



”Stans nya miljöbolag”.

Idag ansvarar Trollhättan Energi för kommunens elnät, fjärrvärmenät, vatten- och avloppsnät och stadsnät. Dessutom säljer vi fjärrvärme, vatten och biogas. Alltsammans är produkter och tjänster som gör vår gemensamma vardag enklare. Vid årsskiftet tillkom Vatten som ett affärsområde. Vi utför även kundservice och fakturering åt Renhållningen i Trollhättans Stad. Nedan kan du läsa om ytterligare förändringar som är på gång.

NYA AVTALSVILLKOR - ELNÄT

Svensk Energi har tagit fram nya avtalsvillkor för konsument som kommer att gälla från den 1 juli. Du kan hitta dem på vår webb: www.trollhattanenergi.se under Elnät eller ringa kundservice så skickar vi dem till dig. Vi har nu bytt alla elmätare till fjärravlästa, vilket innebär att vi fakturerar den faktiska förbrukningen. Men, enligt avtalsvillkoren, har vi rätt att i undantagsfall preliminärfakturera.

FÖRÄNDRADE FAKTURERINGSRUTINER

De nya avtalsvillkoren rekommenderar bl.a. högst tre månaders faktureringsintervall. I samband med detta förändrar vi våra faktureringsperioder den 1 juli. Vid en förbrukning under 30 000 kWh/år får du elnätsfaktura en gång per kvartal och vid högre förbrukning en gång/månad. Vid övergången till det nya kan det innebära att du får fakturor med tätare intervall. Vill du ändra till månadsfakturering uppskattar vi att du anmäler dig för E-faktura, via din internetbank (så är vi rädda om miljön!). Du har även möjlighet till autogiro. I avtalsvillkoren kortas betalningsfristen till minst 15 dagar och förfallodagen infaller efter den 25:e i månaden. Fr.o.m. den 1/7 kommer vi att ta ut en avgift på 50:- vid betalningspåminnelser.

FRAMTIDA NYHETER YTTERLIGARE FÖRBÄTTRINGAR SOM ÄR PÅ GÅNG:

- Nya elnätskunder får alltid ett välkomstbrev med utförlig information, men vi kommer även att skicka ut ett bekräftelsebrev till alla kunder som har avslutat sitt elabonnemang.
- Vi har planer på att presentera din elförbrukning, ett år tillbaka, på din faktura
- Vår nya hemsida introducerades den 5 februari. För att ytterligare förbättra för dig som kund arbetar vi på en utökning med ”Mina sidor”. Där kommer du att se dina personliga uppgifter, din egen elförbrukning och på ett enkelt sätt skicka information till oss. Även nyhetsbrev via mail kommer så småningom.

Vill du veta mer är du alltid välkommen att ringa oss på tel 020-89 90 00 eller maila kundservice@trollhattanenergi.se