

2012-04-13

Förtydliganden från Hammarö Energi

Med detta vill vi förtydliga vår avtalshantering som vi har genomfört för att följa fjärrvärmelagen och Svensk Fjärrvärmes riktlinjer. Vi vill skapa en tydlig bild för oss och våra kunder av hur avtalssituationen ser ut som kan ligga till grund för en fortsatt konstruktiv dialog.

- Vi har skickat ut uppdaterade avtal till våra privatkunder för att få en skriftlig dokumentation av de val av som de tidigare gjort. För att underlätta både för oss och kunden är samtliga dokument daterade och uppdaterade med information såsom skiss över fjärrvärmeanläggningen och prisinformation. Skillnader finns i grafisk utformning utan att giltighetstid och prisberäkning på något sätt förändrats. Kunder som tidigare var bundna till avtalet under hela bindningstiden fick nu möjlighet att ensidigt säga upp avtalet med tre månaders varsel.
- Alla kunder som valt att byta avtal till det "gamla" avtalet (typ 2) kommer att få eventuell mellanskillnad mellan avtalen för perioden 2009 till 2011 utbetald helt i enlighet med det erbjudande om återbetalning som tidigare lämnats. Totalt har vi 1049 privatkunder varav 550 bytte avtal under 2009. Av de 550 som alla erbjöds att byta tillbaka till sitt gamla avtal valde 355 privatkunder att byta tillbaka. 105 kunder valde att stanna kvar och 90 valde det nya avtalet. Enbart 3 kunder har valt att helt säga upp sitt avtal med Hammarö Energi.
- Ersättningen är beräknad på samma förbrukningsunderlag som den tidigare faktureringen. Beräkningen görs på samma sätt som om de tidigare avtalsvillkoren gällt. Det vill säga exakt som kunder som inte bytt avtal fakturerats tidigare. Den kund som önskar kan få beloppen för varje faktureringsperiod redovisad för att jämföra med tidigare fakturor.
- I de gamla avtalen finns en formel för att räkna ut energipriset till kund för energi som tillförs i form av varmvatten från en utomstående producent. Priset till kund är beräknat på samma sätt som om energin framställts i vår anläggning med användning av det billigaste bränslet, det vill säga briketter. Beräkningsmetodiken infördes då spillvärme från Skoghalls Bruk började användas 1998 och har tillämpats på samma sätt sedan dess.