

Beskrivning av inträdesprocessen i Prisdialogen

Samråd för att stärka kundens ställning

Huvudsyftet med samrådet är att stärka kundens ställning genom att kunden i samrådsprocessen ges möjlighet att påverka fjärrvärmelieferantörens prisändringar. Samrådet syftar vidare till att kunder och fjärrvärmelieferantörer får ökat förtroende för varandra och för Prisdialogen. Förhoppningen är att det bredare kundkollektivet får kännedom och förtroende för Prisdialogen.

Samrådet ska mynna ut i två dokument

Dels en prisändringsmodell som beskriver fjärrvärmelieferantörens prisändring i normalprislistan för näringsidkare. Dels ett samrådsprotokoll som dokumenterar kundernas eventuella synpunkter på prisändringsmodellen och samrådsprocessen.

Samrådet en förutsättning för inträde

För att kunna beviljas inträde i Prisdialogen ska fjärrvärmelieferantören genomföra en samrådsprocess med sina kunder.

Vilka kunder ges möjlighet att delta i samrådet?

Fjärrvärmelieferantören ska bjuda in ett representativt urval av sina kunder till samrådsprocessen. Det betyder att de största enskilda kunderna och personer som företräder ett större antal kunder, till exempel företrädare för Riksbyggens, HSB:s och Fastighetsägarnas medlemmar, ska ges möjlighet att delta i samrådet. Även kunder som anmäler särskilt intresse eller rekommenderas av andra kunder bör bjudas in.

Beskrivning av samrådsprocessen

Samrådsprocessen för inträde i Prisdialogen ska omfatta minst två möten, men erfarenheter från de orter i landet där kunder och leverantörer samverkat kring dialog om prisändringar visar att det lönar sig att investera i tre eller fler möten. Kunder och fjärrvärmelieferantör kommer lokalt överens om hur man vill gå tillväga. Processen beskriven nedan är en rekommendation.

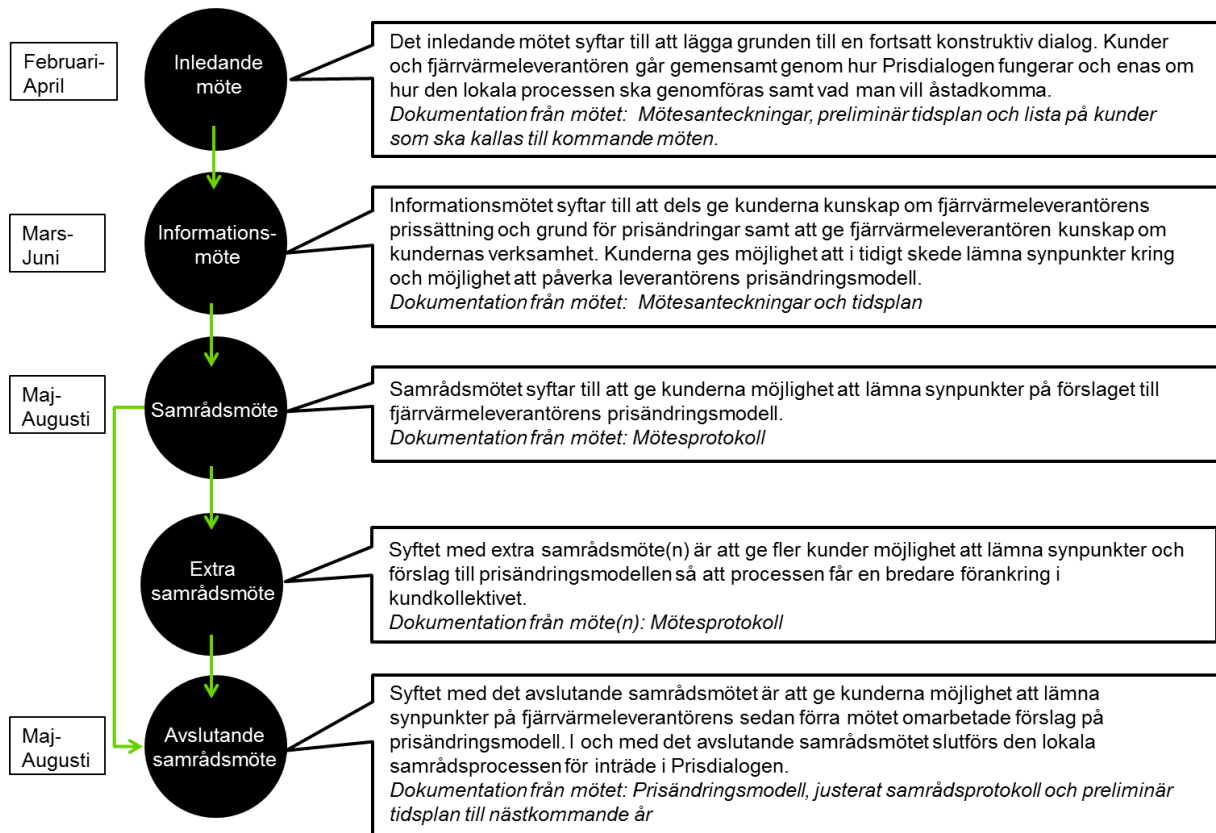
Samrådsprocessen avslutas med ett samrådsmöte där leverantören presenterar förslag till prisändringsmodell. Vid detta möte ges också kunderna möjlighet att ge sina synpunkter på prisändringsmodellen och samrådsprocessen.

I kommande stycken beskrivs en samrådsprocess med fem möten.



Prisdialogen

Mellan kunder och fjärrvärmeföretag



Rekommendation till genomförande av inträdesprocessen i Prisdialogen

1. Inledande möte

Tid på året

Rekommenderat från februari till och med april.

Syfte

Det inledande mötet syftar till att lägga grunden till en fortsatt konstruktiv dialog. Kunder och fjärrvärmelieferantör går gemensamt genom hur Prisdialogen fungerar och enas om hur den lokala processen ska genomföras samt vad man vill åstadkomma.

Inför inledande mötet

Inför det inledande mötet rekommenderas att leverantören tar informell kontakt med kunder som ska bjudas in för att kort presentera Prisdialogen som ett nationellt initiativ och Prisdialogens lokala process. Vid kontakt kan leverantören stämma av om det finns fler intressenter på orten som bör bjudas in.

Fjärrvärmelieferantörens inbjudan till det inledande mötet ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista
- Information om Prisdialogen
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Gemensam genomgång av Prisdialogens föreskrifter och bilagor
- Avstämning av kundrepresentation
- Kundernas syn på fjärrvärmelieferantörens prissättning och prisändringar
- Fjärrvärmelieferantören presenterar sin principiella utgångspunkt för prissättningen och faktorer som ligger till grund för prisändringar
- Intresse för deltagande i lokal Prisdialog
- Överenskommelse om hur Prisdialogen ska genomföras
- Preliminär tidplan för fortsatt gemensam process
- Kontaktperson hos fjärrvärmelieferantören

Dokumentation från mötet

- Mötesanteckningar
- Preliminär tidsplan
- Lista på kunder som ska kallas till kommande möten



2. Informationsmöte

Tid på året

Rekommenderat från mars till och med juni.

Syfte

Informationsmötet syftar till att dels ge kunderna kunskap om fjärrvärmeföretagets prissättning och grund för prisändringar, dels att ge fjärrvärmeföretaget kunskap om kundernas verksamhet. Kunderna ges möjlighet att i tidigt skede lämna synpunkter kring och möjlighet att påverka leverantörens prisändringsmodell.

Inför informationsmötet

Fjärrvärmeföretagets kallelse till informationsmötet ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista
- Hänvisning till exempel på prisändringsmodeller
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Fjärrvärmeföretaget presenterar sin prispolicy, prisstruktur och faktorer som ligger till grund för prisändringar. Dialog där kunder lämnar synpunkter.
- Dialog om samarbetsformer kring utveckling av prisändringsmodellen
- Gemensam målbild och förväntningar på processen
- Fastställande av tidsplan

Dokumentation från mötet

- Mötesanteckningar
- Tidsplan

3. Samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från maj till och med augusti.

Syfte

Samrådsmötet syftar till att ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på förslaget till fjärrvärmelieferantörens prisändringsmodell.

Inför samrådsmötet

Utifrån de synpunkter som kunderna lämnat tar fjärrvärmelieferantören fram ett förslag till prisändringsmodell. Förslaget och dagordning skickas ut i god tid innan mötet.

Fjärrvärmelieferantörens kallelse till samrådsmötet ska innehålla:

- Dagordning
- Förslag till prisändringsmodell
- Mötesanteckningar från informationsmötet
- Hänvisning till exempel på prisändringsmodeller
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Genomgång och diskussion av förslag till prisändringsmodell
- Förslag till prisändring år 1
- Prognos för prisändring år 2 och 3 och eventuella förslag till prislöften och pristak
- Kunderna lämnar synpunkter
- Leverantören bemöter synpunkter
- Diskussion kring behovet av samrådsmöten med övriga intressenter

Dokumentation från mötet

- Mötesprotokoll

3a. Extra samrådsmöte(n)

Om det finns en efterfrågan på orten kan fjärrvärmelieferantören hålla extra samrådsmöte(n).

Tid på året

Rekommenderat från maj till och med augusti.

Syfte

Syftet med extra samrådsmöte(n) är att ge fler kunder möjlighet att lämna synpunkter och förslag till prisändringsmodellen så att processen får en bredare förankring i kundkollektivet.

Inför extra samrådsmöte(n)

Fjärrvärmelieferantören skickar ut inbjudan som ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista
- Information om Prisdialogen
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Information om Prisdialogen och Prisdialogens syfte
- Information om processen som har föregått mötet
- Fjärrvärmelieferantören redogör för sin prissättning och var som ligger till grund för prisändringar.
- Genomgång av förslag till prisändringsmodell
- Diskussion kring modellen
- Kunderna lämnar synpunkter
- Information om avslutande samrådsmötet

Dokumentation från mötet

- Mötesprotokoll

4. Avslutande samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från maj till och med augusti.

Syfte

Syftet med det avslutande samrådsmötet är att ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på fjärrvärmelieferantörens sedan förra mötet omarbetade förslag på prisändringsmodell. I och med det avslutande samrådsmötet slutförs den lokala samrådsprocessen för inträde i Prisdialogen.

Inför avslutande samrådsmötet

Fjärrvärmelieferantören skickar ut kallelse till det avslutande samrådsmöte med följande innehåll:

- Dagordning
- Sändlista
- Protokoll från tidigare samrådsmöten
- Omarbetat förslag till prisändringsmodell där det framgår hur kundernas synpunkter hanterats

Förslag till punkter på dagordningen

- Protokolljusterare utses bland kunderna
- Leverantören bemöter synpunkter som framkommit under tidigare samråd
- Genomgång av omarbetad prisändringsmodell
- Prisändring år 1
- Prognos för prisändring år 2 och 3 och eventuella förslag till prislöften och pristak
- Kunder lämnar synpunkter
- Leverantören bemöter synpunkter
- Information om hur eventuella kvarstående synpunkter hanteras
- Utvärdering av årets lokala Prisdialog
- Planering av Prisdialogen inför nästkommande år inklusive tidsplan
- Fjärrvärmelieferantören informerar om eventuell ansökan om inträde i Prisdialogen

Dokumentation från mötet

- Prisändringsmodell
- Justerat samrådsprotokoll
- Preliminär tidsplan till nästkommande år