

***Prisdialogen 2013 -
Reflektioner från kunder och
fjärrvärmeleverantörer***



Prisdialogen

Mellan kunder och fjärrvärmeföretag

Undersökning och dess genomförande

Så stärks kundens ställning i Prisdialogen

Kundernas syn på Prisdialogen

Viktiga lärdomar:

- **Förberedelser och förväntningar**
- **Prisdialogens genomförande**
- **Deltagandet i dialogen**

Prisdialogens kontaktuppgifter



Undersökning och dess genomförande

Undersökningen har genomförts för att tillvarata kundernas och leverantörernas erfarenheter av att delta i Prisdialogen under 2013 för syftet att:

- bedöma om Prisdialogens regelverk är funktionellt
- identifiera genomföranden som kan tjäna som goda exempel

För detta ändamål har Prisdialogens huvudmän – Riksbyggen, SABO och Svensk Fjärrvärme – intervjuat de av sina medlemmar som deltagit i lokala prisdialoger under föregående år.

Mot bakgrund av undersökningen har huvudmännen dragit slutsatsen att det för närvarande inte finns något behov av att ändra Prisdialogens regelverk. Men att det finns ett behov av det behov att förstärka informationen kring hur Prisdialogen fungerar liksom av att sprida efterföljansvärda exempel från framgångsrika dialoger. Denna information och dessa exempel är samlade i denna presentation.



Så stärks kundens ställning i Prisdialogen

- Ett stort engagemang hos alla dialogparter för Prisdialogens målbild – att stärka kundens ställning – krävs för att ge en utveckling i den riktningen.
- Öppenhet, ärlighet och ömsesidig respekt i dialogen bygger förtroende mellan parterna.
- Kunderna ska få stort utrymme i dialogen för att fjärrvärmelieferantören ska få ökad förståelse för kundernas affär, behov och syn på fjärrvärme.
- Prisdialogen ger möjlighet för dialogparterna att lära sig om varandras verksamhet och identifiera samarbeten som gynnar båda parter. Det kan exempelvis handla om samarbeten som leder till effektiviseringar på systemnivå vilket kan ge lägre prisändringstakt på sikt och/eller efterfrågad miljöprofil på fjärrvärme.



Kundernas syn på Prisdialogen

Prisdialogen mottogs väl av kunderna

”Prisdialogen är helt klart ett steg framåt”

”Detta hade vi velat ha redan år 2000”

*”Utmaning för både kunder och leverantör
första året, nästa år är både vi och de bättre
insatta i varandras verksamhet”*



Förslag till förbättringar ur kundernas synvinkel

”Förtroendet kan bli bättre”

*”Fjärrvärmelieferantörernas verksamhet och
prissättning kan vara svåra att förstå”*

*”Kunderna ska på något sätt ges större
möjligheter att påverka prisändringar”*



Viktiga lärdomar – Förberedelser och förväntningar

- Att Prisdialogens syfte och hur dialogen fungerar kommuniceras i inbjudan till Prisdialogen.
- Att förväntningar diskuteras på första mötet för att skapa gemensam målbild angående vad man tillsammans vill åstadkomma inom Prisdialogen.
- Att kundrepresentationen redovisas och stäms av med kunderna på det första mötet. Kunderna kan på det sättet påverka deltagandet.

Viktiga lärdomar – Prisdialogens genomförande

- Att beskriva och förankra hur samrådsprocessen och de olika mötestillfällen hänger ihop. Det är viktigt att betona att Prisdialogen är flerårlig och att ambitionen är att utveckla och fördjupa dialogen över tid.
- Att prisdialogens genomförande är välplanerat och flexibelt för att kunna anpassas till kundernas önskemål.
- Att fjärrvärmelieferantören är medveten om att kunderna är en heterogen grupp med olika intresse i och kunskap om fjärrvärme.
- Att informationen från fjärrvärmelieferantören är pedagogisk och transparent.

Viktiga lärdomar – Deltagandet i dialogen

- Den lokala dialogen stärks av en bred kundrepresentation.
- Ett starkt engagemang från parterna ger en god dialog.
- Fjärrvärmens prisbildning är en fråga av strategisk karaktär och det finns goda erfarenheter från orter där personer med strategiska funktioner deltagit i dialogmötena.
- Det är önskvärt att samma personer deltar vid alla mötestillfällen för att säkerställa en sammanhållen dialog.



Prisdialogen

Mellan kunder och fjärrvärmeföretag

Prisdialogens kontaktuppgifter

Prisdialogens kansli

Saara Hollmén, Kanslichef

E-post: kansliet@prisdialogen.se

Tel. 073-785 75 78 (mån-tors kl 9-11)



Företrädare, Riksbyggen

Kjell Berndtsson, Energichef

E-post: kjell.berndtsson@riksbyggen.se

Tel. 0771-860 860



Företrädare, SABO

Per Holm, Ansvarig för Prisdialogen

E-post: per.holm@sabo.se

Tel. 070-648 01 08



Företrädare, Svensk Fjärrvärme

Sonya Trad, Områdesansvarig

E-post: sonya.trad@svenskfjarrvarme.se

Tel. 08-677 27 09



Företrädare, Svensk Fjärrvärme

Patrik Holmström, Områdesansvarig

E-post: patrik.holmstrom@svenskfjarrvarme.se

Tel. 08-677 27 06

