

ELENIA PALVELUKSESSASI

Tärkein tehtävämme on huolehtia, että sähkö on käytössäsi joka päivä. Tuomme sähköt kotiisi, valvomme, ohjaamme ja huollamme sähköverkkoa jatkuvasti ja uudistamme ikääntynyttä verkkoa säävarmaksi.

Asiakaspalvelu auttaa

Asiakaspalvelumme on avoinna arkisin klo 8-20 ja lauantaisin klo 9-16. Palvelemme sinua puhelimitse, sähköpostilla, netissä ja somessa. Valitse sinulle helppo ja sopiva tapa.

Käyttökeskus valvoo ympäri vuorokauden

Käyttökeskuksessa teemme töitä kolmessa vuorossa vuoden jokaisena päivänä. Käyttökeskus huolehtii, että asiakkailamme on sähköt päällä. Se vastaa myös sähköverkon huolto- ja kytkentätöistä sekä viankorjauksesta. Vikapäivystysnumero 020 690 911 palvelee kellon ympäri.

Sähköt poikki – mitä tapahtuu?

Ukkoset, myrskyt, lumikuormat, kaatuvat puut ja katkeilevat oksat tai pieneläimet voivat aiheuttaa sähkökatkon. Käyttökeskus ohjaa viankorjausta ja maastossa korjaustöitä tekeviä työryhmiä. Turvallisuudesta ei tingitä missään vaiheessa.

Huomasitko johdolle kaatuneen puun?

Ilmoitathan meille, jos huomaat sähkölinjan päälle kaatunutta puuta tai kaatuneen puun. Ilmoituksesi avulla saamme tärkeän tiedon vikapaikasta ja työ etenee rivakasti.

Nollavika

Jos sähköt sähkökatkon jälkeen käyttäytyvät oudosti, esimerkiksi valot palavat kirkaammin tai himmeämmin, syynä voi olla nollajohtimen katkeaminen eli nollavika. Siitä voi seurata laitevaurioita, tulipalo tai sähköisku. Katkaise sähkö pääkytkimestä varoen koskettamista sähköpääkeskuksen metalliosiin. Soita vikapalveluumme 020 690 911.

Mikä ihmeen räpsy?

Ohimenevää lyhyttä sähkökatkoa sanotaan räpsyksi. Kun sähköverkolle putoaa vaikka oksa tai risu, sähköaseman suoja-



sautomatiikka katkaisee sähkön hetkeksi, ensin muutamaksi sekunniksi ja sitten pariin minuutiksi. Kun häiriön aiheuttaja putoaa verkkoa vaurioittamatta, palautuvat sähköt. Joskus sähköt voidaan joutua katkaisemaan ja kytkemään useaan kertaan huolto- ja korjaustöissä.

Verkon kunnossapidolla varmuutta sähkönjakeluun

Elenialla on sähköverkkoa 72 000 kilometriä. Siitä on puolet ilmajohtoja, joita tarkastamme ja huollamme jatkuvasti. Helikopteritarkastuksilla saamme tietoa kohteista, joihin kohdenamme raivaustoimenpiteet. Raivaamme verkkoa muutaman vuoden välein ja hoidamme johtoja ympäröivää metsää säitä kestävämmäksi reunapuuhakuilla ja latvasahauksella maanomistajien luvalla.

Vierimetsänhoito ehkäisee puiden aiheuttamia sähkökatkoja

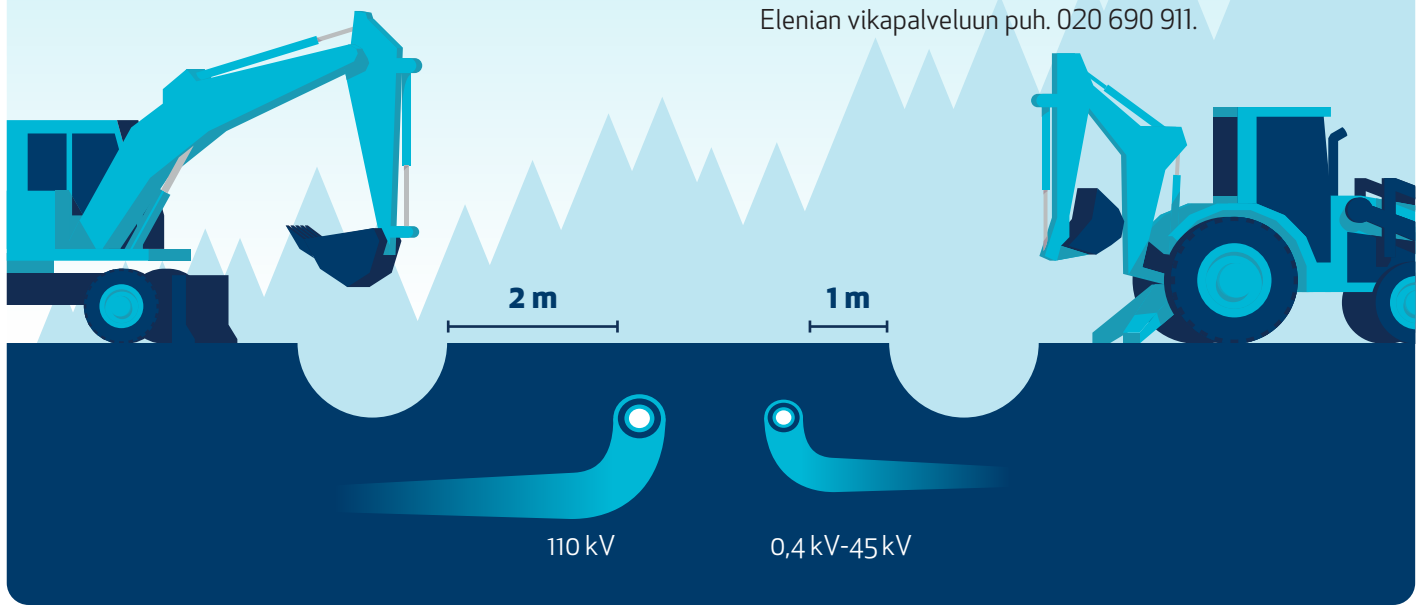
Vierimetsä tarkoittaa puustoa, joka sijaitsee johtoalueen ulkopuolella sähköverkon läheisyydessä. Lumikuormat tai myrskyt voivat kaataa ja taivuttaa puita vierimetsästä sähköjohtoille. Teemme yhteistyössä metsänomistajien kanssa vierimetsänhoitoa alueilla, joilla maakaapelointi ei ole vielä ajankohtaista.

SUUNNITTELETKO MAANKAIVUTÖITÄ TONTILLASI?

Muistathan, että ennen kaivutöihin ryhtymistä on aina selvitettävä alueella sijaitsevat maakaapelit. Näin vältetään sähkötapaturman vaaralta.

Toimi näin

- Selvitä maakaapeleiden sijainti osoitteessa www.kaivulupa.fi tai puh. 0800 133 544.
- Jos kaivualueella on kaapeleita, tilaa kaapelinäyttö paikan päälle.
- Säilytä turvaetäisyys jännitteiseen kaapeliin. Turvaetäisyys on 1-2 metriä johdosta riippuen.
- Älä kaiva esiin tai siirrä jännitteisiä kaapeleita itse.
- Jos kaivutyössä paljastuu yllättäen kaapeleita, soita Elenian vikapalveluun puh. 020 690 911.



ISTUTAMME YLI 12 000 PUUTA HIILINIELUIKSI E-LASKUKAMPANJAN TULOKSENA

Toteutimme syys-joulukuussa 2019 kampanjan, jossa lupasimme istuttaa puun jokaisesta uudesta e-laskusopimuksesta. Yli 12 000 asiakastamme otti käyttöön e-laskun ja yhtä monta puuta me istutamme ensi kesänä.

Rakennamme vuosittain yli 3000 kilometriä säävarmaa sähköverkkoa uudistaessamme ikääntyvää ilmajohtoverkkoa suojaan myrskyiltä, ukkosilta ja lumikuormilta. Maakaapeli-verkon valmistuessa puramme pois vanhat ilmajohtot. Samalla ilmajohtojen alta vapautuu metsämaata. Näille alueille istutamme tulevana kesänä reilut 12 000 puuntaimea.

Jokainen uusi puu metsissämme sitoo hiiltä ja hillitsee osal-

taan ilmastovaikutuksia. Puiden istutuksesta huolehtivat 4H-yhdistyksissä toimivat nuoret, joille puiden istutus antaa kesätyötä ja palkkaa. Lue lisää 4H liiton Taimiteko-toiminnasta: www.taimiteko.fi

Lämmin kiitos asiakkaillemme yhteistyöstä ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi puita istuttamalla! Jatkoa puiden istutukselle on tulossa!



OTA YHTEYTTÄ



Asiakaspalvelu.....020 690 025
arkisin klo 8–20, lauantaisin klo 9–16

Vikapalvelu 24/7..... 020 690 911

Vaihde (arkisin klo 8-16)..... 020 586 11

www.elenia.fi

Sähköpostiosoitteet
asiakaspalvelu@elenia.fi
etunimi.sukunimi@elenia.fi

Elenia Oy
PL 2, 33901 TAMPERE

