

INERGISET

Suomen tyytyväisimmät
KAUKOLÄMPÖASIAKKAAT
Inergialla
» s. 3

HÄIRIÖTIEDOTTEET
tavoittivat nuorgamilaiset
» s. 5

TULE KESÄTÖIHIN
INERGIALLE! LUE LISÄÄ
TAKAKANNESTA!

A man wearing a grey beanie, a high-visibility yellow safety jacket with reflective stripes, black work pants, and black gloves with white palms is standing in a snowy field. In the background, there are snow-covered hills, some evergreen trees, and a clear blue sky. The man is looking towards the camera.

Kaukolämpö-
mestari
**MATTI
TAMMELA**
pitää huolen
verkoston
kunnosta
» s. 6

OMISTAJA ASETTAA TAVOITTEET, HALLITUS VARMISTAA SUUNNAN

Inarin kunta pääomistajana määrittää Inergian toiminnan tavoitteet. Alkaneen vuoden omistajatavoitteiden mukaan paikallisille asukkaille, loma-asukkaille ja yrityksille tarjottavan sähkönsiirron, kaukolämmön, veden ja jäteveden hinnan tulee pysyä pääsääntöisesti kohtuullisella valtakunnallisella keskitasolla.

Valtakunnallinen hintataso saavutettiin vuonna 2019 hyvin veden ja kaukolämmön osalta. Sähkön osalta sähkölämmittäjät saavat siirron valtakunnalliseen keskiarvohintaan ja keskiääniteasiakkaat jopa reilusti sen alle.

Yhtiön tuloutuksen taso omistajille, Inarin ja Utsjoen kunnille sekä Utsjoen sähköosuuskunnalle, on vuosittain yhteensä noin miljoona euroa. Tämä haastaa Inergian hallituksen yhdessä konsernin ja sen tytäryhtiöiden johdon kanssa toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Hallitus ei puutu operatiivisiin ratkaisuihin, mutta yhdessä johdon kanssa on keskusteltu esimerkiksi siitä, onko Inergian järkevää omistaa toimitilansa, kun kuntakonsernissa on oma kiinteistöihin erikoistunut yhtiönsä.

Hallituksessa on keskusteltu myös Kira-kan vesivoimalaitoksesta. Inarin kunnan tavoitteena on selvittää edellytyksiä

avata Kirakkakönkään luonnonuoma ja löytää ratkaisu vaelluskalojen liikkumisen mahdollistamiseksi. Tulevaisuudessa on tarkoitus löytää voimalaitosalu-elle myös uutta käyttöä esimerkiksi virkistys- ja matkailutoiminnan kautta. Omistaja on ohjeistanut Inergiaa tukemaan selvitystyötä.

”Asiakaspalvelun kehittäminen, tuotettavan energian ekologisuus ja verkostojen korjausvelan pienentäminen tulevat olemaan tämän vuoden keskeisimpiä aiheita hallitustyössä.

Asiakaspalvelun kehittäminen, tuotettavan energian ekologisuus ja verkostojen korjausvelan pienentäminen tulevat olemaan tämän vuoden keskeisimpiä aiheita hallitustyössä. Inergian kaikki palvelut halutaan tarjota asiakkaille yhden luukun periaatteella. Muun muassa liittymien hankinnan ja toimitusaikataulujen periaatteita tullaan yhtenäistämään.

TOMMI KOSKINEN TOIMITUSJOHTAJAKSI

Inergia siirsi Venäjän tuontisiirtoliiketoiminnan vuodenvaihteessa omaksi yhti-

ökseen, Northgrid Oy:ksi. Timo Jokinen siirtyi helmikuussa omasta pyynnöstään Inergian toimitusjohtajan tehtävistä vastaamaan Northgrid Oy:n toiminnan käynnistämisestä ja kehittämisestä.

Inergian uutena toimitusjohtajana 20.2.2020 aloitti Tommi Koskinen, joka on vastannut Tunturiverkko Oy:n jakelu- verkkoliiketoiminnasta syksystä 2017 alkaen sekä Saariselän 110 kV:n sähkönsiirtojohtoon ja sähköaseman rakennushankkeesta. Johtoryhmän jäsenenä hän tuntee hyvin yhtiön toiminnan.

Haluan kiittää Timoa hänen työstään Inergian johdossa. Hänen johdolla on suoraviivaistettu yhtiön hallintorakennetta ja yhtenäistetty toimintatapoja asiakaslähtöisempään suuntaan. Yhtiön talous on hänen jäljiltään vakaalla pohjalla.

Tästä on Tommin ja hänen tiiminsä kanssa hyvä jatkaa.

Vesa Pietikäinen
hallituksen puheenjohtaja



Johanna Seppänen (vas.) ja Piia Sarajärvi palvelevat Inergian asiakkaita sähköpostitse, puhelimitse ja kasvotusten Ivalon toimipaikassa sekä asiakastapahtumissa. Toimistotyöntekijät neuvovat mielellään myös Oma Inergia -palvelun käytössä.

Suomen tyytyväisimmät kaukolämpöasiakkaat

Energiayhtiöiden valtakunnallisen asiakastutkimuksen perusteella yhtiöiden asiakkaat ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä saamiinsa energiapalveluihin. Kaukolämpöyhtiöistä parhaan tuloksen sai Inergia Lämpö Oy.

KUVA: Juha Kauppinen

Vuoden 2019 valtakunnallisen energia-alan asiakastutkimuksen mukaan yhtiöiden asiakastyytyväisyys on pysynyt korkealla tasolla. Inergia Oy osallistui loppuvuodesta 2019 IRO Researchin toteuttamaan asiakastutkimukseen

ensimmäistä kertaa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä tytäryhtiöiden toimintaan ja palveluihin sekä löytää toiminnan keskeiset kehittämiskohdet ja vahvuudet.

Tutkimukseen osallistuneet

yhtiöt jaettiin sarjoihin toimialan mukaan. Kaukolämpöyhtiöistä parhaan tuloksen sai Inergia Lämpö Oy.

– Se on hieno saavutus ja siitä on hyvä olla ylpeä, mutta tietysti uutinen otettiin meillä suomalaisen tapaan hyvin nöyrästi vastaan ja

INERGISET

Julkaisija

Päätoimittaja
Sisällöntuotanto
Ulkoasu
Kannen kuva
Painopaikka
Jakelu

Inergia Oy, Sairaalanatie 3 A, 99800 Ivalo | Puhelin 016 663 200
asiakaspalvelu@inergia.fi | www.inergia.fi
Inergia Oy, Tommi Koskinen, tommi.koskinen@inergia.fi
Viestintätoimisto Lapin Loitsu ja Inergia Oy
ADANU
Juha Kauppinen
Painotalo Seiska Oy
Inergian toiminta-alueen kotitaloudet ja yritykset
Painettu kotimaiselle ympäristöystävälliselle paperille.
ISSN 2489-4605 (painettu) | ISSN 2489-4613 (verkkojulkaisu)

ensimmäiseksi mietittiin, mikähän voisi näin hyvän tuloksen selittää, Inergian uusi toimitusjohtaja **Tommi Koskinen** naurahtaa.

Kaukolämmön asiakkaat arvostavat tutkimuksen mukaan yhtiön paikallisuutta, palvelun ystävällisyyttä, ongelmatilanteiden hoitamista sekä lämmöntuotannon toimintavarmuutta.

– Paikallisissa asiakkaissamme on paljon puu- tai öljylämmityksestä kaukolämpöön vaihtaneita ja erityisesti he varmasti osaavat arvostaa kaukolämmön helppoutta ja huoltomuutta. Lisäksi vastaajissa on kenties niitä asiakkaitamme, joiden kohdalla lämmitysjärjestelmän vaihto johti merkittäviin vuokranalennuksiin.

ENTISTÄ PAREMPAA ASIAKASPALVELUA

Asiakaspalvelun kehittäminen on Tommi Koskisen mukaan jatkuvaa, mutta aika hienovaraista, pikkuhiljaa taustalla tapahtuvaa työtä.

– Asiakaspalvelussa ja asiakasviestinnässäkkin on aina se 1.0-versio, mistä lähdetään liikkeelle. Asiakkaillamme on yhä yksilöidympiä tarpeita, joiden johdosta meidän täytyy kehittää palvelua monella eri rintamalla.

Käytännössä viime aikojen kehitystyö näkyy pitkälti verkossa asiointikanavien lisäämisellä. Tänä talvena on kokeiltu muun muassa chat-palvelua asiakaspalvelun aukioloaikoina sekä häiriötiedottamista tekstiviesteillä myös vedenjakelun ongelmatilanteissa.

– Häiriötiedotteista olemme saaneet sähköön puolella hyvää palautetta. Viestejä on viilattu selkokielisempään suuntaan käyttökemusten pohjalta. Lisäksi olemme pohtineet, miten voimme tulevaisuudessa huomioida häiriöviestinnässä myös saamenkieliset ja vieraskieliset asiakkaamme.

Asiakastutkimuksessa nähtiin yhtenä kehittämiskohteenä viestin-

nän kiinnostavuus.

– Nyt kun olemme lisänneet viestinnän määrää, pääsemme kehittämään sen laatua. Tämän kehittämistarpeen olemme tunnistaneet. Tavoitteenamme on oppia puhumaan entistä paremmin asiakkaan kieltä – tunnistaa hyödyt asiakkaalle kaikessa toiminnassamme.

PARANTAMISEN VARAA HINNOISSA?

Asiakastutkimukseen vastanneet näkivät parantamisen varaa erityisesti hinnoissa, mikä ei toimitusjohtajan mielestä ole välttämättä huono merkki.

– Kun palaute kulminoituu hintaan, eikä verkkopalveluun, se on meille lopulta hyvä viesti. Se kertoo, että toimitusvarmuutemme on hyvä, asiakkaillamme ei ole ollut häiriöitä. Vertaamme hintojamme valtakunnallisiin keskiarvoihin ja meille on tärkeintä pärjätä siinä kisassa, mikä ei täällä harvaan asuttujen ja pitkien etäisyyksien alueella ole ihan helpoaa, Koskinen summaa.

Asiakkaiden arvomaailmassa korostui vastausten mukaan vastuullisuus.

– Meidän henkilöstömmekin liikkuu luonnossa työssä ja vapaalla, ja meidän ainutlaatuinen ympäristö on meille aidosti tärkeä. Tässä energiyhtiöt ovat kiperien kysymysten äärellä. Siksi on aina hyvä selvittää tarkkaan eri vaihtoehtojen plussat ja miinukset, kuten esimerkiksi Kirakan vesivoimalaitoksen tulevaisuutta suunnitellessa. Huutoäänestys ei ole vastuullisuutta.

– Paikallinen lämpöyhtiömme on osoittanut, että voimme olla energia-alan paras. Näkisin, että saavutettu taso on syytä säilyttää ja haaste on samalla heitetty vesi- ja sähköyhtiöille. Miten voimme parantaa niiden asiakaskokemusta? Siihen aiomme nyt keskittyä löytämään vastauksia. ■

Kaukolämpö-laitteiden katselmuksia huhtikuussa

Jotta kaukolämpö-asiakkaiden tyytyväisyys pysyisi jatkossakin korkealla tasolla, Inergia Lämpö tekee laitekatselmuksia huhtikuun aikana yhteistyössä LVI-Kotitek Oy:n kanssa.

– Kaukolämpölaitteet ovat käyttäjäystävällisiä ja vaativat vain vähän huoltoa. Energiatehokkuuden kannalta on kuitenkin hyvä tarkastaa siirtimien ja oheislaitteiden kunto, kaukolämpömasteri Matti Tammela kertoo.

Inergia Lämpö Oy:n asiakkaat saavat katselmuksen pohjalta raportin toimenpidesuosituksineen. Katselmuksat ja raportit ovat asiakkaille täysin veloitusettomat.

– Tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuuden vuosihuoltosopimukseen ja sen ottajalle katselmukseen perustuvan huollon puoleen hintaan. Sopimusasiakkaille olemme varanneet yleisimpien komponenttien varaston laiterikon varalta.

Vuosihuoltoasiakkaana varmistat, että laitteesi toimivat ilman häiriötä ja energiatehokkaasti.

LISÄTIETOJA:
kaukolämpömasteri
Matti Tammela,
matti.tammela@inergia.fi,
040 772 3996

Nuorgamilaisten saamien tekstiviestien lähettäjänä näkyy Inergian käyttämän työkalun nimi Mitello. Jatkossa lähettäjän nimeksi pyritään saamaan Inergia Oy.

Tekstiviesti-tiedottaminen testiin Nuorgamissa

Kun Suomen pohjoisimman kylän vedenottamo ehtyi, alueen asukkaat saivat tietoa tilanteesta useiden eri viestintäkanavien välityksellä.

KUVA: Juha Kauppinen

Inarin Lapin Vesi Oy sai Nuorgamista ensimmäiset ilmoitukset huonosta vedenpaineesta keski-viikkona 12. helmikuuta aamupäivällä, jonka jälkeen vesihuoltopäällikkö lähti asentajan kanssa alueelle.

Kello 14:02 Nuorgamin asukkaiden Facebook-ryhmässä Inarin Lapin Vesi Oy pyysi asiakkaitaan käyttämään vettä säästeliäästi, jotta se riittäisi kaikille.

Vesivarastojen tyhjenemisen syyn selvittämisen ja huoltotöiden ajaksi avattiin suljettu kaivolinja, jolloin paineet lähtivät aluksi palautumaan.

Torstai-iltana Nuorgamista tuli jälleen ilmoitus veden loppumisesta ja asiasta tiedotettiin taas Facebookissa.

Perjantai-aamuna Inarin Lapin Vesi Oy ilmoitti tilanteesta valvovalle viranomaiselle ja asiasta tiedotettiin asukkaille Inergian ja Utsjoen kunnan verkkosivujen kautta. Tiedottamisen myötä myös Yle ja Yle Saame uutisoivat Nuorgamin vesiongelmasta.

Kylälle järjestettiin kaksi varaveden jakeluasemaa ja paikalle tilattiin pikatoimituksena Espoosta puhdasvesisäiliö, jolla Nuorgamin ylävesisäiliö voidaan tarvittaessa täyttää Utsjoen verkostosta otetulla vedellä. Viikonlopun aikana ilmoituksia veden loppumisesta ei tullut.

Maanantaina 17.2. Ivaloon tullut säiliö ajettiin Utsjoelle, missä se täytettiin kahteen kertaan ja täytetty vesi purettiin Nuorgamin ylävesisäiliöön. Tässä vaiheessa asiakkaille, joiden puhelinnumero oli Inergian asiakastietojärjestelmässä, lähetettiin tekstiviesti tilanteen palautumisesta normaaliin. Samansisältöinen tiedote lähetettiin myös tiedotusvälineille ja nuorgamilaisten Facebook-ryhmään.

– Asiakastietojärjestelmässämme näytti olevan hyvin kattavasti nuorgamilaisten puhelinnumeroita, joten tekstiviestitiedottamista kokeiltiin nyt ensimmäistä kertaa vedensaannin häiriötilanteessa, toimitusjohtaja **Paulus Lepistö** kertoo.

Nyt nuorgamilaisten, jotka saavat vesilaskun nimellään, mutta jotka eivät saaneet ilmoitusta tilanteen palautumisesta normaaliin, kannattaakin tarkistaa yhteystietonsa Oma Inergia -palvelussa.

NUORGAMIN VEDENSAANTI TURVATAAN JATKOSSA

Nuorgamin vesivarastojen tyhjenemisen syyksi paljastui lopulta vesivuoto palaneessa rakennuksessa.

– Nuorgamin vedenottamo on poikkeuksellisen vaatimaton. Jos vedenottamolla olisi ollut kunnolliset mittaukset, tieto vuodosta olisi saatu

aiemmin. Ensi kesäksi suunnittelemme vedenottamolle saneerauksia, joiden avulla tällaisilta tilanteilta voidaan jatkossa välttyä.

Puhdasvesisäiliötäkään ei tarvitse tulevaisuudessa tilata Espoosta saakka, sillä neljä lappilaista vesilaitosta pääsi Nuorgamin vesiongelman myötä sopimukseen yhteisen säiliön ostamisesta.

– Lisäksi meillä on ollut keskusteluja Norjan puolen kanssa Nuorgamin ja Pulmangin kylän vesiverkkojen yhdistämisestä. Vesijohdot ovat hyvin lähellä toisiaan, mutta lainsäädännön ja luvituksen osalta on paljon selvitettävää.

OMAT TIEDOT AJAN TASALLA

Oma Inergia -palvelussa voit seurata veden-, lämmön- ja sähkönkulutustasi, ilmoittaa mittarilukemia, päivittää yhteystietojasi ja muokata palvelutiedotteiden asetuksia. Yhteystiedot kannattaa pitää ajan tasalla, jotta palvelutiedotteet tulevat häiriötilanteessa oikeaan puhelinnumeroon tai sähköpostiin.

Oma Inergia -palveluun voit kirjautua Inergian verkkosivuilla osoitteessa www.inergia.fi. Ensimmäisellä kerralla rekisteröitymiseen tarvitset asiakastunnuksen ja viitenumeron edellisestä laskustasi. ■



Osaaminen kotipaikkakunnan käyttöön

Inariin paluumuuttanut kaukolämpömasteri **Matti Tammela** pitää huolta kaukolämpöverkoston kunnosta.

KUVA: Juha Kauppinen

Insinööri (AMK) Matti Tammela, 32, aloitti Inergialla kaukolämpömasterina lokakuussa 2019.

– Tehtäviini kuuluu kaukolämpöverkon käyttö, kunnossapito ja kehittäminen sekä kaukolämpöön liittyvien palvelutuotteiden kehittäminen.

Työ vaatii Matin mukaan varsin laajaa teknistä tietämystä.

– Kaukolämpöverkon rakentamisessa täytyy olla ymmärrystä maanrakennustöistä ja yleisesti putkitöistä. Verkon kehittämisen ja ohjauksen osalta energiatekniikka on aihealue, josta haluan oppia vielä lisää.

OPINTOJA TYÖN OHESSA

Matin insinööriopinnot painottuivat aikoinaan kunnossapitoon ja kaivosteollisuuteen.

– Opinnäytetyöni tein Kevitsalle kulutuslevyteräksien kestävydestä. Nyt aloitin syksyllä töiden ohella energia-alan erikoisammattitutkin-

toon johtavien opintojen suorittamisen Hyvinkäällä.

Ennen Inergialle tuloaan Matti työskenteli Kevitsalla korjaamotyönjohtajana ja sitä ennen Naantalissa Nesteen öljyjalostamolla kunnossapitovastaavana. Vaikka kaukolämpöteollisuus on aivan eri ala, Matti kokee tuovansa nyt aiemman osaamisensa kotipaikkakunnan käyttöön.

– Toimintatavoissa on paljon samaa, mutta Inergialla työn luonne on sellainen, että kaikkea on osattava itse. Aiemmin ei ole tarvinnut tuntea tuotantoprosessia ja sen ohjausta niin laajasti.

Paluu kotipaikkakunnalle oli ollut mielessä jo pidempään.

– Sodankyläkin oli liian kaukana. Oli mukavaa perustaa perhe tänne.

KUNNOSSAPITOHISTORIA HALTUUN

Ensitöikseen Inergialla kaukolämpömasteri pääsi perehtymään verkon rakenteeseen, kun Peräsaajontien

hallille rakennettiin aluelämpöverkko ja tuotiin oma lämmityskattila.

– Syksyllä rakennettiin myös Paldojärventielle varavoimakattila ja yhdistettiin se Ivalon kaukolämpöverkkoon. Oli mielekästä rakentaa verkkoa pieni pätkä aika itsenäisesti, saada lämpö päälle ja halli lämpimäksi, Matti kertoo.

Nyt sama on tehty Saariselällä, missä erillisestä lämpökontista viedään kaukolämpö kahteen uuteen majotusrakennukseen.

– Myöhemmin, kun mökkejä rakennetaan lisää, tarkoitus on yhdistää ne Saariselän kaukolämpöverkkoon.

Yhtenä tehtävänä Matilla on perehtymisen ohella kehittää kunnossapidon dokumentointia.

– Paljon kunnossapidon historiaa on kaukolämpöyhtiön työntekijöiden hallussa hiljaisena tietona. Tarkoitus on kehittää hallintatyökalu dokumentoinnille. ■

Inergiset-lehden kesänumerossa vkolla 25:

- Uuden toimitusjohtajan ajatuksia
- Juutuan vedenottamon saneeraus
- Inergian energiansäästökilpailu

Inergian maksuvalvonta ja perintätoimi Ropo Capitalille

Inergia ulkoistaa laskujen muistutus- ja perintäpalvelun Ropo Capitalille 1.4.2020 alkaen. Uudistuksen avulla parannetaan asiakaspalvelua ja automatisoidaan saatavien hallintaa.

– Uudistus säästää postituskuluissa ja vapauttaa Inergian asiakaspalveluresurset, sillä jatkossa Ropo vastaa erääntyneisiin maksuihin liittyvästä asiakaspalvelusta, eräpäivien siirroista ja maksusuunnitelmien tekemisestä, talousjohtaja **Anne Portti** kertoo.

Asiakkaan kannalta palvelu maksuasioissa paranee, sillä Ropon asiakaspalvelun aukioloajat ovat laajemmat ja asioita voi hoitaa Online-palvelun kautta myös itsenäisesti. ■



VINKKEJÄ energian käytön tehostamiseksi

KUVA: Matti Timonen / Vastavalo.net

Motiva Oy on valtion omistama kestävä kehityksen yhtiö, joka kannustaa energian ja materiaalien tehokkaaseen ja kestäväan käyttöön.

Inergia osallistuu tänä vuonna yhteistyössä Motivan kanssa asiakaskirjepilotointiin.

Inergian asiakkaat, joiden sähköpostiosoite löytyy asiakastietojärjestelmästä, saavat 2–3 uutiskirjettä, joissa on ajankohtaisia vinkkejä kestävä kehityksen vauhdittamiseksi.

Voit päivittää omat yhteystietosi kätevästi Oma Inergia -palvelun kautta varmistaaksesi uutiskirjeen saannin. ■

 INERGIA

Sähköön: Laskuun: Yhteystietoihin:

Tervetuloa Inergian sähköiseen asiointipalveluun

Palvelussamme voit tarkkailla sähkö-, veden- ja lämmönkulutustasi, ilmoittaa mittarilukemasi, muuttaa yhteystietojasi, ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme sekä selaila sopimus- ja laskutietojasi.

[Rekisteröidy nyt »](#)

LIITY OMA INERGIA -PALVELUUN

Maksuttomalla Oma Inergia -palvelulla voit seurata kätevästi netissä **veden-, lämmön- ja sähkönkulutusta**, tarkastella omia **sopimus-, lasku- ja yhteystietojasi** sekä ilmoittaa mittarilukemia.

Tarvitset kirjautumiseen vain asiakas- ja viitenumeron viimeisestä laskustasi.

Voit kirjautua Oma Inergiaan millä tahansa nettiyhteydellä varustetulla laitteella osoitteessa **inergia.fi**.

Kesätyöt 2020

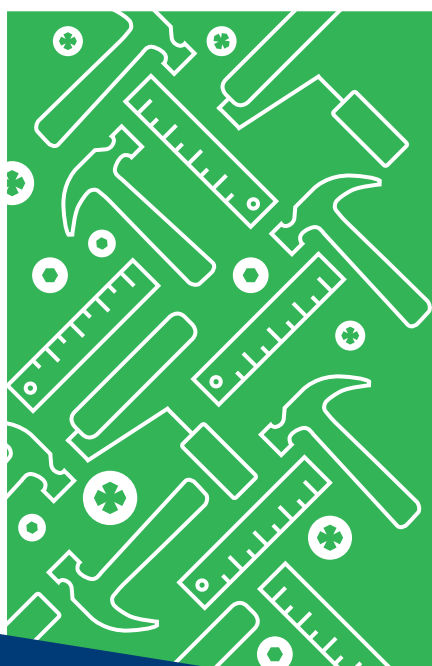


Inergia-konsernissa on avoinna monipuolisia ja mielenkiintoisia kesätyöpaikkoja avustavissa tehtävissä.

Pääset oppimaan uutta ammattitaitoisen henkilöstömme ohjauksessa. Verkostopuolel-le haemme 18 vuotta täyttäneitä sähköalan opiskelijoita.

Laita vapaamuotoinen hakemuksesi **31.3.2020** mennessä sähköpostilla osoitteeseen **tommi.koskinen@inergia.fi**.

Kesätyöntekijöiden valinnoista päättää Inergian johtoryhmä. Olemme yhteydessä kaikkiin hakijoihin huhtikuun loppuun mennessä.



RAKENTAJA, huomioithan toimitusajat!

Kesä on vilkasta rakentamisen aikaa kaikilla Inergian toimialoilla. Tilaamalla tarvittavat sähkö-, vesi- ja kaukolämpöliittymät ajoissa helpotat kesän urakoiden etukäteissuunnittelua. Liittymäsopimus kannattaa tehdä 8–12 viikkoa etukäteen. Löydät liittymissopimuslomakkeen Inergian verkkosivuilta Rakentajille-osiosta.

Sähköliittymän hinta-arvion voit tehdä osoitteessa inergia.mitello.com/connection-price