

## TOIMITUSJOHTAJAN katsaus

**V**uosi 2016 saadaan pikkuhiljaa tilastoitua kirjoihin ja kansiin. Rovakairan osalta vuosi oli hyvä, vain kesän pari voimakasta myrskyä aiheuttivat laajoja häiriöitä sähkönjakelulle. Alueen elinvoimaa kuvastaa se, että sähkönkäyttö alueellamme kasvoi lähes kuusi (6) prosenttia. Sähköä siirrettiin asiakkaille ensimmäisen kerran yhtiön historiassa yli 700 miljoonaa kilowattituntia (700 GWh).

Nykyaikainen yhteiskunta on täysin sähkön varassa. Siksi ponnistamme kaikin käytettävissä olevin voimin ongelmien ilmaantuessa mutta myös pitkäjänteisesti ongelmien ennalta ehkäisemiseksi. Aiemmin 1960-80 luvuilla sähköjohdot rakennettiin kyliin lyhintä reittiä metsien halki. Teiden reunoissakin saatettiin jättää jonkun kymmenen metrin "näkösuoja". Kun vanhat johdot saneerataan, siirrämme ne mahdollisimman kattavasti teiden reunoihin. Siellä johdot ovat paremmissa turvassa metsän puilta ja niiden partioiminen sekä korjaaminen sujuvat olennaisesti nopeammin kuin nykyään.

Sähköjohtojen siirtäminen teiden reunoihin palvelee ensi sijaisesti paikallisia sähkön käyttäjiä. Kun siirrämme verkkoa teiden reunoihin, keskustelemme tietenkin kaikkien maanomistajien kanssa suunnitelmistamme. Maankäyttö aiheuttaa aina keskustelua niin kunnan kaavoittaessa tai sähköyhtiön rakentaessa näkyviä rakennelmia. Keskustelu ja mielipiteet kuuluvat asiaan, mutta uskon, että yhteinen intressi auttaa löytämään hyvät ratkaisut. Maankäytön vastuuhenkilömme ovat aina valmiita käymään paikan päällä maastossa ja selvittämään maanomistajan kanssa suunnitelmiamme.



Tänä vuonna investoimme säävarman verkon rakentamiseen jälleen noin kymmenen miljoonaa euroa. Työ ja erityisesti johtojen sijoitus on tehtävä niin, että ratkaisut ovat teknisesti toimivia vuosikymmenien ajan. Investointeihin kuuluva raha on myös taiten ja tehokkaasti käytettävä. Joskus kysytään miksi emme kaapeloikaikkia johtoja vaan edelleen rakennamme ilmajohtoverkkoa. Tähän on yksinkertainen vastaus: raha on rajallinen voimavara. Kaiken saneerauksen toteuttaminen kaapeloimalla maksaisi kaksin-kolminkertaisen summan joka vuosi.

Rovakaira Oy

**Tapio Jalonen**  
toimitusjohtaja

Jos sähkökatkeavat...

# Tekstiviestit, netti ja sähköposti pitävät asiakkaan ajan tasalla

Rovakaira Oy:n asiakas saa jatkossa yhä nopeammin ja tehokkaammin tietoa sähköjakelun muutoksista alueellaan. Tekstiviestit ja sähköposti takaavat reaaliaikaisen tiedonsaannin työkeskeytyksistä tai sääolojen vaikutuksista sähkösaantiin. Uudistettu häiriökartta kertoo, missä sähkökatkeukset ovat poikki ja kuinka moni on ilman sähköä.

TEKSTI: PASI KOKKO



Asiakaspalvelupäällikkö Kaisa Ylipeura ja verkkopäällikkö Marko Haaranen pitävät sähköisen asiakasviestinnän uusia keinoja keskeisenä osana Rovakairan aktiivista viestintää. Kuva: Pasi Kokko

Asiakkaille aiemmin postitse toimitetut keskeytyskortit poistuvat käytöstä. Paperitomaan aikaan siirtymistä puoltavat sekä viestinnän nopeutuminen että ympäristön kuormituksen keventäminen.

- Ratkaisu on kokonaisuutena järkevämpi sekä asiakkaalle että meille, sanoo Rovakairan verkkopäällikkö **Marko Haaranen**.

Rovakaira lähettää asiakkailleen kirjeen, jossa on esitetyt yhteystiedot. Asiakasta pyydetään täydentämään puuttuva yhteystieto joko Rovakairan verkkosivuilla, sähköpostilla tai soittamalla asiakaspalveluun tai palauttamalla kirjeen mukana tuleva yhteystietolomake täydennettynä.

Yhteystietonsa toimittaneet asiakkaat saavat vielä tekstiviestinä tiedon, että heidät on liitetty Rovakairan tiedotuksen piiriin. Yhteystietonsa palauttava osallistuu samalla 700 euron arvoisen sähköpyörän arvontaan.

Jokaisen asiakkaan tiedoista tulee jatkossa löytyä joko puhelinnumero tai sähköpostiosoite.

- Toivomme, että käytössämme olisi sekä sähköposti että puhelinnumero, mutta asiakas itse päättää mitä kanavaa haluaa käyttää, toteaa Rovakairan asiakaspalvelupäällikkö **Kaisa Ylipeura**.

- Toiveenamme on jatkossa toteuttaa myös asiakastytyväisyyskyselyitä tiedotuskanavissamme.

## Uusi häiriökartta auttaa asiakasta

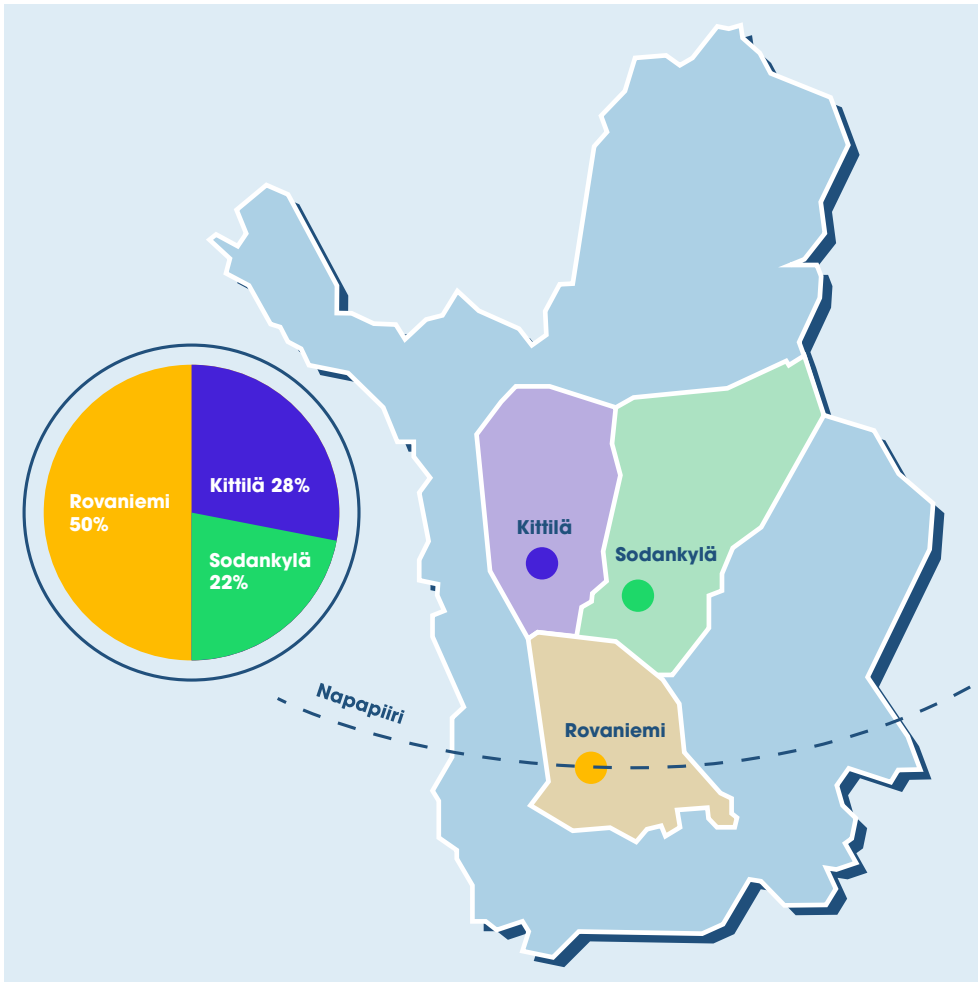
Rovakairan täysin uudistettu häiriökartta julkaistiin tammikuussa.

- Kartta on suunniteltu käytettäväksi nimenomaan puhelimissa ja erilaisissa mobiililaitteissa, sanoo Haaranen.

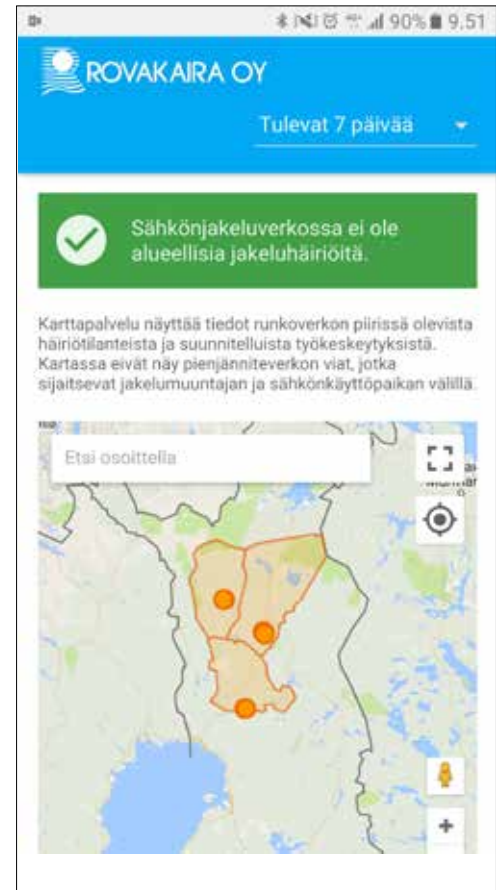
- Esimerkiksi jos maastossa kulkevilla keskijännitejohdoissa on vika, niin sähköttömät verkon osat näkyvät reaaliajassa häiriökartalla.

- Jo aiempikin häiriökartta oli hyvin suosittu. Kartta on palvellut sähköasiakkaidemme lisäksi myös tiedotusvälineitä, jotka ovat voineet uutisoida sähköttömien asiakkaiden määrää esimerkiksi laajojen häiriöiden aikana.

Uudesta häiriökartasta voi nähdä tulevaisuuden seitsemän päivää eteenpäin.



Rovakairalla on yli 30 000 käyttöpaikkaa, joista puolet on Rovaniemellä ja puolet Kittilässä ja Sodankylässä.



Häiriökartta antaa tarkkaa tietoa sähkökatkoksista Rovakairan alueella. Kuva on kartan mobiiliversion näkymästä matkapuhelimessa.

- Emme voi ennustaa missä vikoja tulee olemaan, mutta kartalla näkyvät lähipäivien työkeskeytykset. Keskeytyksiä tulee, kun verkkoamme uusitaan noin sata kilometriä vuodessa.

- Kartalta voimme näyttää, minkä alueen asiakkaat ovat kulloinkin sähköttää ja kauanko keskeytys kestää, selvittää Haaranen.

## Vikaviestit puhelimeen

Kun esimerkiksi myrsky on kaatanut puun sähkölinjalle ja katkaissut sähköt alueella 300 asiakkaalta, niin jatkossa vikaviestin saavat kaikki asiakkaat, joita katkos alueella koskee.

Puun kaatumista ei voida koskaan ennustaa, mutta töiden aiheuttamat keskeytykset ovat jo varmaa tietoa.

- Kaikki sähkönjakelun työkeskeytyksen piirissä olevat asiakkaat saavat jatkossa tekstiviestinä tai sähköpostilla ilmoituksen tulevasta työkeskeytyksistä, kun aiemmin

asiakkaille on tullut postitse katkon ajankohdasta ja kestosta kertova keskeytysilmoituskortti, sanoo Kaisa Ylipeura.

Vuosittain on lähtenyt postitse noin 8000 keskeytyskorttia.

- Joillakin asiakkailla kortti on voinut jäädä saamatta tai tullut vasta sähkökeskeytyksen jälkeen. Sähköisen asioinnin myötä postitusongelmat poistuvat.

## Palvelupyynnöjä moniin tarpeisiin

Myös palvelupyynnön tai vikailmoituksen tekeminen käy kätevästi merkitsemällä kohde karttaan, josta viestin voi lähettää edelleen eteenpäin.

- Asiakas voi välittää tietoa esimerkiksi kaatuneesta puusta suoraan Rovakairan valvomoon. Halutessaan mukaan voi myös liittää kuvan, kertoo Haaranen.

- Myös kaapelinäytöt hoituvat kätevästi palvelun välityksellä kaapelinäyttöjä tekeville henkilöille. Samalla asiakas voi esittää toivomansa ajankohdan toimen-

piteelle. Myös johtokarttatilaus onnistuu palvelun kautta.

- Asiakkaan tekemä tilaus näkyy automaattisesti karttapohjalla työautojemme mobiililaitteissa. Myös valvomopäivystäjän puhelimeen tulee tekstiviesti erityisen kiireellisistä hoidettavista palvelupyynnöistä.

## Sähkökatkoon varautumista

Tulevista sähkönjakelun keskeytyksistä ilmoitetaan asiakkaalle yleensä päivää ennen työstä johtuvaa keskeytystä.

- Tekstiviesteillä voimme ilmoittaa myös muista isommista, sähköverkkoon liittyvistä ongelmista reaaliaikaisesti, sanoo Marko Haaranen.

- Jos sääennusteet näyttävät tilanteen muuttuvan pahaksi tietyllä alueella, niin voimme laittaa tietoa suurhäiriöön varautumisesta vaikka kaikille Sodankylän asukkaille. Asiakkaita voidaan esimerkiksi kehottaa varaamaan vettä ja taskulamppuja

sekä lataamaan varavirtalähteet täyteen.

- Häiriötilanteesta ja sähkökatkokseen varautumisesta voimme välittää kohdennettua viestiä myös kaikille huoltovarmuuskriittisille asiakkaille, esimerkiksi Napapiirin Energia ja Vesi Oy:n pumppaamoille.

## Tekstiviestillä turvallinen kytkentä

Muuttotilanteissa asiakas saa jatkossa sähkön kytkentään liittyvän tekstiviestin, mikäli kulutuspaikassa ei ole sähköjä. Vastaamalla viestiin asiakas varmistaa sähkön kytkennän olevan turvallinen. Kytkeä on mahdollinen tämän jälkeen.

Niin asiakkaan muuttoon liittyvissä sähköasioissa kuin muissakin Rovakairaa koskevissa kysymyksissä uuden viestintäkanavan tarjoaa Rovakairan verkkosivuilla avautuva chat-palvelu. Chatissa vastataan asiakkaan kysymyksiin arkisin klo 8–16.

- Kysymyksiä voi toki jättää myös muina vuorokauden aikoina, jolloin niihin vastataan seuraavana päivänä, sanoo Kaisa Ylipeura.

- Chat on hyvä yhdistelmä puhelinpalvelusta ja sähköpostista. Viestin kirjoittamalla olet samalla reaaliaikaisesti yhteydessä asiakaspalveluumme, toteaa Marko Haaranen.



**ROVAKAIRA OY**

Asiakas Anna  
Lukkarintie 30  
99100 KITTLÄ

Kulutuspaikka: Kittiläntie 107 B  
99600 SODANKYLÄ

### Hyvä asiakas

Tiedotamme jatkossa häiriötilanteista reaaliaikaisesti matkapuhelimeen tai sähköpostiin. **Luovomme paperisten keskeytykskorttien lähetyksestä vuoden 2017 aikana.** Haluamme tukea kestävästä ekologista kehitystä ja tuottaa palvelut mahdollisimman paperittomasti ja asiakasystävällisesti.

Siirtyminen sähköiseen tiedottamiseen edellyttää yhteystietojen tarkistamista. Samalla voit täydentää kulutuspaikan osoitteen, mikäli se on puutteellinen. **Helppoiten ilmoitat tiedot [www.rovakaira.fi](http://www.rovakaira.fi) olevasta linkistä käyttäen asiakasnumeroasi: 765432**

Voit myös olla yhteydessä yhteystiedoista sähköpostilla osoitteeseen [asiakaspalvelu@rovakaira.fi](mailto:asiakaspalvelu@rovakaira.fi), puhelimitse asiakaspalveluumme 016 331 6200 tai palauttaa alla olevan lomakkeen maksutta postitse. Kaikkien vastanneiden kesken arvomme sähköpyörän!

Yhteistyöstä kiittäen  
Rovakaira Oy

Lähde: Rovakaira Oy:n asiakaspalvelusta

**Hieno homma!**  
Osaillistun sähköpyörän arvontaan, samalla kun tarkistan ja täydennän tietoni. Jos voitan, niin voitosta ilmoitetaan minulle henkilökohtaisesti.

Huom! Tarkista ja täydennä kulutuspaikan osoitteesi, mikäli se on puutteellinen.

**YHTEYSTIEDOT**

Asiakasnumero: 765432

Etu- ja sukunimi: Asiakas Anna

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Kotipaikka, kulutuspaikan osoite: Kittiläntie 107 B

Tämä hesketti ja nro tä täpösa kinni toisella puolell. Vastausmaksu on marsoettu puolestasi!

**Vastaa**  
– niin voit voittaa kätevästi sähköpyörän!

**Arvo 700 €**

**0201 Pedelec Fat 4.0 2017**  
Tämä komppari sähköpyörä on helppo eikä haittaa ajettua. ja se voisi tulla kaiken kotoisalle ajalle. Arvomme yhden pyörän kaikkien vastanneiden kesken.

Arvonta alkaa 20.10.2017 ja päättyy 31.10.2017. Kokouskutsuun.

Rovakairan asiakkaille postitettavan kirjeen mukana tulevaan yhteystietolomakkeeseen on ennen sen palauttamista tarpeen täydentää sekä puhelinnumero että sähköposti.

## Oletko Rovakairan osakkeenomistaja tai oikeudenomistajana osakkeita omistavassa kuolinpesässä?

### Ajantasaiset tiedot osingonmaksun edellytyksenä

Rovakaira Oy:n yhtiökokous lähestyy. Kokouksessa päätetään muun muassa osingonmaksusta. Jotta osinkoja voidaan maksaa, on yhtiön tiedossa oltava osakkeenomistajan oikea henkilö- tai yhteisötunnus sekä osoite ja tilinumero. Jos tiedot ovat puutteellisia, osinkoja ei voida maksaa. Osaksluettelossa on muun muassa useita kuolinpesiä, joiden pesänhoitaja tai yhteyshenkilö, osoite tai tilinumero ei ole tiedossa. Jos olet osakkeenomistaja tai epäilet kuuluvasi kuolinpesään, joka omistaa Rovakairan osakkeita, kannattaa tarkistaa tietojen oikeellisuus yhtiöstä. Osingot vanhenevat kolmessa vuodessa.

### Rovakaira ostaa edelleen yhtiön omia osakkeita

Yhtiökokouksessa on viime vuosina päätetty myös, että yhtiö voi ostaa kiintiöidyn määrän omia osakkeita. Voimassa olevan päätöksen mukaan Rovakaira Oy maksaa yhtiön omista A- ja B-osakkeista 36 euroa osakkeelta.

Osakeasioista voi tiedustella Rovakaira Oy:stä toimitusjohtajan sihteeri Ritva Illikaiselta numerosta 0400 416 042 tai sähköpostilla [ritva.illikainen@rovakaira.fi](mailto:ritva.illikainen@rovakaira.fi).