

Telefoniske & personlige henvendelser

2007

Måned	EL	GAS	VARME	ANDET	Sum	Gns. pr. arbejds-dag
Januar	102	12	36	45	195	8,9
Februar	84	6	28	48	166	8,3
Marts	87	5	19	43	154	7,0
April	69	0	13	21	103	5,7
Maj	63	1	17	27	108	5,7
Juni	101	2	8	21	132	6,6
Juli	68	3	6	19	96	5,6
August	55	1	12	18	86	3,7
September	55	2	22	28	107	5,4
Oktober	45	1	26	31	103	4,5
November	60	5	20	23	108	5,4
December	65	4	23	15	107	7,1
I alt	854	42	230	339	1.465	6,2
Procentfordeling	58%	3%	16%	23%	100%	

Oprettede & afsluttede sager

2007

Måned	EL Oprettet	EL Afsluttet	GAS Oprettet	GAS Afsluttet	VARME Oprettet	VARME Afsluttet	SUM Oprettet	SUM Afsluttet	Måned- beholdning Overført:	Sagsbe- holdning 83
Januar	16	5	3	2	4	1	23	8	15	98
Februar	3	5	1	0	7	1	11	6	5	103
Marts	16	17	2	5	5	3	23	25	-2	101
April	26	2	2	0	9	0	37	2	35	136
Maj	11	5	0	0	3	3	14	8	6	142
Juni	42	19	1	0	3	2	46	21	25	167
Juli	14	18	1	0	1	6	16	24	-8	159
August	14	27	2	1	3	6	19	34	-15	144
September	14	6	1	1	8	0	23	7	16	160
Oktober	17	6	0	0	7	8	24	14	10	170
November	23	10	2	1	3	1	28	12	16	186
December	9	26	0	3	3	5	12	34	-22	164
I alt	205	146	15	13	56	36	276	195	81	164
Procentfordeling	74,3%	74,9%	5,4%	6,7%	20,3%	18,5%	100%	100%		

AFSLUTTEDE SAGER

Hele året

2007

	EL	%	GAS	%	VARME	%	I ALT	I ALT %
NÆVNSAFGØRELSE								
Medhold + sagsomkostninger + gebyr	5	3%	0	0%	4	11%	9	5%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr	3	2%	0	0%	2	6%	5	3%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	1	1%	1	8%	0	0%	2	1%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
MEDHOLD I ALT	9	6%	1	8%	6	17%	16	8%
IKKE MEDHOLD	37	25%	5	38%	7	19%	49	25%
Afvist som uegnet	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Afvist kompetence erhversklage	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
Øvrige	0	0%	1	8%	0	0%	1	1%
AFVIST I ALT	0	0%	1	8%	1	3%	2	1%
NÆVN I ALT	46	32%	7	54%	14	39%	67	34%
FORMANDSAFGØRELSE								
Medhold + sagsomkostninger + gebyr	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Delvis medhold + sagsomkostninger + gebyr	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger ÷ gebyr	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Delvis medhold ÷ sagsomkostninger + gebyr	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
MEDHOLD I ALT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
IKKE MEDHOLD	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FORMANDSAFGØRELSE I ALT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FORLIG								
Uden sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	9	6%	2	15%	3	8%	14	7%
Med sekretariatsbistand ÷ sagsomkostninger	6	4%	0	0%	0	0%	6	3%
FORLIG I ALT	15	10%	2	15%	3	8%	20	10%
AFVIST KOMPETENCE								
Ikke direkte kundeforhold	0	0%	0	0%	2	6%	2	1%
Erhvervsklage	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ikke mod energiselskab	1	1%	0	0%	2	6%	3	2%
Ikke klaget skriftligt til selskab	20	14%	1	8%	0	0%	21	11%
Øvrige	2	1%	0	0%	0	0%	2	1%
AFVIST KOMPETENCE I ALT	23	16%	1	8%	4	11%	28	14%
FORMANDSAFVISNINGER - UEGNET								
Uegnet	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Uegnet, selskab konkurs, ukendt adresse mm.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Uegnet efter sagkyndig bistand	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Uegnet i øvrigt	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
UEGNEDE I ALT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
HENVISNINGER								
Til Forbrugerklagenævnet mfl.	1	1%	0	0%	1	3%	2	1%
Til Energitilsynet	9	6%	1	8%	4	11%	14	7%
Til anden myndighed	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
Til civil retssag	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Øvrige	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
HENVISNINGER I ALT	10	7%	1	8%	6	17%	17	9%
TILBAGEKALDT	10	7%	1	8%	4	11%	15	8%
PASSIVITET								
Ikke indsendt klageformular	24	16%	0	0%	1	3%	25	13%
Ikke indbetalt klagegebyr	9	6%	1	8%	2	6%	12	6%
Øvrig passivitet	4	3%	0	0%	0	0%	4	2%
PASSIVITET I ALT	37	25%	1	8%	3	8%	41	21%
ANDRE AFSLUTNINGSMÅDER	5	3%	0	0%	2	6%	7	4%
SUM	146	75%	13	7%	36	18%	195	100 %

Note

I SUM-rækken er %-tallet den procentvisse andel af totalsummen