

G

*Nyhetsbrev fra
Fortum Distribution*

Nett-Nytt
nr. 2 2007

God service ved Fortums kundesenter

Fortums kundesenter betjener over 100 000 kunder. Senteret mottar i løpet av året ca. 80 000 henvendelser per telefon. I tillegg mottar og besvarer kundesenteret ca. 14 000 e-postmeldinger.

Fortum har kundegaranti på de fleste av sine tjenester slik at alle forbrukerkunder som henvender seg per e-post, brev eller faks, skal få svar innen to arbeidsdager er gått.

Kundesenteret hos Fortum har god kompetanse. For at de skal være oppdatert til enhver tid kreves det jevnlig opplæring, noe Fortum er

meget opptatt av og satser på. Alle kundesentermedarbeidere har gjennomgått et omfattende servicekurs i tillegg til bransjeopplæring. For å kartlegge hva kundene mener om servicen hos Fortum, gjennomfører vi hver måned en kundeundersøkelse. Disse undersøkelsene viser gode resultater, og det gleder vi oss over.



Mette Marie Magnussen (t.v.) og Vibeke Flesjø ved Fortums kundesenter i Sarpsborg.

Nettinvesteringene gir sikrere strømforsyning

I løpet av de siste årene har Fortum Distribution forbedret distribusjonsnettet sitt, og på tre år er det investert 150 millioner kroner i Østfold. Dette har bidratt til at leveringskvaliteten er blitt enda bedre.

Generelt er det få avbrudd i strømforsyningen i Østfold. Fortum Distribution har 99,98 prosent leveringspålitelighet. Noen områder er mer utsatt for strømbrudd enn andre, og slike områder prioriteres når det foretas investeringer. Investeringene i nettet fordeler seg på alle deler i fylket. Noen områder som det har vært satset mye i:

- I Kjerre og Vestbygda i Onsøy som er veldig utsatt for kraftige uvær og stormer, er det installert overspenningsavleder på transformatorer i nettstasjonene. Dette har fjernet de fleste kortvarige avbruddene.
- Innen 2009 er isolatorer på høyspenningsnettet i Høyås og Hobøl skiftet, og det er etablert en reserveforsyning ved Ringvoll.



Magne Faale og Gunnar Løken ved driftssentralen kan konstatere at økte investeringer gir færre avbrudd.

Derved vil Fortum være bedre rustet mot torden og sterk vind.

- I Indre Østfold er strømbruddene redusert med over 50 prosent siden 2003 som en følge av nettinvesteringene.
- I det siste har Fortum hatt flere problemer med forsyningen fra Grålum transformatorstasjon. Hovedproblemet har vært komplekse elektriske fenomener. For å få en god løsning er Sintef og annen

ekspertise trukket inn. Basert på denne analysen er stasjonen oppgradert med nye komponenter.

Til tross for vedlikehold og investeringer unngår vi ikke strømbrudd. Stormer og ekstremvær vil fremdeles kunne føre til strømbrudd. Fortum har derfor beredskapsavtale med en ekstern entreprenør. Og internt i selskapet holdes det en høy beredskap for å kunne møte ulike feilsituasjoner.

Bedre nett i Ullerøy

For å bedre leveringskvaliteten og redusere risikoen for avbrudd, legger Fortum Distribution deler av høyspennings luftlinjenettet i Ullerøy som kabel i bakken. Det bygges dessuten tolv nettstasjoner som skal erstatte dagens mastearrangementer. Det har til tider vært mange strømbrudd i området, og fjorårets råtekontroll påviste råte i flere av mastene. Det er totalt 8,6 km luftnett som blir erstattet med 9,3 km kabel i bakken.

Den aktuelle strekningen er: Solberg – Hornes – Hornes prestegård – Oldtidsveien – Ullerøyveien – Strandbekk – Gunnarstorp – Ullerøy kirke – Lilledal – Stabbetorp – Stordal sør og Stordal nord.

Før arbeidet kan starte, må flere forhold legges til rette. Det må være inngått avtaler med berørte grunneiere ettersom mye av gravingen vil skje på dyrket mark. Området er også kulturhistorisk viktig, og det foretas en arkeologisk registrering i området før graving kan settes i gang. Straks klarsignal foreligger, vil arbeidet med omlegging av nettet starte. Meningen er å bli ferdig i løpet av året.

I andre deler av Ullerøy vil luftlinjenettet bestå, men dårlige stolper skiftes ut som et resultat av råtekontrollen. Alle disse arbeidene skal munne ut i en tryggere og sikrere strømforsyning i hele Ullerøy.



Satser på linjerydding

De siste årene har Fortum Distribution brukt store beløp på skogrydding og utvidelse av linjegatene. Dette har vært gjort for at strømleveransen skal bli så sikker som mulig. Arbeidet har gitt resultater, og antallet strøbrudd har gått merkbart ned.

Nå tar vi et skritt videre og er allerede godt i gang med et prøveprosjekt om utvidet linjerydding. Dette gjøres i samarbeid med firmaet Nettskog AS som har totalansvar for skogrydding i Fortum Distribution. Prosjektet "Trefallsikkert i 15 år" har til hensikt å få bort trær som avbruddsårsak på utsatte strekninger. Det innebærer å fjerne alle trær som teoretisk kan falle over linjenettet med en horisont på minimum 15 år.

Nettskog foretar risikoanalyser og kartlegger skogsituasjonen før hogst gjennomføres. Hogsten må foretas utenfor det avtalte ryddebeltet på

12–15 meter, og det er nødvendig med egne hogstavtaler med berørte grunneiere. Det foretas befarings av all skog på de aktuelle traseene, og strekninger som må utvides og enkelttrær som må bort, blir merket.

Grunneier får tilbud om hogst og fremkjøring av tømmeret på gunstige betingelser og oppnår dermed god økonomi i avvirkningen av gammel skog. Fortum på sin side blir kvitt risikoskog langs linjenettet. Hittil har det vært stor interesse på grunneiersiden, og flere benytter anledningen til å hogge mer tømmer når maskinene likevel er på stedet.



4000 og snart jul...

– Det kan bli penger til litt av hvert nå, sier Olaug Holmerud (bildet) og ser rundt i stua. Nytt teppe i gangen, ny lampe, kanskje noe nytt tøy... Olaug lar blikket vandre i leiligheten på Furusetth bo- og servicesenter i Askim og vil ikke bestemme seg med det samme for hva de 4 000 skal brukes til. – Lettvinte penger, bare for å melde fra hvor mye strøm jeg har brukt, og så er det jo snart jul, legger hun til.

Bruker du Internett/e-post, kontofon eller SMS til å melde inn målerstanden, er også du med i trekningen om 4 000 kroner. De andre fem som vant 4 000 kroner hver, er Ingrid Orderud (Slitu), Sven Johannes Krogh (Askim), Gunnar Dagfinn Krugerud (Hærland) og Thore Lennart Karolussen (Halden).



Rådmann Siras vei 1

Postboks 124

1713 Grålum

Sentralbord: 815 44 499

Telefaks: 69 97 36 72

E-post: kundeservice@fortum.com

www.fortum.no