

Fortumin vuosikertomus 2014

Fortum on vahvasti kestävään kehitykseen sitoutunut energiayhtiö. Pyrimme vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin tuottamalla, myymällä ja jakelemalla vähäpäästöistä sähköä ja lämpöä sekä tarjoamalla energia-alan asiantuntijapalveluja.

Palvelut sähkönsiirtoasiakkaille

Fortum myi vuonna 2014 Suomen ja Norjan sähkönsiirtoliiketoimintansa.

Ruotsissa jatkoimme sähkönsiirto-toimintamme kehittämistä yli 900 000 asiakkaallemme sekä palvelujen että sähkönsiirtoverkon toimintavarmuuden osalta. Sähkönjakelun luotettavuutta parantava SäkraNät-ohjelma jatkui vuonna 2014. Alun perin ohjelmalla tähdättiin

taajamien ulkopuolella asuvien asiakkaiden sähkökatkojen puolittamiseen viidessä vuodessa. Tavoite saavutettiin vuonna 2010, mutta ohjelmaa jatketaan edelleen.

Jatkoimme vuoden aikana myös toimenpiteitä sähkönsiirtoasiakkaittemme asiakastytyväisyyden parantamiseksi. Järjestimme Suomessa ja Ruotsissa asiakasraateja, joissa käydyn keskustelun

perusteella kehitimme tuotteitamme ja palveluitamme vastaamaan paremmin asiakkaittemme tarpeita. Vuoden aikana asiakkaamme hyödynsivät entistä enemmän asiakaspalvelumme sähköisiä kanavia. Kehitimme myös asiakas- ja häiriöviestintää sosiaalisen median kanavissa kaikissa toimintamaissamme.