmänhet snabbt får tag på någon som kan lösa knuten, säger kundbetjäningsschef **Rosita Holmberg**.

– Vad saken än gäller strävar vi efter att ge kunden ett tillfredsställande svar innan vi lägger på luren.

## Få ilska samtal

Rosita Holmberg berättar att andelen ilska samtal är väldigt liten, nämligen endast 0,01 procent av alla samtal.

– Det visar att vi har lyckats med vår uppgift. Kundbelåtenheten är viktig för oss och

därför vilar vi inte på våra lagrar. Vi satsar fortlöpande på att ytterligare förbättra betjäningen genom att vidareutbilda personalen och vidareutveckla betjäningssprocessen, betonar Rosita Holmberg.

Kundbetjäningens egentliga ansvarsområde omfattar ärenden som gäller fakturor, avtal, adressförändringar, mätaravläsning och S-bonus i anslutning till leverans av elektricitet, fjärrvärme och naturgas.

– Eftersom Borgå Energi utfärdar cirka 210 000 fakturor per år, är det ganska naturligt att en stor del av kundernas frågor gäller räkningarna. Det är bra att kunderna frågar om något är oklart. Vår målsättning är felfria och rediga fakturor, säger Rosita Holmberg.

– Jag upplever det som en utmaning att se till att en vilken kund verkligen förstår sin faktura efter samtalet.

## Elräkningen är inte lättläst

Enligt Rosita Holmberg är elräkningen inte alldeles lätt att läsa och förstå, trots att den ständigt utvecklas. På räkningen anges den egentliga elavgiften, överföringsavgiften och skatten. Dessutom kan räkningen innehålla olika tariffer för till exempel dagström och nattström.

– Antalet fel är litet, men kunderna är ib-

land förvånade över fakturabeloppet. Man stirrar sig blind på räkningens slutsumma och glömmer kanske bort att avläsnings- eller faktureringsintervallet har varit längre än normalt till exempel efter en flyttning.

– I allmänhet lyckas vi räta ut frågetecknen. Det är viktigt att kunden har räkningen framför sig och kan ge oss kundnumret och fakturanumret, med hjälp av vilka vi tar fram räkningen på dataskärmen. Då både kunden och vi ser samma uppgifter kan vi vid behov gå igenom räkningen post för post, säger Rosita Holmberg.

De flesta av de sju personer som arbetar i vår kundbetjäning har lång erfarenhet av kundarbete.

– Vi får även en hel del besök. Det är trevligt att träffa kunderna och vi finns ju faktiskt till för just dem. ☺





## Fjärravläsning av fjärrvärmemätarna

Borgå Energi utvecklar sin kundbetjäning genom att i Borgå och Lovisa övergå till fjärravläsning av fjärrvärmemätarna, vilket innebär att kunderna inte längre behöver meddela mätarställningen. Avläsningen sker via gsm- eller radionätet.

– Projektet, som inleds i Borgå centrum i vår, beräknas vara slutfört inom några år, säger fjärrvärmechef **Ari Raunio**.

Övergången till fjärravläsning är avgiftsfri för kunderna.

– Vi gör ett kort besök hos kunden vid vilket vi installerar en sändare i mätaren och/eller byter ut den gamla mätaren mot en ny.



## Borgå Energi -bolagen till Er tjänst

Kundbetjäningens direktnummer:  
(019) 6614 230

### Försäljning

Försäljningschef **Markus Weckström** deltar i tarifieringen och ansvarar för Borgå Energis specialavtal med främst företag.

– Borgå Energi strävar efter att erbjuda elektricitet till så förmånliga priser att kunderna inte behöver konkurrensutsätta sin upphandling av elektricitet, säger Markus Weckström.



### Planering

Vid nätplaneringen samarbetar Borgå Elnät med bland annat teleoperatörer och kommuner.

– Avdelningens ansvarsområde omfattar bland annat väg- och gatubelysningen och planeringen av elnätet,

säger planeringschef **Kari Janhunen**.

Avdelningen ansvarar även för förbättringen av det befintliga elnätet.

### Entreprenad

Borgå Elnät Ab erbjuder privatpersoner, företag och kommuner mångsidiga elinstallations-tjänster.

– Vi utför i princip alla arbeten inom elbranschen. Vår installations- och underhålls-service omfattar bland annat elinstallationer i industri-, kontors- och andra fastigheter, tillfälliga elnät och arbetsplatscentraler, elinstallationer i egnahemshus och fritidsfastigheter och datanätsinstallationer, säger installationschef **Mikael Hämäläinen**.



### Produktion

Produktionschef **Tommi Viirikko** ansvarar för produktionen av fjärrvärme.

– För att tillgodose kundernas behov av värme anpassas driften vid produktionsanläggningarna till den rådande temperaturen. Produktionsavdelningen, som är bemannad dygnet runt, har ett jourssystem som möjliggör omedelbar utredning av eventuella avbrott och störningar.



**Sauli Honkanen, Borgå**

"Jag använder inte plastpåsar eftersom tillverkningen kräver energi och påsarna hamnar på havsbotten där de skadar miljön."



**Kati Kawasumi, Lovisa**

"Genom att sänka rumstemperaturen med 1-2 grader sparar man en hel del energi. Vi släcker alltid de lampor som inte behövs."



**Jenni Stenström, Borgå**

"Vi har bytt ut fönstren. På grund av den effektiva värmeisoleringen kan vi ha lägre temperatur i värmeelementen. Vi använder även ved för uppvärmning."

**Svara och vinn! ▶ Svara och vinn! ▶ Svara och vinn! ▶ Svara och vinn! ▶ Svara och vinn!**

**Läsarfråga:** Vilken var den intressantaste artikeln i den här tidningen?

Vinsten i läsartävlingen är den här gången supé för två personer i gustaviansk miljö på restaurang Wanha Laamanni i närheten av Borgå medeltida domkyrka. Förhöj den kulinariska upplevelsen med något av restaurangens många goda viner.

Mitt svar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Namn: \_\_\_\_\_

Adress: \_\_\_\_\_

Postnummer: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Adressaten  
betalar  
portot

**Borgå Energi -bolagen**

Kod 5006633

06103 SVARSFÖRSÄNDELSE



### Läsartävling

Vi fick 1246 svar på läsarfrågan i förra numret av kundtidningen (2/2008).

Frågan löd: Vilket är vårt nya felanmälningnummer?

Det rätta svaret är: 020 690 144.

Vinsten, som var en övernattnig på hotell Onni, gick till Teija Parviainen. Vinsten överräcktes av kundbetjäningsschef Rosita Holmberg.