



HADERSLEV FJERNVARME

Målsætning for forbrugerservice og administration

Som kunde, ved Haderslev Fjernvarme, vil du højst sandsynligt møde vore medarbejdere, enten personligt, over telefonen eller via brev- og mailkorrespondance.

Vi, og vore medarbejdere, glæder os over, at møde vore kunder og yde dem alle den bedst mulige service, og heldigvis oplever stort set alle vore kunder, at modtage netop den bedst mulige service.

I vores bestræbelse på at yde den bedst mulige service, er vi helt opmærksomme på, at vi er et forbrugerejet selskab, og at de fleste kunder derfor også er vore ejere og det føler vi os helt naturligt forpligtet af.

Vores forpligtelse over for vore ejere/kunder, er derfor også, at holde vore omkostninger nede, og vælge de billigste løsninger når disse kvalitetsmæssigt er acceptable.

Vores ønske om at yde den bedst mulige service, har dog den udfordring, at vi er forpligtet til at tænke på alle kunders bedste, og derfor kan være begrænset i vores mulighed for at tage særlige hensyn til en enkelt kunder. Særlig hensyn, med deraf afledte meromkostninger, er ensbetydende med at fjernvarmen bliver dyrere, idet der kun er kunderne til at betale når økonomien skal hvile i sig selv. Vi prøver dog alligevel altid at give alle kunder en god oplevelse når de møder os, og glæder os over at stort set alle kunder forstår, at vi i fællesskab har en interesse i at bruge pengene fornuftigt.

Ud over vores eget ønske om at yde den bedste mulige service, og at skulle tænke på alle kundernes bedste, er vi forpligtet til at administrere efter Varmeforsyningsloven, som må anses som indeholdende en af Danmarks bedste forbrugerbeskyttelser, og det kommer så også helt naturligt alle forbrugere til gavn.

Når du møder os håber vi derfor at du forstår;

- at vi er dit selskab
- at vi arbejder for fælleskabets bedste (det er dine penge vi skal passe på)
- at vores økonomien skal hvile i sig selv (vi må ikke have overskud)
- at vi gør vores yderste for at sikre alle forbrugere billig, stabil og grøn varme

Vi glæder os til at møde dig!

Morten Hartmann
Direktør

Haderslev Fjernvarme