

eem.se



# Servicelöften för elnät



2019 - Servicelöften EEM.

Eskilstuna Energi & Miljö  
Adress: Kungsgatan 86, 631 86 Eskilstuna  
Telefon kundservice: 016-10 60 60  
E-post: kundservice@eem.se  
Vi finns även på Facebook  
eem.se



Eskilstuna Energi & Miljö

# Vi levererar el hem till dig

Vi på Eskilstuna Energi och Miljö Elnät AB arbetar ständigt för att stärka, förvalta och utveckla elnätet i vår kommun. Vi ser till att du får tillgång till el i ditt hem så att din vardag kan fungera.

I den här foldern kan du läsa mer om vårt uppdrag, våra servicelöften och vad vi som elnätsbolag förväntar oss av dig.



## Vårt uppdrag

Vårt uppdrag är att ta hand om Eskilstuna Energi och Miljö elnät för att tillgodose dina och kommunens behov av el. Detta gör vi i enlighet med lagkrav och föreskrifter och alltid med fokus på kundnöjdhet, personsäkerhet, ekonomi och miljö.

## Servicelöften

- Att alltid sträva mot 100 % leveranssäkerhet.
- Att förnya elnätet så att dagens och framtidens krav vad gäller kapacitet och kvalitet uppfylls.
- Att underhålla elnätet med inriktning att bevara anläggningarna i ett bra skick så att de ger god drift- och personsäkerhet.
- Att utveckla elnätet, anläggningarna och stödsystemen för smartare funktionalitet.
- Att i förväg informera dig om planerade avbrott och skyndsamt vid oplanerade avbrott.
- Att vid strömavbrott ge dig kontinuerlig information om status och beräknad sluttid.

## Din insats som kund

Det du behöver göra för att vi ska kunna utföra vårt uppdrag med elnätet är att underhålla din anläggning, anlita en behörig installatör vid eventuellt ingrepp i din anläggning samt att ha koll på elledningarna innan du gräver.

## Din synpunkt är viktig

Har du tankar eller synpunkter som du vill fömedla till oss är du välkommen att mejla till **kundservice@eem.se**. Vi återkopplar så snart vi kan.

På eem.se kan du läsa mer om oss och elnätet.

Välkommen!