



## HÄR BLIR BIOBRÄNSLE TILL VÄRME

Vår produktion av fjärrvärme är ett av fem områden som är en närmast osynlig del av din vardag.

Läs mer på sidan 2-3



### DÅ TÖMS DINA SOPOR

Ojämn eller jämn vecka? Mitt-uppslaget kan du riva ur och spara som stöd för minnet.

sidan 4-5

### FIBERRIKT ÄR GOTT

Utbyggnaden av fibernätet i Emmaboda kommun har avslutats och alla fastigheter kan nu anslutas.

sidan 6

### BÄST I SVERIGE

Årets kundundersökning visar att vi hamnar på pallen i kundnöjdhet på åtminstone tre områden.

sidan 8

Välkommen till Emmaboda Energi



Den kundundersökning vi lät göra under 2021 pekar på att våra kunder å ena sidan är nöjda med vad vi gör – mycket nöjda faktiskt – men att vi är lite anonyma. Vi har gjort den här informationstidningen för att berätta lite mer om vad vi gör.

På energibolaget är vi ungefär 30 kunniga och engagerade medarbetare som varje dag får förmånen att arbeta med något som bidrar till att Emmaboda kommun är en bra plats att leva, bo, växa upp, arbeta eller driva företag på. Vi ska göra det på ett sätt som är så skonsamt för miljön som möjligt och som är effektivt och ekonomiskt. Säkerheten är också viktig, både för invånarna och för oss som arbetar på energibolaget.

Gemensamt för våra tjänster är att de betalas av kunderna direkt, utan omvägen via skattsedeln. På så sätt är det enbart den som har en viss tjänst som är med och betalar för den.

En stor del av det vi gör handlar om att planera och utveckla så att leveranserna kan fortsätta trots ändrade förutsättningar. Vi gör stora investeringar för att vi även i framtiden ska kunna leverera nödvändiga tjänster till Emmabodas invånare, trots de utmaningar som bland annat klimatförändringarna ger oss.

Vi ser fram emot att fortsätta ha dig som kund och hoppas att du lär känna oss lite mer när du läser den här tidningen!

Stefan Lundgren  
vd Emmaboda Energi

Den här tidningen skickas ut till alla hushåll i Emmaboda kommun.

**Utgivare**  
Emmaboda Energi  
Industrigatan 5, Emmaboda  
emmabodaenergi.se

**Kundtjänst**  
0471-24 97 50  
info.energi@emmaboda.se

**Beredskap utanför kontorstid**  
Vatten och avlopp 0471-24 97 60  
El 0471-24 97 70  
Fjärrvärme 0471-24 97 80

**Layout och bearbetning**  
Gangster Media, Emmaboda

**Tryck**  
Carlshamns tryckeri, Emmaboda

**Upplaga**  
6 000 ex

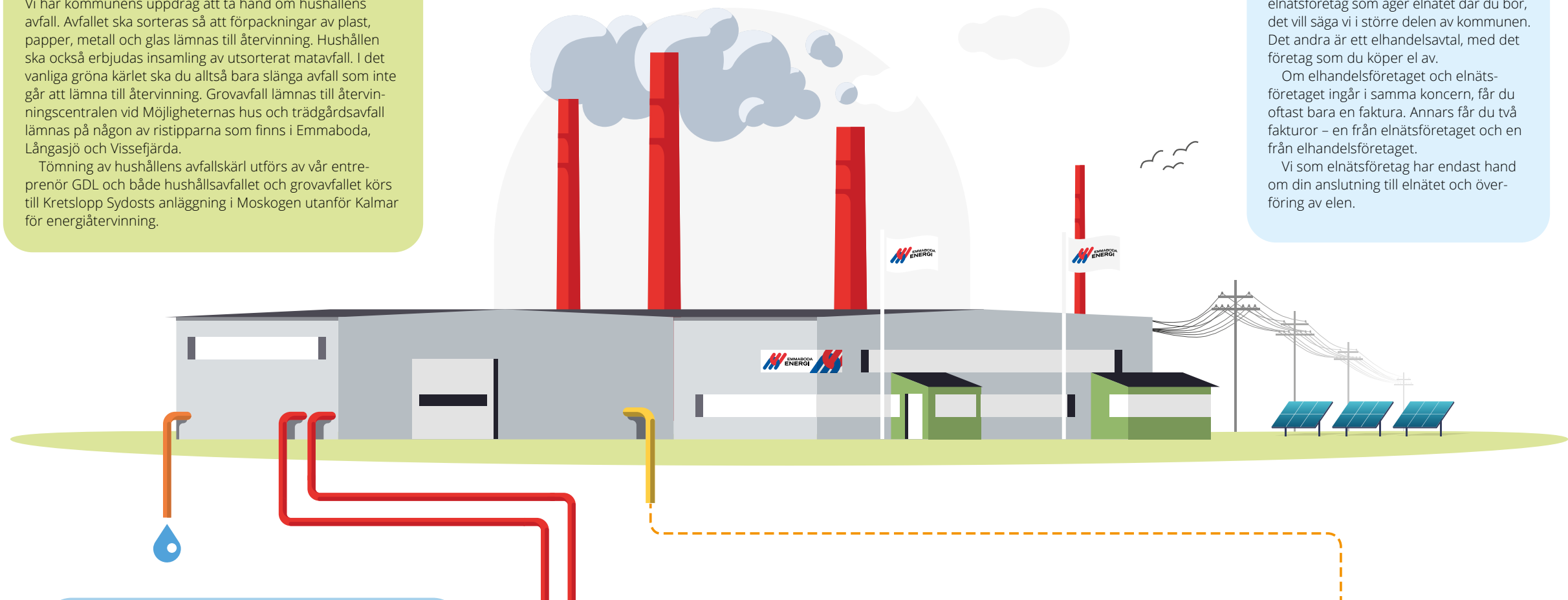
VI FÅR SAMHÄLLET ATT FUNGERA

Emmaboda Energi har en bred verksamhet med tjänster som berör alla kommunens invånare på flera sätt. Det bästa betyg vi kan få är om ingen märker att vi finns – då funkar allt som det ska. Här är våra fem huvudgrenar.

AVFALL

Vi har kommunens uppdrag att ta hand om hushållens avfall. Avfallet ska sorteras så att förpackningar av plast, papper, metall och glas lämnas till återvinning. Hushållen ska också erbjudas insamling av utsorterat matavfall. I det vanliga gröna kärlet ska du alltså bara slänga avfall som inte går att lämna till återvinning. Grovavfall lämnas till återvinningscentralen vid Möjligheternas hus och trädgårdsavfall lämnas på någon av ristipparna som finns i Emmaboda, Långasjö och Vissefjärda.

Tömning av hushållens avfallskärl utförs av vår entreprenör GDL och både hushållsavfallet och grovavfallet körs till Kretslopp Sydosts anläggning i Moskogen utanför Kalmar för energiåtervinning.



VATTEN OCH AVLOPP

Vi står för vatten och avlopp (VA) i Emmaboda kommun. Du som bor inom ett verksamhetsområde har möjlighet – och oftast skyldighet – att ansluta dig till kommunalt vatten och/eller avlopp. Det är kommunfullmäktige som fattar beslut om vilka fastigheter som ingår i respektive område.

Verksamheten ska vara självfinansierande vilket innebär att den enbart finansieras av de taxor som användarna betalar. Det betyder att du som inte har kommunalt vatten och avlopp inte heller betalar något för detta via din kommunalskatt.

FJÄRRVÄRME

Fjärrvärme är ett smart sätt att använda överskottsprodukter. I Emmaboda är det skogsbrukets och träindustrins avfallsprodukter som används i form av flis, spån och träpellets, så kallat biobränsle. Fjärrvärme finns i Emmaboda tätort, Lindås, Algutsboda, Broakulla, Vissefjärda och Långasjö. Vi har en rak prismodell med enbart rörligt pris efter förbrukning, utan några fasta avgifter. Det betyder att alla energisparåtgärder du gör resulterar i motsvarande besparing på dina kostnader.

Våra anläggningar använder olika metoder för rökgasrening, beroende på storlek. I några av verken har vi dessutom rökgaskondensering vilket gör att vi på ett effektivt sätt kan utnyttja bränsle med högre fukthalt och ändå ta vara på energin.

ELNÄT

Vi moderniserar och underhåller ständigt vårt nät vilket ger dig en trygg och säker elleverans. Som kund har du två olika avtal: Det ena är ett elnäsavtal, med det elnätsföretag som äger elnätet där du bor, det vill säga vi i större delen av kommunen. Det andra är ett elhandelsavtal, med det företag som du köper el av.

Om elhandelsföretaget och elnätsföretaget ingår i samma koncern, får du oftast bara en faktura. Annars får du två fakturor – en från elnätsföretaget och en från elhandelsföretaget.

Vi som elnätsföretag har endast hand om din anslutning till elnätet och överföring av elen.

FIBERNÄT

När det gäller möjligheten att få fiberanslutning till din fastighet i kommunen är vi faktiskt i Sveriges toppskikt. I och med kommunens målmedvetna satsning på ett heltäckande fibernät kan alla fastigheter i kommunen få tillgång till ett snabbt och driftsäkert bredbandsnät och det gäller alla – företag, permanentboenden och fritidshus.

Precis som med elnätet står vi för anslutning och underhåll av fibernätet, medan du tecknar själva abonnemang med en fristående operatör.

# Soptömningschema 2022



## OJÄMNA VECKOR

| MÅNDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TISDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ONSDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TORSDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FREDAG                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BYAR.</b> Norra och Södra Brinkabo (ej 304), Skäppebo, Karamåla, Linnefors, Målatorp (öster om järnvägen), Albins väg, Ellingsmåla, Lekaremåla, Eremitemåla, Luvön, Slott, Törestorp, Skälstånga, Sidlandsmåla, Sutaremåla, Hökamåla, Kroksmåla, Sneremåla, Guttamåla, Ebbamåla, Frostensmåla, Piggsmåla, Fåglasjö, Prämboda, Pellamåla, Bläsemåla, Stångsmåla, Fornamåla, Buemåla, Plaggebo, Karsamåla, Strängsmåla, Skurebo, Lida, Råamåla, Blackamåla, Hvilan, Häljanäs, Allgunnäs, Enkoneryd, Rammsjö, Runnamåla, Flaken, Totamåla, Geijervägen 2, Klasatorpet, Rydingsholm, Nyberg, Kallamåla, Ekeboryd, Trollamåla, Parismåla, Långasjö, Näset och Törsbo kvarn. | <b>BYAR.</b> Ålgärdehult, Kårahult, Västra och Östra Månsamåla, Norratorp, Fiskesjö, Fridhem, Fredriksberg, Ingemundehult, Bålshult, Torstamåla, Gummamåla, Håknamåla, Norra Stamphult, Västra Stamphult, Östra Stamphult, Deragård, Brändetorp, Ingelsmåla, Ingelsborg, Österhult, Hermanstorp, Lindehult, Kleftetorp, Vackamo, Gransjö, Åsgöl, Källemåla, Bäckahall.<br><b>TÄTORTER.</b> Boda glasbruk.<br><b>BYAR.</b> Kärragärde, Selamåla, Sillamåla, Haddamåla, Östra Hållasjö, Algutstorp, Gockatorp, Södra Algutsboda.<br><b>EMMABODA TÄTORT.</b> Kedjegatan, Vallgatan, Plangatan, Bergsgatan. | <b>BYAR.</b> Bamsekulla, Flådingstorp, Bönemåla, Rukebo, Stolpabäck, Torsjö, Djuramåla, Risingen, Hulan, Bredasjö, Förlångsö, Kammarbo, Björnabygden, Stålbjörnsgråsa, Bussamåla, Klippingsbo, Medlen, Ingelsmåla, Smedjemåla, Fidekulla, Klättorp 129–205, Udden, Stjärntorpet, Hyltan, Båldön, Muggetorp, Öremåla, Krukö, Bockabo, Gajemåla, Parismåla Vissefjärda, Hult, Tången, Nickemåla, Bungemåla, Norra Lindön, Södra Lindön. | <b>BYAR.</b> Brunamåla, Norra Harebo, Södra Harebo, Mundekulla, Bredalycke, Anemåla, Hamburg, Ekelund, Skallebo, Koppekull, Sibbahult, Studsmåla, Sibbahultsmåla, Kvarnarvd, Bågsjö Brännamåla, Ljungkulla, Lindholmen, Västregård, Björkedal, Grimsgöl, Harebokvarn, Hållasjömåla, Törsbo, Tinkelsbo, Rörso, Stekaremåla, Knappsmåla, Gusemåla, Krumstorp, Gustavsbygd, Brändemåla, Käsemåla, Alsjö-kulla, Ljungbylund, Alsjö, Falebo, Ryggamo, Rörshult, Susingsborg, Korpemåla, Skinnabo, Västra Alsjö, Östra Alsjö, Alsjömåla, Ödevata, Ödevatsmåla, Skogslund, Rosendal, Lassamåla, Buggehult, Backabo, Kulla, Bromboda, Andersmåla, Gråmmamåla, Skäveryd, Brinkabo 304, Västraby, Kimramålavägen. | <b>TÄTORTER.</b> Södra Lindås inkl Skutaryd (ej Kempevägen / Kulvägen och Tornborgsvägen). Norra Lindåsgatan, Bangatan, Stampegatan, Åbrinkvägen, Idrottsvägen, Telandervägen, Rasslebygd (ej 202–205 eller 301), Maskinvägen. |

## REGLER FÖR FRAMKOMLIGHET

Det åligger fastighetsinnehavare eller nyttjanderättshavare att se till att transportvägen fram till behållarens hämtnings- och tömningsplats hålls lättframkomlig. Vägen ska ha 3 meter fri bredd och 4,5 meter fri höjd. Vintertid

ska vägen snöröjas och hållas halkfri.  
Vid tillfällen med dåligt väglag som gör det svårt för sopbilen att ta sig fram, låt sopkärlet stå kvar tills tömning kan utföras.

## KOM IHÅG!

- **GRÖNT KÄRL.** Här läggs restavfall som skickas till värmeåtervinning. Sortera därför bort grovavfall, förpackningar och farligt avfall, till exempel olja, färg, lösningsmedel, elektronik med mera och lämna det på Möjligheternas Hus/Miljöstationen.
- **BRUNT KÄRL.** Ditt matavfall sorteras ut i en brun papperspåse, och läggs sedan i det bruna

kärlet. När papperspåsar tar slut kan fler hämtas på återvinningscentralen (Möjligheternas Hus), Emmaboda Energi, i vissa matbutiker och vid vissa av återvinningsstationerna.  
Båda kärlen töms samtidigt.  
Lägg inte avfall löst i kärlen – förslut påsar ordentligt.



## JÄMNA VECKOR

| MÅNDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TISDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ONSDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TORSDAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FREDAG                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TÄTORTER.</b> Broakulla, Algutsboda, Eriksmåla, Åfors.<br><b>BYAR.</b> Rasslebygd 301, Huvudhultakvarn, Spritsmåla, Västra Borstatorp, Huvudhult 318, Tomeshult 401–402, Jättingsholm 407, Tokelsmåla, Yggersryd, Bodaskog, Skogslund, Hjortholmen, Östra Borstetorp, Algutsboö, Mattamåla, Källeryd, Källekulla, Källehult, Mjødahult, Långersås, Mårdshyltan, Östra Berget, Kråkegärde, Högalycke, Virkesjö, Baggeboda, Lidahultsmåla, Lidahult, Humleback 102, 201, 203. | <b>EMMABODA TÄTORT.</b> Hagagatan, Oskarsgatan, Ölandsgatan, Tegnérsgatan, Långgatan, Lindgatan, Lindehult, Mellangatan, Almgatan, Västra Sveagatan, Nybrogatan, Östra Sveagatan, Smålandsgatan, Smedjegatan, Polhelmsgatan, Tranvägen, Vegagatan, Industrigatan, Stenvägen, Utvägen, Granitvägen, Bygdevägen, Bäckgatan, Götgatan, Brovägen, Ångsvägen, Mossvägen, Kärrvägen, Hedvägen, Myrvägen 1–25, 27 A–J, Ringvägen, Södra vägen, Södergatan, Nygatan (öster om Storgatan), Järnvägs-gatan 2 & 6, Torggatan 2B, Emmaboda Glas, Långas-jövägen, Högadalsvägen, Genstigen, Hemstigen, Källstigen, Malmstigen, Jeppogatan, Jyderupsgatan, Esplanaden (öster om Storgatan, dock ej nr 10), Kvamgatan, Fridhemsgatan 2–12, Bjurbäcksgatan 21–40, Storgatan 34, Simhallen, Gärdegatan, Lövgatan, Spetsgatan, Rasslebygd 202–205.<br><b>LINDÅS TÄTORT:</b> Kulvägen, Kempevägen, Tornborgsvägen. | <b>EMMABODA TÄTORT.</b> Järnvägs-gatan (ej nr 2 & 6), Kyrkogatan, Torggatan (ej nr 2B), Skolgatan, Konsul-gatan, Parkgatan, Pilgatan, Dalgatan, Odengatan, Kryssebodavägen, Rådhus-gatan, Nygatan (väster om Storgatan), Storgatan 1–32, Hantverkaregatan, Linné-gatan, Trädgårdsgatan, Bondegatan, Myrvägen 28–39, Tallvägen, Barr-vägen, Skogsvägen, Virde-gatan, Fridhemsgatan 15–32, Fredsgatan, Krono-bergsgatan, Skyttegatan, Fogdegatan, Gjutaregatan, Försolan Regnbågen, Bjurbäcksgatan 52, Stor-gatan 33–62, Esplanaden (väster om Storgatan samt nr 10), Xylemrestaurangen. | <b>EMMABODA TÄTORT.</b> Rubinstigen, Smaragd-stigen, Diamantstigen, Ala-basterstigen, Safirstigen, Opalstigen, Lodjursvägen, Järvstigen, Renstigen, Topastigen, Onyxstigen, Vargvägen, Båvervägen, Rådjursstigen, Älgvägen, Ametiststigen.<br><b>BYAR.</b> Grimmansmåla, Krysseboda, Ubbemåla, Råveberg, Västra Hållasjö, Åleberg, Ångalund (Inge-mundebo), Björkelund, Furulund (Ingemunde-bo), Ingemundebo, Moshult, Moshultamåla, Påvelsmåla, Gudarsmåla, Maskummeberg, Suttare-måla, Gissamåla, Högahult 210, Persmåla, Ekedal, Bö-kevara, Norra Askaremåla, Södra Askaremåla, Gus-tavsberg, Anemåla, Långe-lycke, Huvudhult (ej 318), Huvudhultaö, Tomeshult (ej 401 402 och Jättings-holm 407), Kuppramåla, Greveshult, Kalvamo, Trollagärde, Duvermåla, Lo-afallet, Getasjökvärn, Åby, Grimmagärde, Humleback, Bäckadal, Rostock, Locke-torp, Nabben. | <b>TÄTORTER.</b> Långasjö och Vissefjärda.<br><b>BYAR.</b> Östregård, Långasjö ridhus, Klättorp 101–127, Kyrkeby, Målatorp (väster om järnvägen).<br><b>ICA Lindås</b> |

**ALLA DAGAR!**  
Tömning kommer ske måndag till fredag oavsett eventuella röda dagar. Fritidsabonnemangen töms under perioden 1 april – 31 oktober.



## Fibernätet täcker nu hela kommunen

I slutet av 2021 avslutades utbyggnadsprojektet för fiber i Emmaboda kommun och då hade alla som beställt fiber enligt det ursprungliga erbjudandet fått en snabb fiberanslutning installerad. Det är egentligen två olika utbyggnadsprojekt som drivits. Emmaboda Energi har – utan statsbidrag – byggt ut i tätorterna Emmaboda/Lindås, Vissefjärda, Långasjö och Broakulla/Johansfors. Resten av kommunens hushåll har kunnat ansluta sig via ett projekt som Emmaboda kommun har drivit och även fått statsbidrag för.

### Stort och växande intresse

Intresset för fiberanslutning har ökat i allmänhet och under coronapandemin i synnerhet. Många vill kunna arbeta hemifrån och har nu

till och med bättre anslutningskvalitet än de har på jobbet.

Kommunen och energibolaget får ofta frågor från potentiella inflyttare som är intresserade av att köpa ett hus. "Kan man möjligen få fiber till huset och i så fall när?" Det typiska svaret som överraskar många är att det redan finns fiber i anslutning till huset och att huset kan anslutas inom en månad.

Om du vill ansluta din fastighet, vare sig det är en permanentbostad, ett fritidshus eller ett företag, så ringer du till Emmaboda Energis kundtjänst.

### Emmaboda var tidigt ute med fiber

I Emmaboda togs tidigt det politiska beslutet att alla hushåll skulle erbjudas fiberanslutning

i kommunens regi. Tack vare detta har Emmaboda legat långt framme i utbyggnadsgrad. I en undersökning som Post- och Telestyrelsen gjort rankades vi faktiskt bland Sveriges allra bästa kommuner när de mätte hur stor andel av hushållen som hade möjlighet att beställa anslutning till fibernätet.

Vi fortsätter givetvis att ansluta alla som vill ha fiberanslutning även om det stora utbyggnadsprojektet är avslutat. Nu fortsätter arbetet med att driva nätet med planering, underhåll och dokumentation.

## Luftledningarna byggs bort



Eldistributionen på landsbygden har traditionellt gjorts via luftledningar i stölpår. Efter stormarna Gudrun i januari 2005 och Per två år senare har elnätbolagen gjort stora ansträngningar för att göra elnätet mer motståndskraftigt mot stormar. Luftledningar ersätts med kablar i marken vilket gör att elledningarna inte påverkas om stormen faller träd.

Vi på Emmaboda Energi har ersatt över 90% av våra luftledningar för högspänning med kabel i marken från 2005 fram till nu. Vi har passat på att lägga ner tomrör för fiber tillsammans med elkablarna och det har gjort att vi fått utväxling för de pengar vi investerat i all grävning. Dessa tomrör har vi haft stor nytta av i samband med den stora utbyggnaden av fiber på landsbygden. När fiberutbyggnaden drivs som mest intensivt har förhållandet varit det omvända: När vi grävt fiber på många sträckor har vi passat på att lägga nya elkablar samtidigt.

I takt med klimatförändringarna förutses fler extrema vädersituationer. Det känns därför bra att kunna göra elförsörjningen säkrare i en tid då fler och fler samhällsfunktioner blir mer beroende av en fungerande eldistribution.

**5**  
vattenverk ser till att vi har rent vatten i våra ledningar.

**480**  
kilometer vattenledningar ligger nedgrävda i Emmaboda kommun.

**1 300 000**  
liter dricksvatten produceras i våra vattenverk varje dygn.



### Hårt eller mjukt vatten?

I Emmaboda kommun har vi oftast ett naturligt mjukt vatten. Det är bra att veta när du ska dosera till exempel tvättmedel. Mjukt vatten behöver mindre tvättmedel för att tvätten ska bli ren, och du har egentligen ingen anledning att använda salt eller spolglans i diskmaskinen.

Vattenhårdhet är ett mått på hur mycket mineraler vattnet innehåller, främst är det kalcium och i mindre omfattning magnesium som avses. Hårdheten mäts i tyska hårdhetsgrader, °dH (grad deutscher Härte).

| Ort         | °dH | Beskrivning |
|-------------|-----|-------------|
| Broakulla   | 3   | Mjukt       |
| Boda        | 4   | Mjukt       |
| Emmaboda    | 3   | Mjukt       |
| Eriksmåla   | 4   | Mjukt       |
| Lindås      | 3   | Mjukt       |
| Långasjö    | 6   | Medelhårt   |
| Vissefjärda | 5   | Medelhårt   |



### Flera mätarbyten på G

På uppdrag av regeringen har Elmarknadsinspektionen tagit fram funktionskrav för framtidens elmätare. De nya funktionerna ska ge bättre förutsättningar för att minska elförbrukning och kostnader. Till år 2025 ska omkring fem miljoner elmätare i Sverige bytas ut.

Emmaboda Elnät, som är ett bolag inom Emmaboda Energi, driver elnätet i delar av kommunen, och börjar byta mätarna hos våra 5 500 kunder under våren 2022. I samband med att vi byter elmätare byter vi även mätare för fjärrvärme, då de använder samma system för att samla in mätvärden.

En annan nyhet är att även din vattenförbrukning kommer att mätas med digitala mätare om du har kommunal vattenförsörjning. Det betyder att vi successivt kommer att gå över till automatisk avläsning även av vattenmätarna.

## Viktigt att vi hjälps åt med sopsorteringen



Att sortera ut förpackningar av papper, plast och metall från hushållsavfallet för återvinning känns självklart för alla som vill bidra till ett hållbart samhälle. Men faktum är att det inte bara är något som du kan välja att göra för att känna att du gör rätt – eller välja att *inte* göra för att du inte bryr dig eller inte orkar. Enligt lagen har den som har förpackningsavfall en skyldighet att sortera ut alla förpackningar som det finns ett retursystem för att ta hand om. Detsamma gäller returpapper.

### Kommunen ska samla in matavfall

När det gäller matavfall ställs i stället kravet på kommunen, som ska erbjuda ett system för att samla in det matavfall som hushållen har sorterat ut. Det enskilda hushållet ska alltså ha möjlighet att få sitt utsorterade matavfall hämtat, men man kan också välja att själv ta hand om och kompostera sitt matavfall.

Man kan faktiskt också välja att inte sortera ut något matavfall alls, och slänga det tillsammans med annat avfall, i samma tunna. Eftersom kommunen vill stödja det nationella målet att ta tillvara matavfall för att till exempel tillverka biogas så är taxan satt så att det är billigare för dig som sorterar ut ditt matavfall.

### Överflyttat ansvar

Hitintills har insamling av både förpackningar och returpapper varit ett producentansvar. Det betyder att den som tillverkar förpackningarna är ansvarig för att ha ett system för att samla in dem efter användning. Från den 1 januari 2022 är an-

svaret för insamling av returpapper enligt beslut av regeringen överflyttat till kommunerna. I stället för att producenterna står för kostnaderna kommer finansieringen att göras via avfallstaxan – så att hushållen får betala för hanteringen.

Det är på förslag att även ansvaret för insamling av förpackningar ska flyttas till kommunerna, men tanken är att det fortfarande ska finansieras av förpackningsproducenterna.

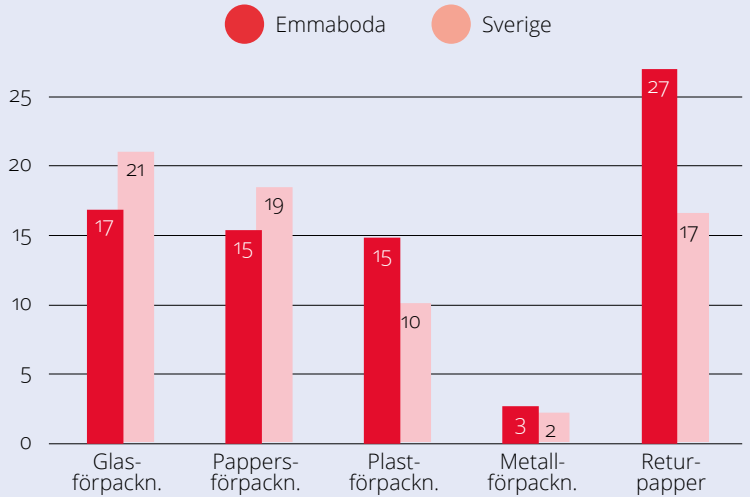
### Återvinning gör skillnad

Oavsett vem som sköter insamlingen är det viktigt att få bort så mycket förpackningar som möjligt från övrigt avfall så att de verkligen kan återvinnas. Fortfarande är en stor del av det som hushållen slänger i så kallat restavfall sådant som i stället borde ha sorterats ut och lagts i återvinningen.

Det pågår mycket utveckling inom förpackningsbranschen för att skapa förpackningar som är lätta att återvinna. Det styrs ofta av materialval och handlar till exempel om att minska tillfällena då olika material, till exempel plast och papper, blandas på ett sådant sätt att det blir svårt att återvinna.

Men hur bra och miljövänliga förpackningarna än blir hjälper det inte om inte du och jag faktiskt sorterar våra sopor. I restavfallet – den gröna tunnan – ska vi bara slänga det som är omöjligt att återvinna.

Så bra är vi Emmabodabor på återvinning (kg/person och år)





Du som kund har oss som leverantör vare sig du vill eller inte. Vi undersöker regelbundet kundnöjdheten för att få veta vad kunderna tycker och hur vi kan bli bättre. Sara Persson är en av dem som du möter när du kontaktar kundsupporten.

# Vi har Sveriges nöjdaste kunder – tack för det omdömet!

Som kommunmedborgare kan du inte välja vem du vill ha som vattenleverantör eller mottagare av dina hushållssopor. På vissa områden har vi monopol vilket vi måste förhålla oss till med ödmjukhet. Ett företag på en konkurrensutsatt marknad märker på försäljningen om kunderna är nöjda eller inte. Vi behöver i stället andra sätt att få ett betyg på vår verksamhet.

## Nöjda kunder

År 2019 genomförde vi vår förra kundundersökning. Redan den gången fick vi "Mycket väl godkänt" som helhetsbetyg. Trots det fanns det förstås områden där vi kunde bli bättre. Och årets undersökning innebär faktiskt en rejäl förbättring, vilket för oss är ett kvitto på att våra ansträngningar ger resultat.

Undersökningarna har genomförts av ett företag som har ett 70-tal av Sveriges kommunala energibolag som uppdragsgivare. När vi jämförs med det 20-tal bolag av dessa som har lika många affärsområden som vi, rankas vi faktiskt på första plats i Sverige utifrån kundernas uppfattning om vår verksamhet.

Även när vi jämför oss med samtliga 70 energibolag som genomfört undersökningen, oavsett antal affärsområden, är resultatet riktigt bra. Vi blev till exempel etta i Sverige på kundnöjdhet inom avfallshantering, tvåa på fiberverksamheten och fyra på vatten och avlopp.

## Ofta kan vi vända ett klagomål till en positiv upplevelse.

### Bättre hantering av klagomål

Det främsta förbättringsförslaget som vi fick med oss från 2019 handlade om kundklagomål. Även om bara omkring 1% av kunderna framför klagomål fick vi kritik för hur vi hade hanterat dem. Vi har jobbat aktivt med detta, framförallt för snabbare och tydligare återkoppling, och det har gett resultat. Just klagomålshanteringen är det område där vi förbättrat oss mest sedan 2019.

Sara Persson är en av fem personer som jobbar med kundsupport på Emmaboda Energi. Hon har jobbat här sedan 2019 och tar emot inkommande mejl och telefonsamtal hela dagarna. Det kan vara alltifrån flyttärenden och fakturafrågor till soptunnor som någon har glömt att ställa ut.

– Det är fortfarande väldigt få klagomål, men årets undersökning visar en betydligt bättre hantering från vår sida, säger hon. Idag får vi nästan omedelbar återkoppling ute från verksamheterna, vilket vi sedan snabbt kan förmedla tillbaka till kunderna. Det är uppskattat, och ofta kan vi vända eventuella klagomål till en positiv upplevelse.

### Tydligare information efterfrågas

Andra förbättringspunkter från 2019 gällde vår hemsida där man efterfrågade ett modernare utseende och att det skulle bli lättare att hitta det man söker. Även här har en klar förbättring skett. Vi anses även vara lite för anonyma, då kunderna inte riktigt vet vad vi gör eller hur vi till exempel arbetar för en bättre miljö. Det är frågor som vi ska arbeta mer med framöver.

Emmaboda Energi levererar tjänster som kräver mycket arbete och som är omgärdade av många lagar, regler och bestämmelser.

– Samtidigt tas det för givet att det alltid ska finnas el i uttaget eller vatten i kranen, att soporna hämtas enligt schemat, att det är varmt i elementen och att internet kommer i fibern utan avbrott, säger Sara Persson. Därför får vi sällan spontana kundkommentarer när allting fungerar.

Det är också viktigt att arbeta för alla kunders bästa – inte bara för dem som ropar högst.

– Vi vill verkligen tacka de 500 kunder som deltagit i kundundersökningen genom att svara på intervjufrågor via telefonen. Att era svar gjort att vi nu rankas som Sveriges bästa energiföretag är vi förstås stolta över. Vi lovar att fortsätta förbättra oss, säger Sara Persson.