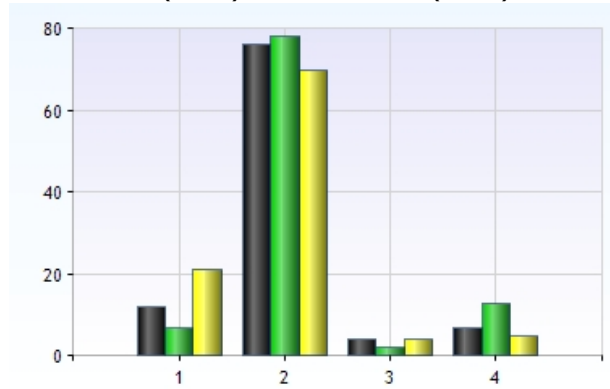


Siffrorna stående över varje svar avser alltid diagrammet under frågan.

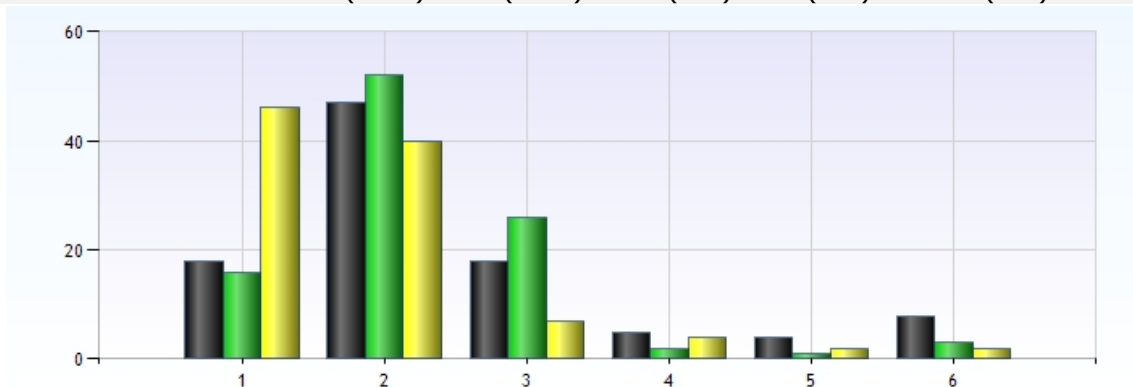
2. Vilken typ av kund är ni?

	1 <u>Lägenhetskund</u>	2 <u>Villakund</u>	3 <u>Företagskund</u>	4 <u>Annan:</u>
■ Skånska Energi AB	50 (12%)	309 (76%)	17 (4%)	28 (7%)
■ Södra Hallands Kraft	73 (7%)	777 (78%)	22 (2%)	127 (13%)
■ Österlens Kraft AB	36 (21%)	118 (70%)	7 (4%)	8 (5%)



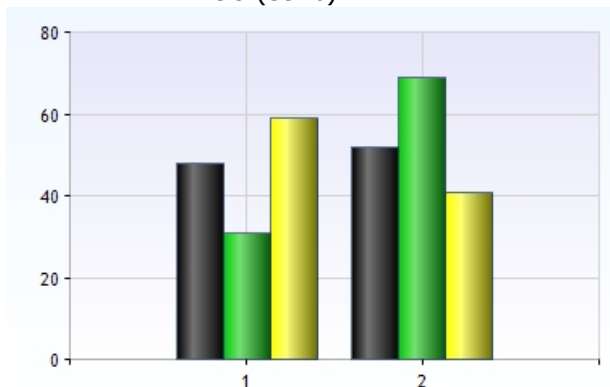
Hur nöjd är du generellt sätt med Österlens Kraft som leverantör?

	1 <u>Mycket nöjd</u>	2 <u>Nöjd</u>	3 <u>Varken eller</u>	4 <u>Missnöjd</u>	5 <u>Mycket missnöjd</u>	6 <u>Vet ej</u>	
■ Skånska Energi AB	67 (18%)	174 (47%)	66 (18%)	19 (5%)	13 (4%)	30 (8%)	3,78
■ Södra Hallands Kraft	154 (16%)	514 (52%)	259 (26%)	24 (2%)	8 (1%)	25 (3%)	3,82
■ Österlens Kraft AB	76 (46%)	67 (40%)	12 (7%)	6 (4%)	3 (2%)	3 (2%)	4,26



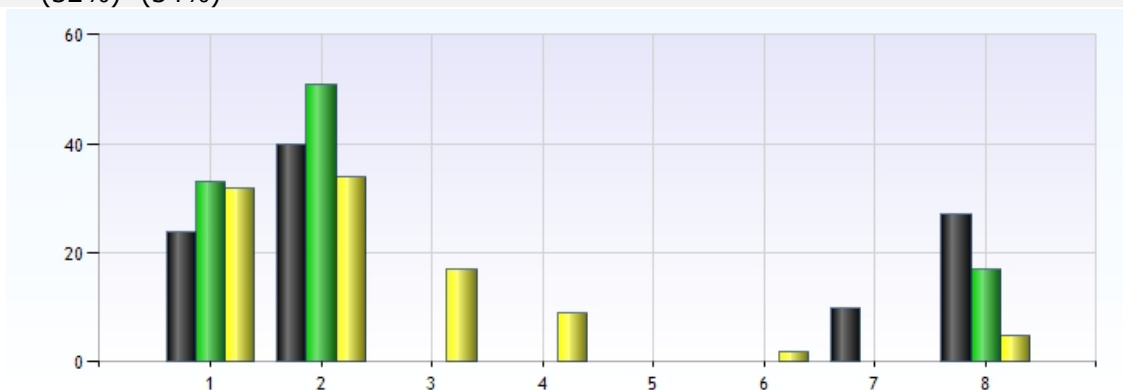
4. Har ni under det senaste året varit i kontakt med vår kundservice?

	1 Ja	2 Nej
■ Skånska Energi AB	176 (48%)	189 (52%)
■ Södra Hallands Kraft	307 (31%)	676 (69%)
■ Österlens Kraft AB	98 (59%)	69 (41%)



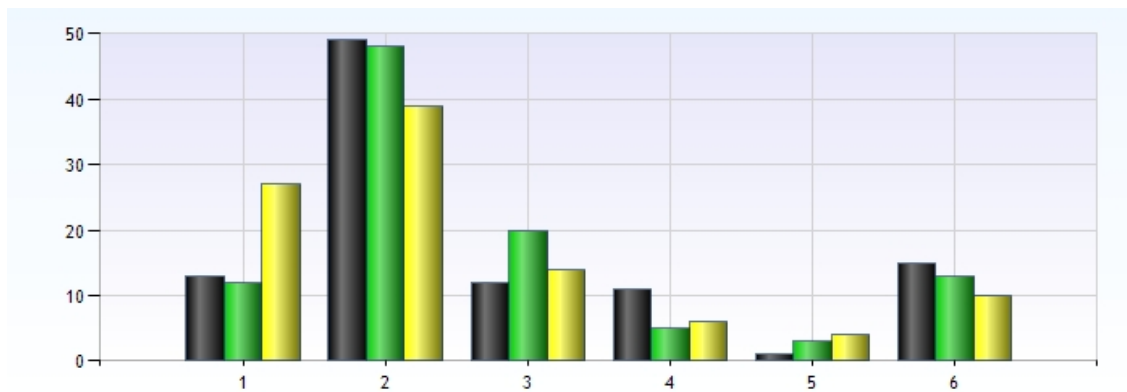
5. Vilket affärsområde gällde ert ärende till kundservice?

	1	2	3	4	5	6	7	8
	<u>Elnät</u>	<u>Elhandel</u>	<u>Bredband</u>	<u>Kabeltv</u>	<u>Vatten/avlopp</u>	<u>Fjärrvärme</u>	<u>Energilösningar/Värmepumpar</u>	<u>Annat</u>
■ Skånska Energi AB	42 (24%)	70 (40%)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (10%)	47 (27%)
■ Södra Hallands Kraft	101 (33%)	157 (51%)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	52 (17%)
■ Österlens Kraft AB	32 (32%)	34 (34%)	17 (17%)	9 (9%)	0 (0)	2 (2%)	0 (0)	5 (5%)



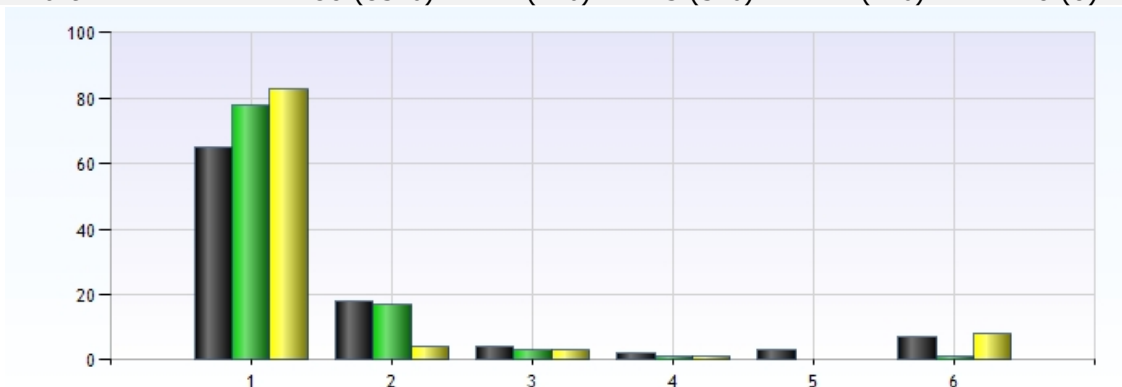
6. Vilket typ av ärende gällde samtalet?

	1 <u>Teknisk support</u>	2 <u>Avtalsfrågor</u>	3 <u>Fakturafrågor</u>	4 <u>Klagomål</u>	5 <u>Uppsägning av tjänst</u>	6 <u>Annat:</u>
■ Skånska Energi AB	22 (13%)	82 (49%)	20 (12%)	18 (11%)	2 (1%)	25 (15%)
■ Södra Hallands Kraft	37 (12%)	144 (48%)	60 (20%)	15 (5%)	8 (3%)	39 (13%)
■ Österlens Kraft AB	27 (27%)	39 (39%)	14 (14%)	6 (6%)	4 (4%)	10 (10%)



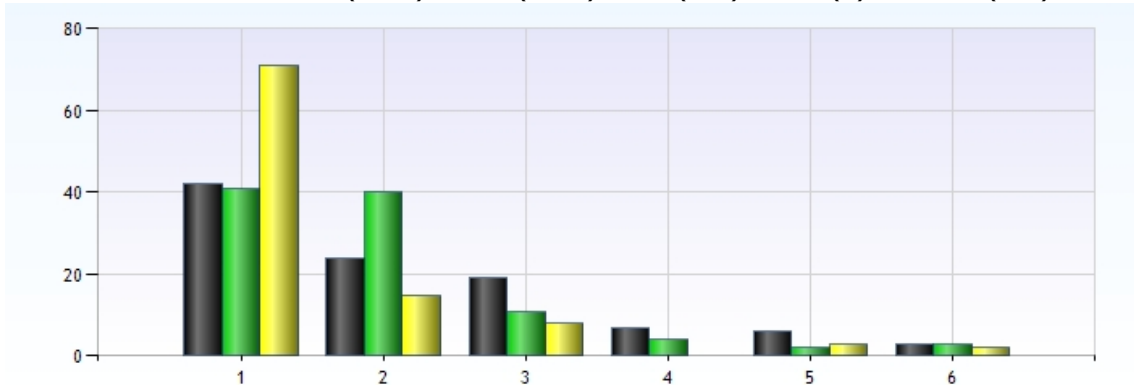
7. Hur länge uppskattar ni att ni fick vänta innan ni fick hjälp?

	1 <u>Mindre än 5 minuter</u>	2 <u>5 till 10 minuter</u>	3 <u>11 till 20 minuter</u>	4 <u>Mer än 21 minuter</u>	5 <u>Det tutade upptaget</u>	6 <u>Kom inte fram</u>
■ Skånska Energi AB	102 (65%)	29 (18%)	7 (4%)	3 (2%)	5 (3%)	11 (7%)
■ Södra Hallands Kraft	232 (78%)	51 (17%)	8 (3%)	3 (1%)	0 (0)	3 (1%)
■ Österlens Kraft AB	80 (83%)	4 (4%)	3 (3%)	1 (1%)	0 (0)	8 (8%)



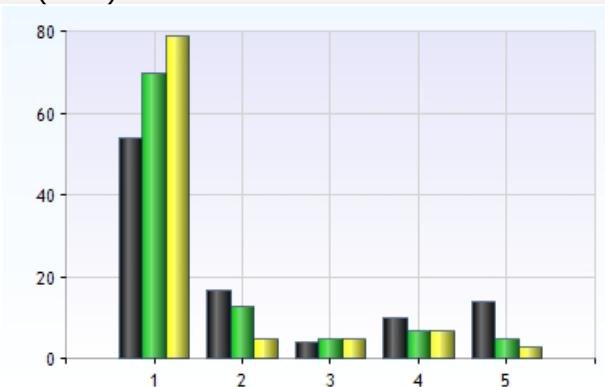
8. Hur upplevde ni bemötandet från kundserviceen beträffande kompetens?

	1 Mycket bra	2	3	4	5 Mycket dåligt	6 Vet ej	
■ Skånska Energi AB	67 (42%)	39 (24%)	30 (19%)	11 (7%)	9 (6%)	5 (3%)	3,92
■ Södra Hallands Kraft	124 (41%)	121 (40%)	32 (11%)	13 (4%)	5 (2%)	8 (3%)	4,17
■ Österlens Kraft AB	69 (71%)	15 (15%)	8 (8%)	0 (0)	3 (3%)	2 (2%)	4,55



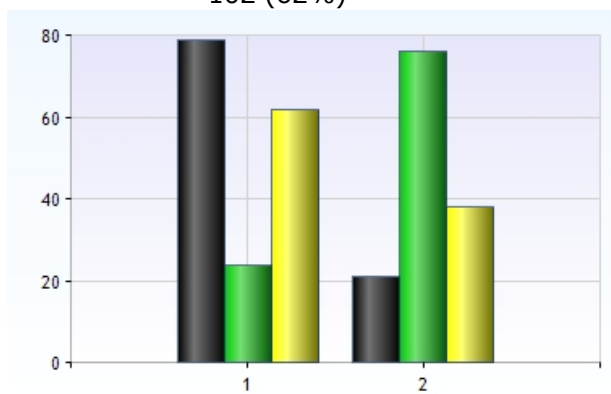
9. Fick ni den hjälp som ni behövde från kundservice?

	1 Ja	2 Ja, men personen var tvungen att koppla mig vidare	3 Ja, men det krävdes flera samtal	4 Delvis	5 Nej
■ Skånska Energi AB	86 (54%)	27 (17%)	7 (4%)	16 (10%)	23 (14%)
■ Södra Hallands Kraft	212 (70%)	40 (13%)	14 (5%)	21 (7%)	14 (5%)
■ Österlens Kraft AB	77 (79%)	5 (5%)	5 (5%)	7 (7%)	3 (3%)



10. Har ni under det senaste halvåret besökt vår hemsida?

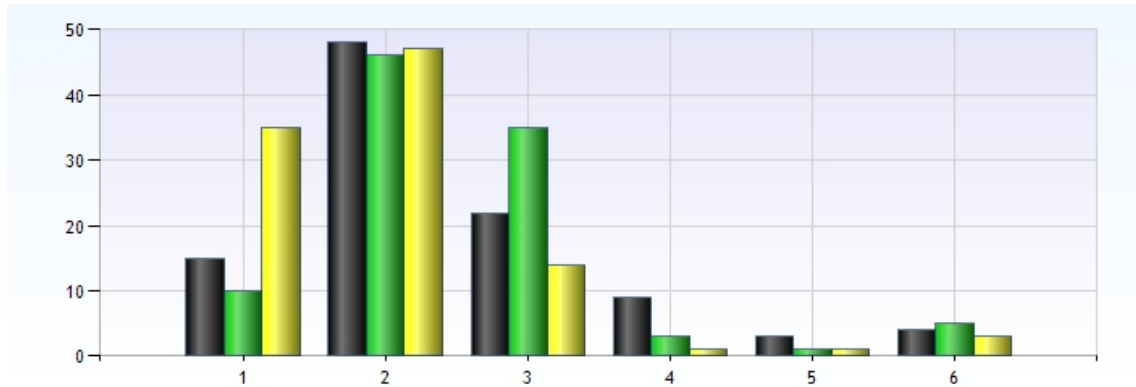
	1 Ja	2 Nej
■ Skånska Energi AB	273 (79%)	74 (21%)
■ Södra Hallands Kraft	234 (24%)	733 (76%)
■ Österlens Kraft AB	102 (62%)	63 (38%)



11. Bedöm följande aspekter av vår Hemsida

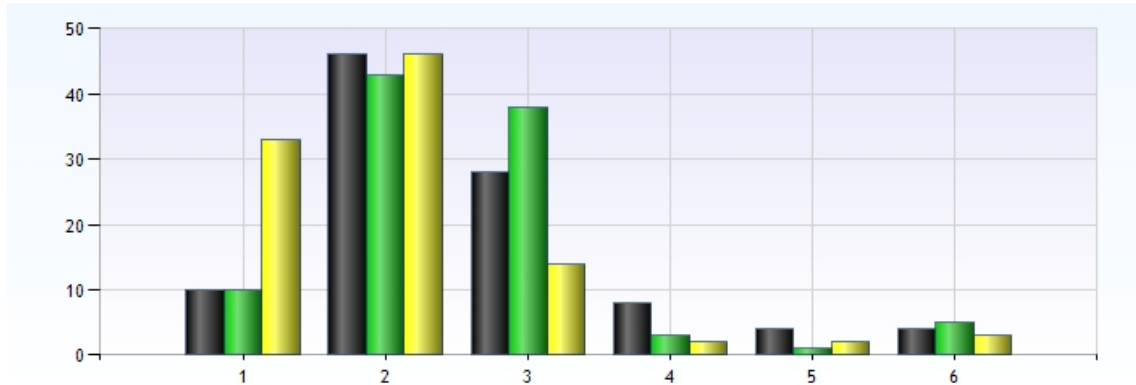
Enkelheten i att navigera på hemsidan

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)				(Mycket Dåligt/ Mycket Missnöjd)		Vet ej
■ Skånska Energi AB	38 (15%)	124 (48%)	58 (22%)	23 (9%)	7 (3%)	10 (4%)	3,65
■ Södra Hallands Kraft	25 (10%)	110 (46%)	84 (35%)	8 (3%)	2 (1%)	11 (5%)	3,65
■ Österlens Kraft AB	36 (35%)	48 (47%)	14 (14%)	1 (1%)	1 (1%)	3 (3%)	4,17



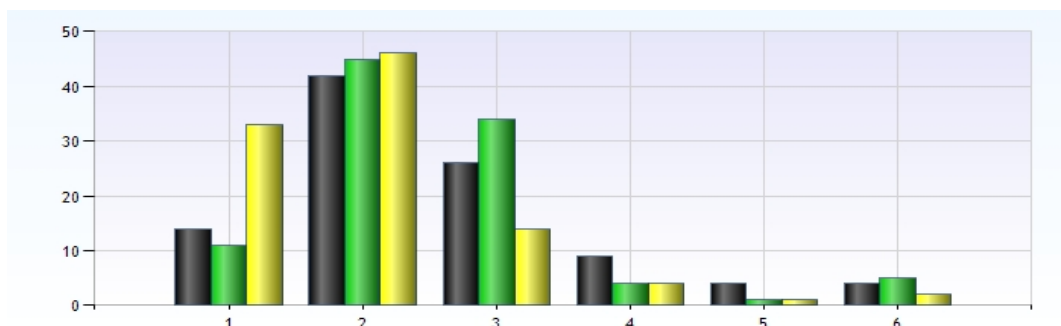
Enkelheten i att hitta information på hemsidan

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)				(Mycket Dåligt/ Mycket Missnöjd)		Vet ej
■ Skånska Energi AB	26 (10%)	119 (46%)	71 (28%)	20 (8%)	11 (4%)	11 (4%)	3,52
■ Södra Hallands Kraft	24 (10%)	101 (43%)	88 (38%)	7 (3%)	3 (1%)	11 (5%)	3,61
■ Österlens Kraft AB	33 (33%)	46 (46%)	14 (14%)	2 (2%)	2 (2%)	3 (3%)	4,09



Tydligheten i informationen på hemsidan

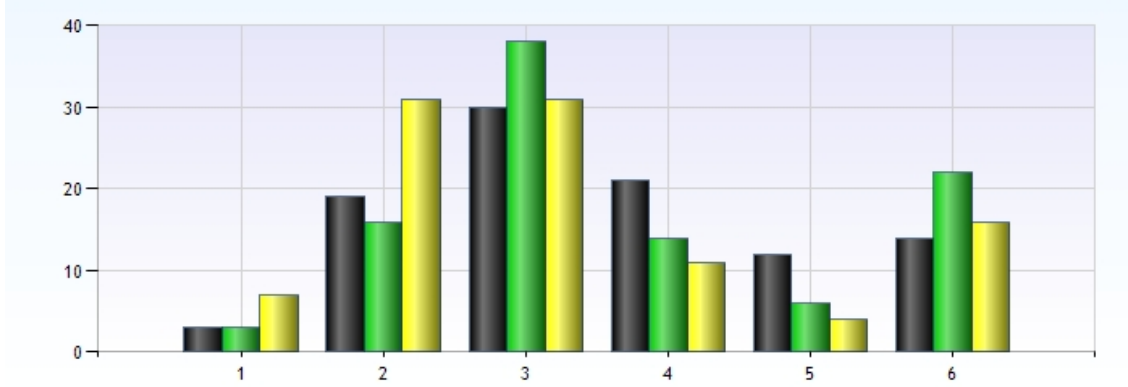
	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)				(Mycket Dåligt/ Mycket Missnöjd)		Vet ej
■ Skånska Energi AB	36 (14%)	110 (42%)	68 (26%)	23 (9%)	11 (4%)	11 (4%)	3,55
■ Södra Hallands Kraft	26 (11%)	105 (45%)	79 (34%)	10 (4%)	2 (1%)	12 (5%)	3,64
■ Österlens Kraft AB	33 (33%)	46 (46%)	14 (14%)	4 (4%)	1 (1%)	2 (2%)	4,08



12. Bedöm följande aspekter av vårt Elnät

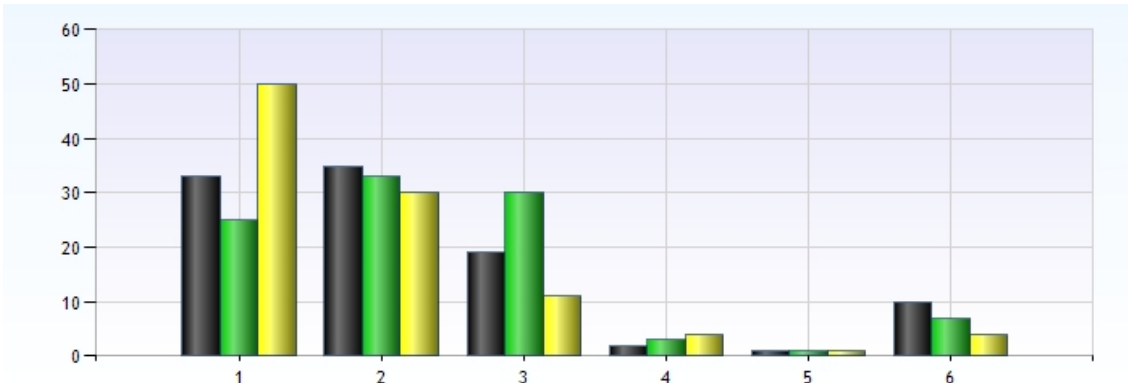
Priset i relation till vad ni tror genomsnittet i Sverige är

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)			(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)			Vet ej
■ Skånska Energi AB	11 (3%)	59 (19%)	96 (30%)	68 (21%)	38 (12%)	45 (14%)	2,77
■ Södra Hallands Kraft	24 (3%)	153 (16%)	362 (38%)	136 (14%)	57 (6%)	211 (22%)	2,93
■ Österlens Kraft AB	11 (7%)	50 (31%)	49 (31%)	17 (11%)	7 (4%)	26 (16%)	3,31



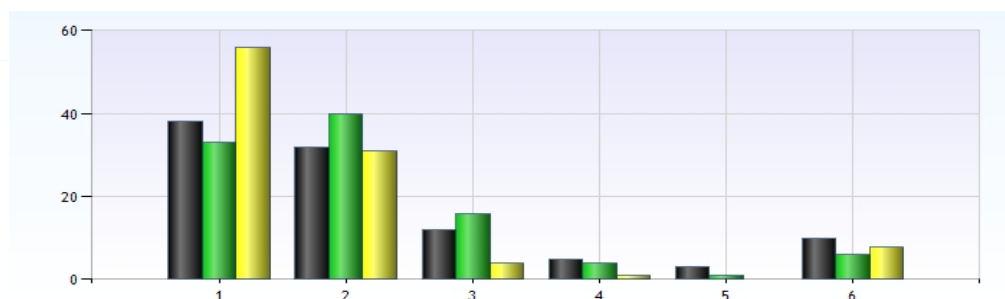
Faktureringsintervallet

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)			(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)			Vet ej
■ Skånska Energi AB	104 (33%)	111 (35%)	58 (19%)	6 (2%)	3 (1%)	31 (10%)	4,09
■ Södra Hallands Kraft	235 (25%)	312 (33%)	278 (30%)	32 (3%)	13 (1%)	62 (7%)	3,83
■ Österlens Kraft AB	80 (50%)	47 (30%)	17 (11%)	6 (4%)	2 (1%)	7 (4%)	4,3



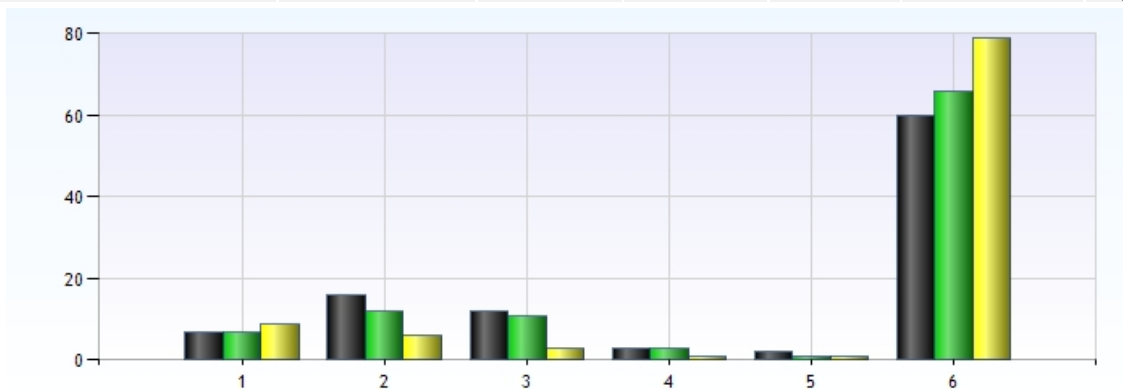
Driftsäkerhet

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)			(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)			Vet ej
■ Skånska Energi AB	118 (38%)	98 (32%)	38 (12%)	14 (5%)	9 (3%)	30 (10%)	4,09
■ Södra Hallands Kraft	311 (33%)	371 (40%)	148 (16%)	36 (4%)	7 (1%)	60 (6%)	4,08
■ Österlens Kraft AB	90 (56%)	49 (31%)	7 (4%)	1 (1%)	0 (0)	13 (8%)	4,55



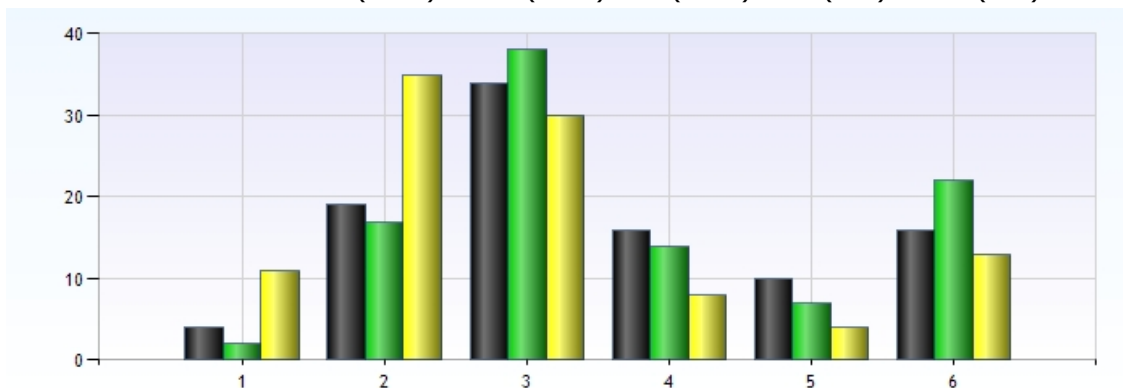
Tiden det tog för avhjälpan av eventuella driftstörningar. (Välj vet ej om ni inte upplevt några störningar)

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)				(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)		Vet ej
■ Skånska Energi AB	23 (7%)	50 (16%)	36 (12%)	9 (3%)	7 (2%)	186 (60%)	3,58
■ Södra Hallands Kraft	65 (7%)	110 (12%)	100 (11%)	27 (3%)	10 (1%)	606 (66%)	3,62
■ Österlens Kraft AB	15 (9%)	10 (6%)	5 (3%)	2 (1%)	1 (1%)	126 (79%)	4,09



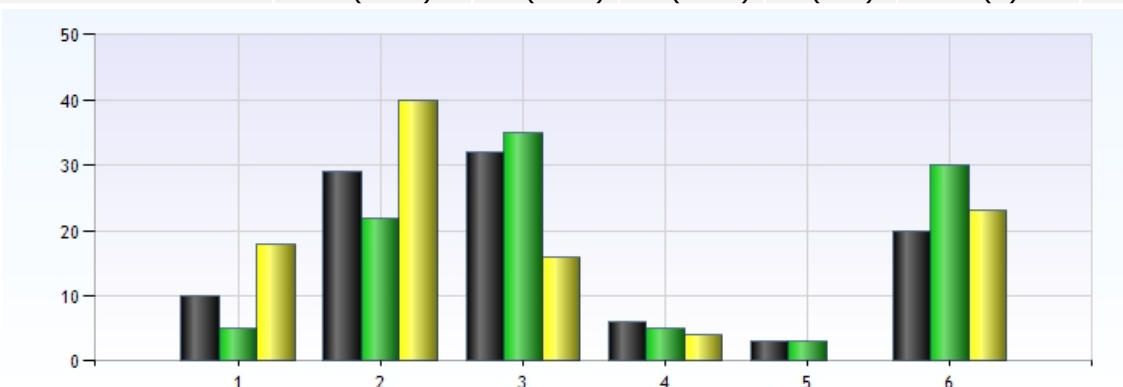
13. Bedöm följande aspekter av vår Elhandel
Priset i relation till vad ni tror genomsnittet i Sverige är

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)			(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)			Vet ej
■ Skånska Energi AB	13 (4%)	60 (19%)	106 (34%)	51 (16%)	30 (10%)	50 (16%)	2,9
■ Södra Hallands Kraft	16 (2%)	120 (17%)	265 (38%)	97 (14%)	48 (7%)	158 (22%)	2,92
■ Österlens Kraft AB	15 (11%)	49 (35%)	42 (30%)	11 (8%)	5 (4%)	18 (13%)	3,48



Antalet avtalsformer

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)			(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)			Vet ej
■ Skånska Energi AB	31 (10%)	88 (29%)	98 (32%)	18 (6%)	10 (3%)	63 (20%)	3,46
■ Södra Hallands Kraft	37 (5%)	157 (22%)	245 (35%)	35 (5%)	18 (3%)	208 (30%)	3,33
■ Österlens Kraft AB	25 (18%)	56 (40%)	22 (16%)	5 (4%)	0 (0)	32 (23%)	3,94



Fakturans tydlighet

	1	2	3	4	5	6	
	(Mycket Bra/Mycket Nöjd)			(Mycket Dåligt/Mycket Missnöjd)			Vet ej
■ Skånska Energi AB	54 (17%)	116 (37%)	66 (21%)	27 (9%)	11 (4%)	39 (12%)	3,64
■ Södra Hallands Kraft	98 (14%)	246 (35%)	194 (28%)	67 (10%)	28 (4%)	68 (10%)	3,5
■ Österlens Kraft AB	53 (38%)	58 (41%)	17 (12%)	4 (3%)	1 (1%)	8 (6%)	4,19

