

Prisändringsmodell Norrenergi

2019-2021



1. Inledning

I denna prisändringsmodell beskriver vi hur fjärrvärmepriset sätts i normalprislistan för näringsidkare och bostadsrättsföreningar samt pris för år 2019 och prognos för 2020-2021.

Prisdialogen är ett branschsamarbete mellan Riksbyggen, SABO och Energiföretagen Sverige. Syftet är att stärka kundens ställning samt åstadkomma en rimlig, förutsägbar och stabil prisändring på fjärrvärme samt att bidra till ett ökat förtroende för fjärrvärmeleverantörernas prissättning. Vi vill föra en dialog med våra kunder kring prisändringsmodellen för att behålla och stärka det förtroende vi har.

2. Prispolicy

Summering Prispolicy

Prissättningsprincip

- Kostnadsbaserad och därtill konkurrenskraftig
- Nedre nivå av dessa principer är styrande för prisutveckling

Prisutvecklingsmål

- Långsiktigt stabilt med förutsägbar utveckling

Prissättningsprincip – kostnadsbaserad och därtill konkurrenskraftig

Norrenergis prissättning är kostnadsbaserad då den utgår från kostnaderna för produktion och distribution av fjärrvärme. Verksamhetens resultat ska göra det möjligt för Norrenergi att underhålla och utveckla våra anläggningar för att leverera fjärrvärme säkert, miljövänligt och till långsiktigt stabila priser. Därtill, gäller att priset ska vara konkurrenskraftigt. Målet är att kunden ska uppleva att värme och kyla i kretslopp från Norrenergi är det mest resurssmarta och prisvärda alternativet.

Om de två ingående prissättningsprinciperna inte leder till samma resultat är det generellt så att den lägre nivån blir vägledande när en avvägning görs där hänsyn också tas till Norrenergis bedömda kostnadsutveckling i ett längre perspektiv.

Prisutvecklingsmål

Vårt pris ska vara långsiktigt stabilt med en förutsägbar utveckling.

Detta mål når vi genom:

- arbeta långsiktigt utifrån en strategisk utvecklingsplan
- optimera våra produktionsanläggningar löpande med hänsyn till disponibla bränslen, hög tillgänglighet och stabil drift
- säkerställa bränsleförsörjning till konkurrenskraftiga prisnivåer
- ständigt förbättra verksamheten för att långsiktigt hålla nere kostnaderna
- ta vara på värme som blir över och flytta den till den som behöver, när detta är lönsamt
- samverka med våra kunder för att effektivisera effekt- och energianvändning så att kostnader minskas både för kunderna och Norrenergi samtidigt som miljönytta skapas
- varje ny fjärrvärmeanslutning ska bära sig själv ekonomiskt. Avgiften för nyanslutning beräknas individuellt för varje tillfälle, helt exploateringsområde eller enskild kund
- vår prisstruktur ska så långt möjligt återspegla kostnaderna för att producera och distribuera fjärrvärme under olika tider på året och dygnet
- ändring av prisnivå eller eventuellt -struktur ska genomföras i dialog med kund

3. Nya priser 2019-2021

Nedanstående priser för fjärrvärme avser enbart Norrenergis normalprislista för näringsidkare och bostadsrättsföreningar.

Summering nya priser 2019-2021

Principer för prissättning hos Norrenergi är att den ska vara kostnadsbaserad och därtill konkurrenskraftig. Priset för 2019 är föreslaget utifrån principen kostnadsbaserad då denna princip ger den lägre nivån.

År 2019	År 2020	År 2021
Ändring 0 %	Prognos 0 - 2 %	Prognos 0 - 3 %

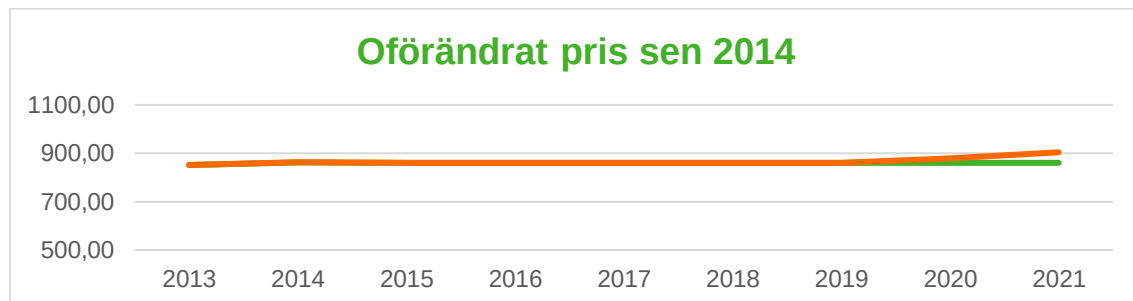


Bild: Prisutveckling flerbostadshus kr/ MWh inkl moms

Pris för år 2019

Priset för fjärrvärme förändras inte från 2018 till 2019. Vid föregående års prisdiallog inför 2018 lämnade vi en prognos för 2019 att priset skulle förändras inom spannet + 0% till +2%. Vidare kommer ingen förändring/omvägning göras avseende de olika priskomponenternas nivåer.

Strukturförändringar from 1 jan 2019: Efter kundönskemål i tidigare års prisdialloger har vi valt att genomföra tre förändringar i strukturen hos nuvarande normalprislista,

1. **Effekttrappa – två priskomponenter istället för en "dold justering"**
En fast kostnad adderas för varje effektnivå som precis justerar så att kostnaden ökar kontinuerligt med höge effektbehov. Detta medför att den tidigare justeringen kan tas bort. Priserna är satta så att effektintäkterna är oförändrade vilket gör att ändringen är intäktsneutral. Priserna har optimerats för minsta prisändring (%) för alla kunder.
2. **Temporär effekt – snabbare genomslag vid åtgärd**
Temporär effekt är egentligen en förlängning av den metod vi har när ett nytt abonnemang ansluts till oss. Effektbehovet är då osäkert och vi kommer tillsammans med kund gemensamt fram till ett effektbehov. Temporär effekt kan gälla både nya och nuvarande abonnemang och kan träda i kraft redan månaden efter en effektbefrämmande åtgärd. När möjlighet finns för uppföljning görs sedan en retroaktiv återbetalning/betalning för mellanskillnaden mellan Temporär effekt och uppmätt effektbehov.
3. **Jämnare effekttillägg – smidigare övergång till effektkund**
Förändringen innebär en mjukare övergång till att bli effektkund jämfört med tidigare då utnyttningstid på 2100 h var en skarp gräns mellan så kallad energikund respektive effektkund. Priset för effekttillägg som idag är ett fast pris beror istället på fastighetens utnyttningstid.

Motiv för nya priser 1 januari 2019

Norrenergis prissättning är kostnadsbaserad och därtill ska priset vara konkurrenskraftigt:

- Norrenergis totala kostnader väntas minska mellan 2018 och 2019 med 0,1%
- Då Norrenergis priser därtill ska vara konkurrenskraftiga har vi även gjort en bedömning av detta. Våra jämförelser visar att Norrenergis konkurrenskraft gentemot alternativen har stärkts vilket i sig skulle kunna ge utrymme för prishöjning.
- Den princip som varit styrande för prissättning 2019, dvs den som ger den lägre prisnivån, är den kostnadsbaserade. Vår samlade bedömning för att behålla en långsiktigt stabil prisnivå gör att vi inte förändrar det genomsnittliga priset mellan 2018 och 2019.

Prognos för år 2020

Från 2019 till 2020 bedömer vi att det genomsnittliga priset av fjärrvärme kommer att behöva justeras med 0 % upp till +2 %. En anpassning för ökad kostnadsriktighet framgent kan innebära antingen att effektdelens andel av prissättningen kommer öka eller eventuellt en ny del som baseras på flöde införs. En sådan ändring ska i sig vara intäktsneutral för Norrenergi.

Prognos för år 2021

Baserat på de förutsättningar som idag går att överblicka, bedömer vi att det genomsnittliga priset av fjärrvärme kommer att behöva justeras från 2020 till 2021 med 0 % upp till +3 %. Vid jämförelse med bedömningar för 2019 och 2020 är osäkerhetsintervallet för 2021 större.

4. Vår prisstruktur

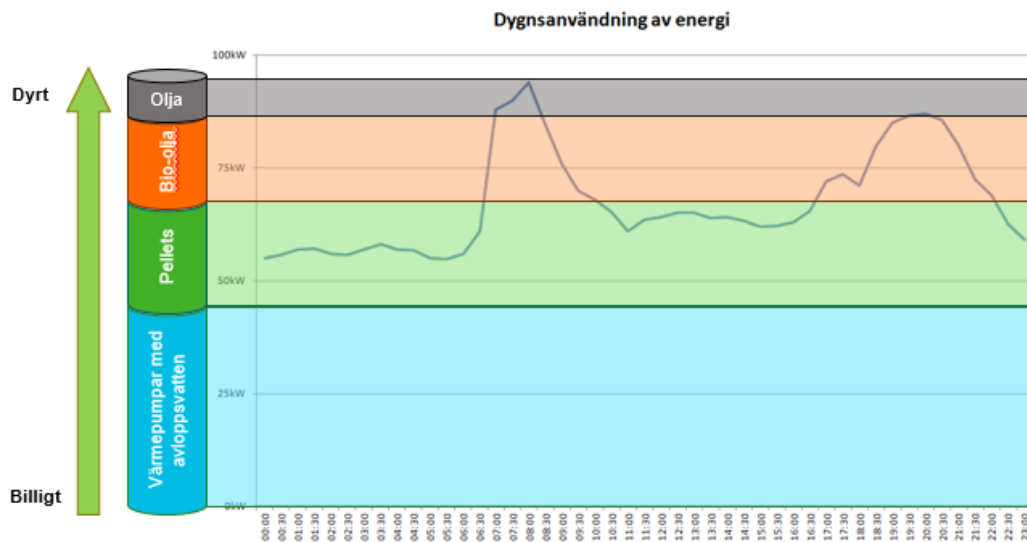
Summering vår prisstruktur

Norrenergis normalprislista består av tre priskomponenter

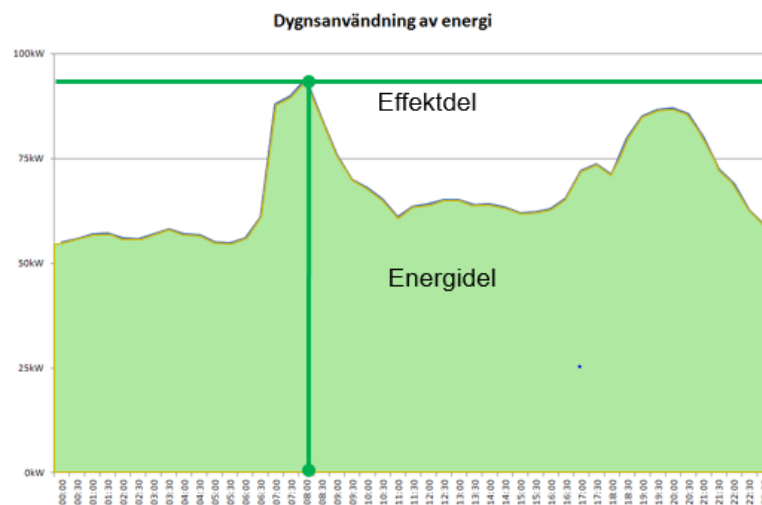
Effekt – hur stort behov av värme och varmvatten är under en kall dag, vilken kapacitet som krävs för just den kunden

Energi - uppmätt energi som används för att ge värme och varmvatten

Temperaturtillägg – vi vill att man ska använda så mycket värme som möjligt ur vattnet, komponenten ger motivation till att kyla ner returvattnet maximalt



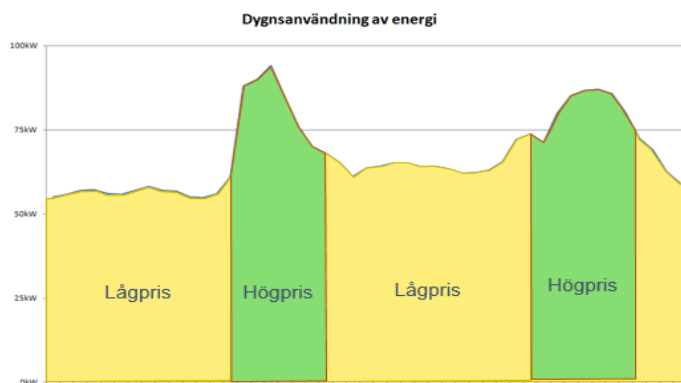
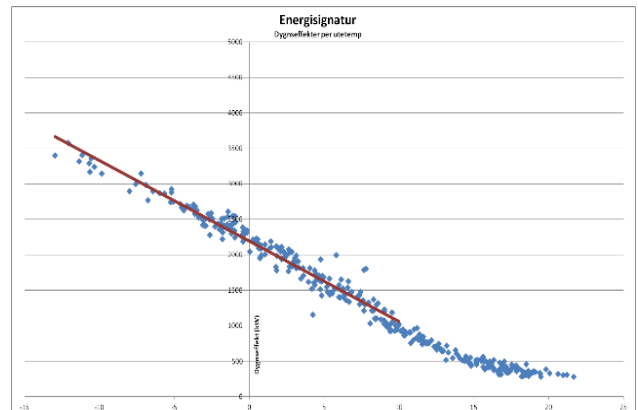
Tanken är att kunderna ska ha incitament till besparingar när möjligheterna till sänkta kostnader och miljönytta är som störst. Ovan kan ni i diagrammet se en förenklad bild som visar vilka bränslen som används vid olika tider under ett kallt dygn.



Effekt

Effekt speglar hur stort behovet av värme och varmvatten är som mest under en kall dag, det vill säga hur stor kapacitet som behövs i vår anläggning för just den specifika kundens behov. För att räkna fram effektbehovet används en så kallad värmesignatur som är unik för varje fastighet och visar byggnadens dygnsmedeleffekt, dvs effektuttag vid olika utetemperaturer.

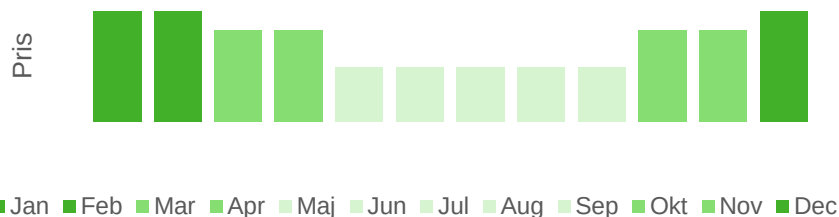
Det effektbehov signaturen visar vid en utomhustemperatur på -13 grader °C ligger till grund för effektkostnaden. Signaturmetoden används då korrelationen är mellan -0,85 och -1, fastigheten bedöms då ha en utpräglad signatur. Om Signaturmetoden inte kan användas på grund av för hög korrelation används istället medelvärdet av de två senaste värmesäsongernas högsta uppmätta dygnsmedeleffekt.



Energi

Energipriset speglar våra produktionskostnader och är därför olika under året. Under vintern skiljer sig priset också beroende på tid på dygnet, högpris respektive lågpris.

Anledningen till detta är att vi vill att våra kunder ska ha ett billigt pris när det är billigt för oss att producera och distribuera energin.



Temperaturtillägg

Om fastigheten har en rätt dimensionerad och väl intrimmad anläggning, behöver inte lika mycket vatten passera för att ge värme. Detta innebär låg temperaturen på returvattnet samt lågt temperaturtillägg. Vår ambition är att returvattnet inte ska överstiga 30 °C. Genom att använda så mycket värme som möjligt ur vatten blir det gemensamma systemet mer effektivt.



Om anläggningen är riktigt bra och understiger 30 °C berörs inte kunden av något temperaturtillägg.

Temperaturtillägget gäller under perioden oktober till april och består av ett pris per grad och MWh upp till 60 °C. Därefter blir priset per grad och MWh högre.

4. Fjärrvärmens kostnader

Summering Fjärrvärmens kostnader

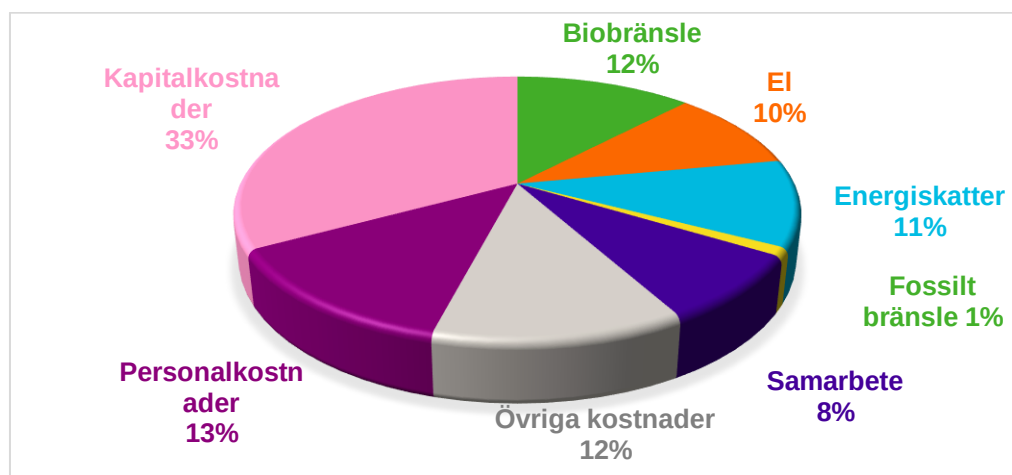
Kostnadsutvecklingen är generellt svagt uppåtgående i slutet av perioden 2019-2021 och vi jobbar både kortsiktigt med snabba förbättringar samt långsiktigt utifrån en strategisk utvecklingsplan som sträcker sig över perioden 2016-2019.

År 2019	År 2020	År 2021
-0,1 %	+ 0,4 %	+2,0 %

Verksamheten som sådan innefattar vissa risker, främst i form av kostnads- och volymrisker, och är i utfall väderberoende. Norrenergi bär denna risk via prisåtagandet i detta dokument.

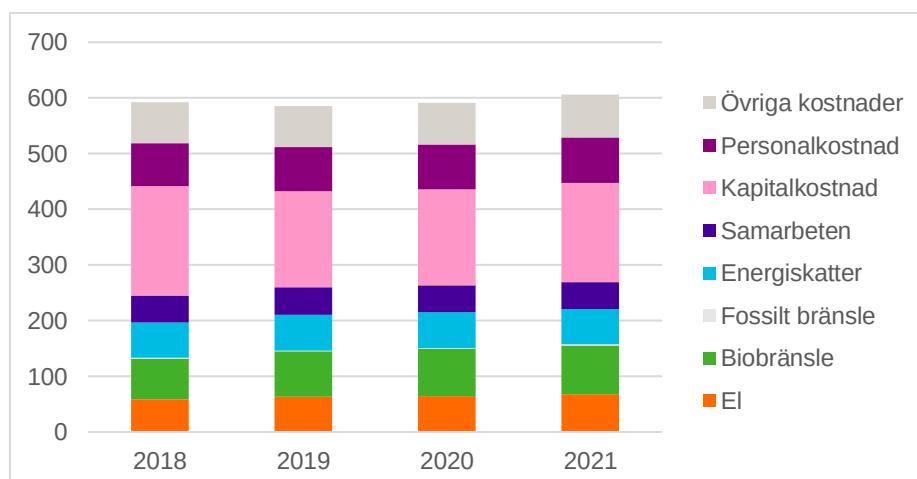
Kostnadernas sammansättning

I pajdiagrammet nedan presenteras Norrenergis kostnadsposter översiktligt.



Kostnader –förväntad utveckling

I tabell nedan sammanfattas kostnadsutvecklingen över perioden 2019-2021



Prognos för kostnadsutveckling

Prognosen för elkostnader baseras på de säkringar av kommande kvartals-/årsterminspriser som Norrenergi har för år 2019 samt vår avtalspart Vattenfall:s prognos för elpriser 2020 respektive 2021. De prognosticerade kostnaderna för övriga bränslen baseras även de på Norrenergis säkringar av framtida priser samt den bedömning Norrenergi gjort om framtida prisutveckling. Prognosen gällande räntor bygger på Riksbankens förväntade ränteutveckling.

Kostnadsutvecklingen är generellt svagt uppåtgående i slutet av perioden 2019-2021 och vi kommenterar ingen kostnadspost närmare.

Exempel på åtgärder för att hålla nere kostnaderna

Lång sikt

- Minskad fossilexponering
 - En tillståndsprocess för Solnaverkets utveckling pågår parallellt med detaljplaneprocessen som sker i samverkan med Solna Stad. Färdigt tillstånd förväntas under 2018 och innebär att Solnaverket får tillståndsmässiga förutsättningar att uppnå en fossilfri och långsiktigt konkurrenskraftig produktion för att minimera framtida ökade kostnader kopplade till detta.
- Minskade ränteexponering
 - Vi amorterar på våra lån löpande och under 2018 väntar vi ett ägartillskott som innebär extra amortering.
- Minskad elprisexponering
 - Produktionssamarbete ger oss basproduktion baserad på kraftvärme som minskar vår elprisexponering i och med att kraftvärme även ger oss ökade elintäkter vid eventuellt höjda elpriser och inte bara ökade elkostnader.



Kort sikt

- Upphandling underentreprenad
 - Strategiskt konkurrensutsätta upphandlingar för flera, entreprenörer, leverantörer och konsulter för bästa pris och kvalitet.
- Ny visuell identitet
 - Under 2017 har vi gjort ett omfattande varumärkesarbete internt som resulterat i ny visuell identitet för Norrenergi.
 - Detta genomförde vi utan att öka budgetram mot tidigare år.
- Tjänstedesign
 - Vi beskriver kundresan för att optimera vår kommunikation, proaktiva tjänster samt hur vi jobbar gentemot kund så att vi säkert vet att vi möter ett **reellt behov** hos kund.
- Verksamhetsutveckling sker kontinuerligt inom alla delar av Norrenergi för att öka produktiviteten i företaget och därmed hålla våra kostnader på en konkurrenskraftig nivå.

Möjliga strategiska förändringar

Under 2017 har Norrenergi arbetat utifrån den strategiska utvecklingsplan för bolaget som finns framtagen för perioden 2016-2019, vars syfte är att verka och hålla nere kostnader över lång tid.

Vår Vision

Tillsammans skapar vi livskraft

Vår vision handlar om att i samarbeten med kunder och andra partners, utveckla värme och kyla i kretslopp utifrån kundernas behov och våra förutsättningar. Att tillsammans vara en del av lösningen för den hållbara staden.

Vi har ambitionen att kunderna ska uppleva oss som en lokal, kundnära och schysst affärspartner för framtiden. Vi vill att kunderna ska välja Norrenergi för att vi ger dem trygga och bekväma lösningar som stärker deras ekonomi och miljöprofil samt sparar deras tid. Norrenergi ska helt enkelt vara resurssmart för kunden!

Den strategiska utvecklingsplanen innehåller också flera aktiviteter för att utveckla verksamheten och hålla nere kostnaderna.

5. Fjärrvärmens konkurrenskraft

Summering Fjärrvärmens konkurrenskraft

Konkurrenssituationen på värmemarknaden är positiv då det stimulerar innovation, ökad effektivitet och utveckling tillsammans med kunderna. Vid ekonomisk jämförelse med t ex värmepumpar är ett vanligt fel av många att inte ta med kapitalkostnaderna dvs investeringen. Vår jämförelse visar att vår konkurrenskraft rent ekonomiskt har stärkts mot tidigare år då värmepumpar blivit dyrare i samband med bland annat installation.

En samlad bedömning av dessa delar visar att vi är konkurrenskraftiga:

- leveranssäkerhet och bekvämlighet
- miljö
- utveckling/digitalisering
- ekonomi
- möjlighet till energibesparingar

Bakgrund

Historiskt har den kollektivt uppbyggda fjärrvärmen varit en närmast självklar uppvärmningsform i tätbebyggda områden. På senare år ser vi att alternativa uppvärmningsformer, ofta värmepumpar ökat sin konkurrenskraft baserat på utveckling av bland annat teknik, ränta och elpris.

Vi för dialog med kunder som är intresserade av att byta uppvärmningsform från fjärrvärme. När vi tillsammans tittar på underlag så innebär det i många fall att man är kvar som helkund.

Under året har vi även haft dialoger med kunder som överväger att gå över till fjärrvärme från olika värmepumpslösningar. Anledningarna som kommer upp är bland annat höga underhållskostnader, nedkylning av borrhål, sämre COP än förväntat.

Norrenergis mål är att kunden ska uppleva att värme från Norrenergi är det mest resurssmarta och prisvärda alternativet.

Bedömning av fjärrvärmens konkurrenskraft

Sammanvägd bedömning

Fjärrvärme från Norrenergi är konkurrenskraftig. Detta baserar vi på en sammanvägd bedömning av de aspekter med uppvärmning som vi genom kundundersökningar och samtal med kunder förstått att kunderna tycker är särskilt viktiga, nämligen

- leveranssäkerhet och bekvämlighet
- miljö
- utveckling/digitalisering
- ekonomi
- möjlighet till energibesparingar

Nedan presenteras fjärrvärme från Norrenergi utifrån dessa aspekter där vi bland annat jämför oss med kundens alternativ.

Leveranssäkerhet och bekvämlighet



Vi arbetar för att fjärrvärme och fjärrkyla från Norrenergi ska vara det tryggaste och mest bekväma sättet att värma och kyla en fastighet. En teknisk lösning med hög leveranssäkerhet och minimalt underhållsbehov som sparar både tid och kostnader för våra kunder. Kundens behov står i fokus vilket gör att vi ska förstå hur vi möter olika behov med tjänster och information vid rätt tidpunkt.

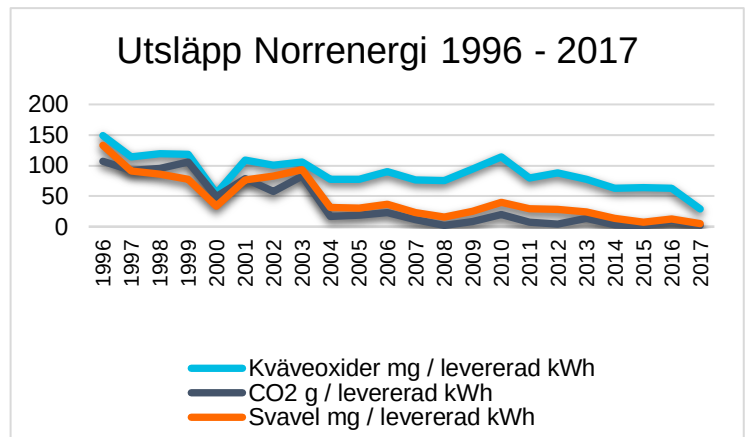
När det gäller vår leveranssäkerhet är den hög och skulle något hända är vi förberedda. Vi är bemannade dygnet runt och har alltid beredskap för att trygga leveranserna till kunderna. Får vi till exempel stopp i en panna har vi flera andra pannor som säkrar att produktionen kan fortsätta. Och skulle

en fjärrvärmeledning få en läcka någonstans kan vi dela upp nätet i mindre delar för att begränsa skadan och åtgärda felet så snabbt som möjligt. Våra kunder kan dessutom kontakta vår dygnet-runt-jour för hjälp om ett akut fel skulle inträffa med fjärrvärmecentralen.

Miljö

Enligt Norrenergis kundundersökningar värdesätter de flesta av kunderna en stark miljöprofil. Miljöarbetet stärker vår konkurrenskraft och det är en av anledningarna till att vi arbetar för att inneha en ledande miljöprofil. Nedan presenteras de delar av Norrenergis miljöprofil som vi förstår att kunderna anser är viktiga. Under 2017 var andelen förnybart bränsle i produktionen hela 99,3%.

- a) Bra Miljöval enligt Naturskyddsföreningen
- b) Klimategenskaper
- c) Klimatkompenserad fjärrvärme
- d) Miljöcertifiering av byggnader



a) Bra Miljöval enligt Naturskyddsföreningen

Vi var först i Sverige med att märka all fjärrvärme med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval. Miljömärkningen är ett kvitto på att vi lever upp till högt ställda miljökrav och den gör att vi på ett effektivt och trovärdigt sätt kan kommunicera våra produkters miljöfördelar till våra kunder.



Bra Miljöval ställer bland annat krav på att bränslet ska kunna spåras tillbaka till källan och bränsleproduktionen får inte ske på bekostnad av biologisk mångfald eller social, kulturell eller ekonomisk hållbar utveckling. Träbaserade biobränslen tillverkas av råvara från FSC-märkt skogsbruk (Forest Stewardship Council) och el till värmepumpar ska vara märkt Bra Miljöval.

b) Klimategenskaper

Anledningen till Norrenergis starka miljöprestanda är att produktionen under ett antal år målmedvetet ställts om så att den idag nära nog helt och hållet baseras på förnybara bränslen. Vi arbetar med att minimera vår klimatpåverkan efter prioriteringsordningen att

1. minska de faktiska utsläppen från vår produktion
2. hjälpa kunderna att spara energi- och effekt via lättillgängliga tjänster och information
3. hjälpa de kunder som vill klimatkompensera

Vårt långsiktiga övergripande mål är 100 % klimatneutralitet.

c) Klimatkompenserad fjärrvärme

De kunder som vill ta ett steg till kan välja vår tjänst Klimatkompenserad fjärrvärme. De små utsläpp som energileveranserna ger upphov till minskas någon annanstans i världen så att nettoutsläppet blir noll.

Vår klimatkompensationstjänst, VER-projekt certifierat enligt Gold Standard, erbjuds till ett i princip självkostnadspris med avsikten att underlätta för kunder att klimatkompensera i så stor utsträckning som möjligt.

d) Miljöcertifiering av byggnader

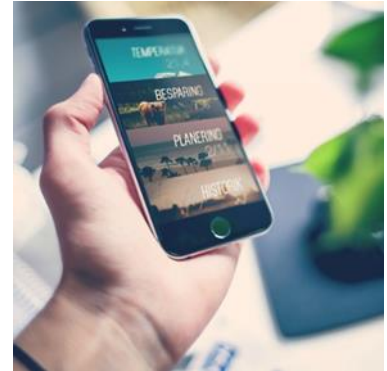
Allt fler kunder efterfrågar underlag för att matcha fjärrvärmens som energikälla med olika miljöcertifieringssystem för byggnader. Norrenergis fjärrvärme och fjärrkyla bedöms skapa goda förutsättningar till höga poäng i systemen LEED, BREEAM och Miljöbyggnad.

Utveckling / Digitalisering

När du köper fjärrvärme så köper du inte bara dagens teknik utan även morgondagens.

Vid en jämförelse med alternativa uppvärmningsformer till exempel värmepump som installeras i en fastighet, där du köper den dagens teknik, så är inte fjärrvärme lika statisk utvecklingsmässigt. Som leverantör av fjärrvärme står vi för kontinuerlig utveckling av produktion och distribution i syfte att minska miljöpåverkan och sänka kostnader som gynnar både kunder och Norrenergi.

Teknikutveckling och digitalisering bidrar till nya möjligheter och arbetssätt, och förändrar också plattformen för vårt kunderbjudande. I vår strategiska utvecklingsplan för 2016-2019 finns ett specificerat mål att med stöd av digitala lösningar hjälpa kunderna energieffektivisera. Tillsammans med våra kunder och företagen Ngenic och NODA genomförde vi under 2017 piloter för villakunder och företagskunder. Under 2018 lanseras nu nya tjänster inom smart styrning i samarbete med dessa partners.



Ekonomi

Norrenergi arbetar för att fjärrvärmepriset ska vara långsiktigt stabila genom att hålla verksamhetens kostnader på en konkurrenskraftig nivå både på kort och lång sikt samt att de ska vara långsiktigt förutsägbara genom att tidigt under året informera om priser för kommande år.

Fjärrvärmepriserna ska också vara konkurrenskraftiga mot andra alternativ. För en enskild fastighet beror det på ett antal olika faktorer bland annat fastighetens effektbehov och energianvändning. För att kunna göra en ekonomisk jämförelse mellan olika uppvärmningsalternativ måste ett antal antaganden göras.

Vi jämför två byggnadstyper; Nils Holgersson-undersökningens typbyggnad för ett genomsnittligt flerbostadshus i Sverige, samt en större kontorsbyggnad. Förbrukningsmönstret för de två byggnadstyperna utgörs av genomsnittliga uppmätta värden bland Norrenergis kunder. Slutsatsen är att vår konkurrenskraft har stärkts gentemot tidigare år, vilket bland annat beror på att installationskostnaden för värmepumpar har ökat och att elpriset är högre.

Flerbostadshus

Boarea: 1000 m²
Antal lägenheter: 15
Energianvändning: 193 MWh

Kontorsbyggnad

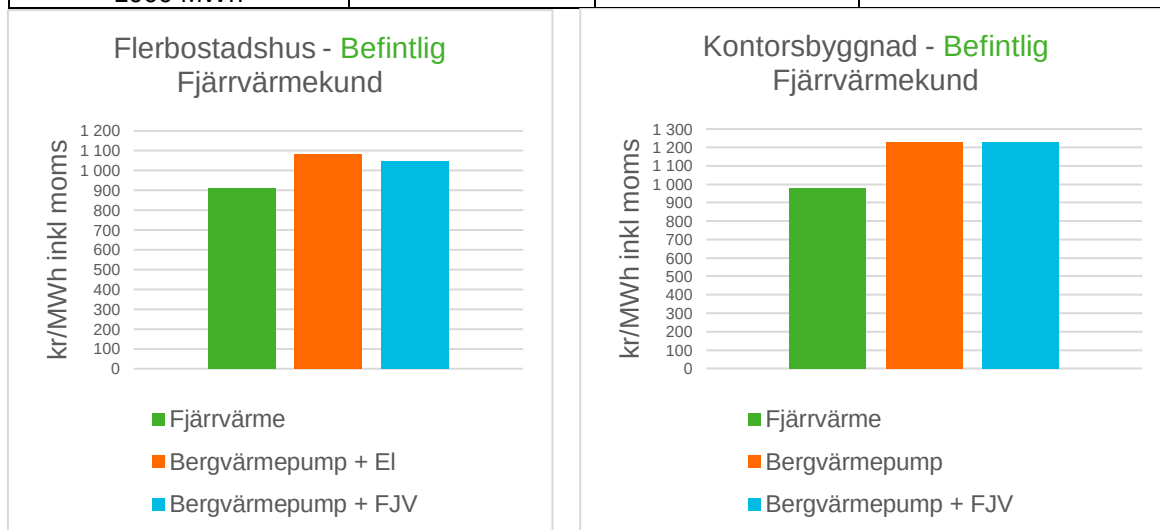
Lokalarea: 10 000 m²
Energianvändning: 1000 MWh

För att jämföra olika uppvärmningsalternativ på ett rättvisande sätt måste man ta hänsyn till rörliga kostnader såsom fjärrvärmepris, elpris samt fasta kostnader i form av kapitalkostnader som bestäms av investeringens storlek och ränta.

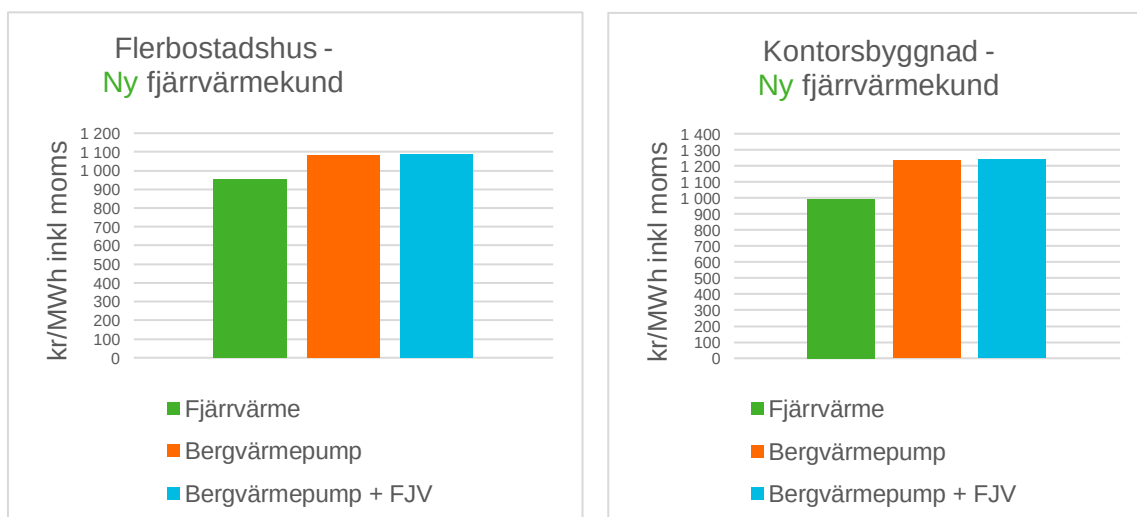
Jämförelser har genomförts beräkningsverktyg (Kundkalkyl Värme, Version 3.1, SENS, 2017) som är speciellt framtaget för att analysera och jämföra alternativkostnaden med fjärrvärmens kostnad. Verktöget är tillgängligt på marknaden genom affärs- och energikonsultföretag, SENS. Den indata som beräkningsverktyget använder uppdateras löpande se Bilaga D.

I tabell och diagram på nästa sida jämförs årlig kostnad för olika uppvärmningsalternativ av de två byggnadstyperna för en befintlig fjärrvärmekund resp ny kund, bergvärmepump med elspets samt bergvärmepump med fjärrvärmespets. Tabellen för befintlig fjärrvärmekund visar priser inklusive kapitalkostnader, drift- och underhållskostnader samt energikostnader. Tabellen för ny kund räknar även in anslutningskostnad. Alla priser är inklusive moms

Befintlig fjärrvärmekund kr/MWh inkl moms	Fjärrvärme 100%	Bergvärmepump med elspets	Bergvärmepump med fjv-spets
Flerbostadshus 193 MWh	910	1085	1045
Kontorsbyggnad 1000 MWh	983	1233	1231



Ny fjärrvärmekund kr/MWh inkl moms	Fjärrvärme 100%	Bergvärmepump med elspets	Bergvärmepump med fjv-spets
Flerbostadshus 193 MWh	955	1085	1087
Kontorsbyggnad 1000 MW	993	1233	1242



Möjlighet till energibesparingar

Vi samverkar med våra kunder och hjälper dem effektivisera energianvändningen, vilket gör hela vårt fjärrvärmesystem mer effektivt. Nedan ser ni hur vi arbetar med detta, att spara kostnader för både kunderna och Norrenergi – och samtidigt generera miljövinster.

- **Mina sidor** - Denna gratistjänst ger stöd att se vad som kan effektiviseras för att spara energi och pengar och ger möjlighet att följa upp energianvändningen dygnet runt.
- **Energitjänster** som hjälper kunderna att effektivisera energianvändningen som exempel kan nämnas Värmetrygg där vi hjälper till med att säkerställa driften i kundens fjärrvärmecentral.
- **Incitament till besparingar i prissättningen**, samtliga delar i prissättningen är högst påverkbara av kunden. Tanken är att kunderna ska ha incitament till besparingar när möjligheterna till sänkta kostnader och ökad miljönytta är som störst.
- **Kundspecifika budgetar** till alla kunder som beskriver deras användning av fjärrvärme. Budgetarna innehåller även information om förbättringspotentialer.
- **Energiseminarier** Seminarierna med kunder har dels handlat om de nya funktionerna i Mina sidor, dels fokuserat på att ge handfasta tips på hur våra kunder rent praktiskt kan arbeta med sin värmecentral för att minska energianvändningen.



- **Sänkt returtemperatur** – vi kontakter kunder med hög returtemperatur för att visa hur de kan sänka den och därigenom spara kostnader.
- **Energispecialister** med hög kompetens finns tillgängliga att hjälpa kunder med frågor.
- **Energispartips** förmedlas via olika kanaler till kunderna med hjälp av broschyrer, via vår hemsida. Under 2017 började vi göra korta informationsfilmer med syfte att underlätta och förklara olika saker om fjärrvärme för kunderna.

6. Kunddialog

Summering Kunddialog

För att få till en bra kunddialog är vår ambition att visa på vår vilja att lyssna på kunderna, tar in kundernas förväntningar på dialogen i förväg och följer upp.

Kunderna ska uppleva att de kan påverka på riktigt och vi skapar utrymme för dialoger i agendan.

Prisdialogen ger kunderna och Norrenergi en unik möjlighet att diskutera tillsammans, vi har i övrigt bra kunddialoger med en kund i taget.

De kunder som representeras i årets prisdialog är

- Akademiska Hus
- AMF Fastigheter AB
- Bostadsstiftelsen Signalisten
- Fabege
- Fastighets AB Förvaltaren
- Fastighetsägarna
- HSB
- Riksbyggen,
- Skandia Fastigheter
- Stiftelsen Stockholms studentbostäder (SSSB)
- Vasakronan

Att bjuda in alla kunder i kunddialogen är praktiskt omöjligt men för att få en så bred förankring som möjligt i kundkollektivet ska ett representativt urval kunder ingå i dialogen. 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 bjuds in.

Möte	Syfte	Agenda
Samrådsmöte 1 13 april 2018	Ge leverantören ökad kunskap om kundernas verksamhet. Ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på fjärrvärmeleverantörens prisändringsmodell	- Förväntningar på årets prisdialog - Hänt sen förra Prisdialogen hos kunder och Norrenergi - Återkoppling på frågor från föregående års Prisdialog - Genomgång av utkast prisändringsmodell - Planerade strukturförändringar i normalprislistan - Förslag på nya prisprodukter
Samrådsmöte 2 25 maj 2018	Ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på sedan förra mötet omarbetade förslag på prisändringsmodell.	-Synpunkter från tidigare samråd -Genomgång av omarbetad prisändringsmodell -Tjänsteutbud till kund -Information om hur eventuella kvarstående synpunkter hanteras -Utvärdering av årets Prisdialog

Bilaga A Kostnader för varierande storlek av byggnad

I tabell 1 finner du flerbostadshus av varierande storlek enligt Energimarknadsinspektionens krav (EIFS 2009:3) samt kostnader inklusive moms beräknade med **2019 års fjärrvärmepris**. (kapital- och anslutningskostnader samt drift- och underhållskostnader är ej inräknade). Vi använder vid samtliga jämförande beräkningar samma indata som finns i Bilaga D.

Tabell 1 - Flerbostadshus

Årlig användning	Total årskostnad (kr)	Varav effektdel (kr)	varav energidel (kr)	varav temperaturtillägg (kr)	Snittpris totalt (kr/MWh)
80 MWh	69 072	24 338	42 988	1 747	863,4
193 MWh	165 711	58 388	103 159	4 164	858,6
500 MWh	432 049	152 456	268 673	10 920	864,1
1 000 MWh	860 942	303 831	535 500	21 611	860,9

I tabell 2 finner du kontorsbyggnader av varierande storlek enligt Energimarknadsinspektionens krav (EIFS 2009:3) samt kostnader inklusive moms beräknade utifrån **2019 års fjärrvärmepris**. (kapital- och anslutningskostnader samt drift- och underhållskostnader är ej inräknade). Vi använder vid samtliga jämförande beräkningar samma indata som finns i Bilaga D.

Tabell 2 – Kontorsbyggnad

Årlig användning	Total årskostnad (kr)	varav effektdel (kr)	varav energidel (kr)	varav temperaturtillägg (kr)	Snittpris totalt (kr/MWh)
80 MWh	79 575	32 081	44 804	2 690	994,7
193 MWh	190 267	75 688	108 089	6 490	985,8
500 MWh	491 463	194 625	280 024	16 814	982,9
1 000 MWh	959 976	366 300	560 048	33 628	960,0

Behovsprofilerna som ligger till grund för ovanstående beräkningar motsvarar en medelkund ur Norrenergis kundunderlag för flerbostadshus respektive kontorsbyggnader.

Bilaga B Norrenergis normalprislista för 2018

Gäller från 2018-01-01 och tills vidare.

Normalprislista fjärrvärme

Fjärrvärme från Norrenergi är tryggt och bekvämt. Fjärrvärme är dessutom en klimatsmart och resurseffektiv energiform som bidrar till ett mer hållbart samhälle. Hos oss lever fjärrvärmens upp till mycket högt ställda miljökrav och har miljövärden som tål att jämföras.



Effektdel – avser hur mycket värme och varmvatten fastigheten behöver som mest under en kall dag.

Effektnivå	Gräns	Effektpris per år*
1	10–50 kW	885 kr/kW
2	51–300 kW	865 kr/kW
3	301–600 kW	814 kr/kW
4	601–1000 kW	772 kr/kW
5	1001–2000 kW	745 kr/kW
6	2001–4000 kW	701 kr/kW

Effektdelen baseras på hur mycket värmekapacitet vi behöver ha i vår anläggning för varje kund. Fastighetens effektbehov baseras som huvudregel på mätdata från vardagar under perioden 1 oktober–30 april, när utetemperaturen är 10 grader eller lägre. Effektbehovet revideras varje år och effektnivån finns angiven på fakturan.

Effekttillägg kan tillkomma om effektbehovet är stort i jämförelse med energianvändningen under ett år, dvs om utnyttjningstiden är under 2100 h. Tillägget är 150 kr/kW och år.



Energidel – avser fastighetens förbrukning, det vill säga antal kilowattimmar som går åt.

Säsongspriser	Energipris*
Vinter: december–februari	
- Högpris mån–fre kl 06–11 och 17–22	552 kr/MWh
- Lågpris gäller övriga tider	505 kr/MWh
Vår/höst: oktober–november, mars–april	414 kr/MWh
Sommar: maj–september	249 kr/MWh

Energipriset speglar våra produktionskostnader och är därför olika under året. Under vintern skiljer sig priset också beroende på tid på dygnet. När efterfrågan är som störst, och vår produktion som dyrast och sämst för miljön, gäller ett högre pris. Övriga tider gäller lågpris.



Temperaturtillägg

– Temperaturtillägget avser värmecentralens returtemperatur. Gäller 1 oktober–30 april.

Nivåer

Prisnivå 1*	2,50 kr per grad och MWh – när temperaturen överstiger 30 grader men inte 60 grader
Prisnivå 2*	20 kr per grad och MWh – när temperaturen överstiger 60 grader

En effektiv värmecentral har i regel en låg returtemperatur och detta är något som är fördelaktigt både för miljön och fjärrvärmesystemet. Temperaturtillägget tillkommer när returtemperaturen överstiger 30° C och är prissatt per grad och MWh. Det betyder att om returtemperaturen är lägre än 30 grader så utgår inget tillägg. Gradera i intervallet 30 till 60 har ett pris och därefter blir priset per grad och MWh högre. Tillägget gäller under perioden 1 oktober–30 april.

* Mervärdesskatt tillkommer till samtliga priser.

Bilaga B Normalprislista för 2019

Prislistan gäller from 2019-01-01 och tills vidare. Samtliga priser är angivna exklusive moms.

Effektdel — avser hur mycket värme och varmvatten fastigheten behöver som mest under en kall dag.

Effektnivå	Gräns	Fastpris (kr)	Effektpris (kr/kW)
1	10-50 kW	0	885
2	51-300 kW	2 127	843
3	301-600 kW	35 874	731
4	601-1000 kW	46 772	713
5	1001-2000 kW	70 560	689
6	2001-5000 kW	147 777	651

Effektdelen baseras på hur mycket värmekapacitet vi behöver ha i vår anläggning för varje kund. Fastighetens effektbehov baseras som huvudregel på mätdata från vardagar under perioden 1 oktober-30 april, när utetemperaturen är 10 grader eller lägre. Effektbehovet revideras varje år och effektnivån finns angiven på fakturan.

Ett årligt effekttillägg tillkommer då utnyttjningstiden understiger 2100 timmar, och är prissatt per timme och kW. Antalet timmar understigande 2100 timmar multipliceras med effektbehov och effekttilläggspriset. Priset på effekttillägget är 28 öre.

Energidel – avser fastighetens användning, det vill säga antal kilowattimmar som går åt.

Energipriset speglar våra produktionskostnader och är därför olika under året. Under vintern skiljer sig priset också beroende på tid på dygnet. När efterfrågan är som störst, och vår produktion som dyrast och sämst för miljön, gäller ett högre pris. Övriga tider gäller lågpris.

Säsongspriser	Energipris
Vinter: december-februari	
- Högpris mån-fre kl 06-11 och 17-22	552 kr/MWh
- Lågpris gäller övriga tider	505 kr/MWh
Vår/höst: oktober-december, mars-april	414 kr/MWh
Sommar: maj-september	249 kr/MWh

Temperaturlägg – avser värmecentralens returtemperatur. Gäller 1 oktober-30 april.

En effektiv värmecentral har i regel en låg returtemperatur och detta är något som är fördelaktigt både för miljön och fjärrvärmesystemet. Temperaturlägget tillkommer när returtemperaturen överstiger 30 grader C och är prissatt per grad och MWh. Det betyder att om returtemperaturen är lägre än 30 grader så utgår inget tillägg. Gradera i intervallet 30 till 60 har ett pris och därefter blir priset per grad och MWh högre. Tillägget gäller under perioden 1 oktober-30 april.

Nivåer

Prisnivå 1 2.50 kr per grad och MWh – när temperaturen överstiger 30 grader men inte 60 grader.

Prisnivå 2 20 kr per grad och MWh – när temperaturen överstiger 60 grader.

Bilaga C Så här läser du fakturan



Faktura
Datum 2017-03-03 Fakturanummer 1234567 Kundnummer 123456789

Box 1177, 171 23 Solna

Kundservice
Telefon 08-475 04 40

Brf Värme tillsammans
Box 1234
123 45 SOLNA/SUNDBYBERG

Abonnemangsinformation
Adress Värmevägen 1
Abonnemangsnummer 123456789
Fastighetsbeteckning 987654321

Fjärrvärme märkt Bra Miljöval
Avser perioden 2017-02-01 - 2017-02-28 **1** 200 064,42

Se baksidan för specifikation

Förfallodag	Summa exkl moms	Momsgrundande	Moms 25 %	Öresutj	Summa att betala
2017-04-03	160 051,53	160 051,53 kr	40 012,88 kr	-0,41 kr	200 064,00 kr

Vid betalning efter förfallodagen debiteras dröjsmålsränta med Riksbankens referensränta + 8 %.

Beställadress: Solna Strandväg 36, Styrelsens säte, Solna
Kundservice: 08-475 04 40, Fax: 08-475 04 04
E-post: kundservice@norrenergi.se, Hemsida: www.norrenergi.se
Org.nr: 556429-9500, Måtningsnr: 556429-95001
Plusgiro: 480 06 00-1, Bankgiro: 5397-9960

PlusGiro

INBETALNING / GIRERING C **Koc 1**

Vid betalning via internetbank anges
OCR-nummer 12345678910 **3**

Vid betalning på annat sätt anges
Fakturanummer 1234567
Kundnummer 123456789

Oss tillhanda senast 2017-04-03

Meddelanden till betalningsmottagaren kan inte lämnas på denna blankett

I FÄLTET NEDAN FÅR ANTECKNINGAR INTE GÖRAS
RESERVERAT FÖR PLUSGIROT

4 12345678910 # 200064 **5** 4 >

- 1 Avser uppmätt förbrukning i din anläggning under den angivna perioden.
 - 2 Totalt månadsbelopp att betala
 - 3 Fakturan betalas till vårt plusgirokonto.
 - 4 Ange fakturans OCR-nummer när du betalar.
 - 5 Totalt månadsbelopp att betala. Står det "MAKULERAD" betyder det att beloppet dras via autogiro.
- OCR-nummer anges inte på fakturan när du har autogiro.

Fakturaspecifikation

Datum 2017-03-03 Fakturanummer 1234567 Kundnummer 123456789

Fjärrvärme märkt Bra Miljöval Normalprislista Fjärrvärme

Specifikation	Period	Antal	Pris	Summa
Effektbehov verkligt värde	2017-02-01 - 2017-02-28	589 kW		
Effektbelag korrigerad	2017-02-01 - 2017-02-28	589 kW	814,00 kr/kW/år	35 530,54
Energibelag (högpri)	2017-02-01 - 2017-02-28	80,14 MWh	552,00 kr/MWh	44 237,28
Energibelag (lägpri)	2017-02-01 - 2017-02-28	156,21 MWh	505,00 kr/MWh	78 886,05
Returtemperatur (medelvärde)	2017-02-01 - 2017-02-28	31,9 grader C		
Temperaturtillägg prisnivå 1	2017-02-01 - 2017-02-28	1,9 grader C	2,50 kr/grad*MWh	1 122,66
Värmetrygg Standard	2017-02-01 - 2017-02-28	1,00 st	275,00 kr/st	275,00
Moms (25% på 160 051,53)	2017-03-01			40 012,89
Summa fjärrvärme (kr)				200 064,42

MÄTARINFORMATION

Mätare	Datum	Energi	Flöde	Avläsning
123456	2017-02-01 2017-03-01	15387,080 15623,430	331970,100 335672,600	Avläst mätarställning Avläst mätarställning 6
Summa förbrukning (2017-02-01 - 2017-03-01)		236,35 MWh	3702,5 m³ 7	
Beräknad årsförbrukning		2126,67 MWh 8		

- 5 I Mina sidor hittar du statistik om din energianvändning ner på timnivå.
- 6 Vi läser av mätarställningen i din anläggning via fjärravläsning.
- 7 Summa förbrukning räknas fram genom att mätarställningarna i början och slutet av perioden subtraheras.
- 8 Här anges din normalårskorrigerade beräknade årsförbrukning. Normalårskorrigerad av energianvändningsdata syftar till att göra det möjligt att jämföra energianvändningen mellan olika perioder oberoende av den aktuella utomhustemperaturen.

Bilaga D Parametrar vid beräkningar av kostnader för olika uppvärmningssätt

Kostnadsjämförelser har genomförts med hjälp av ett beräkningsverktyg (Kundkalkyl Värme, Version 3.1, SENS) som är speciellt framtaget för att analysera och jämföra alternativkostnaden med fjärrvärmens kostnad. Verktöget är tillgängligt på marknaden genom det oberoende affärs- och energikonsultföretag, SENS, som utvecklat och saluför det.

Tabell Indata i beräkningsverktyget Kundkalkyl Värme, Version 3.1, SENS

Parameter	Indata flerbostadshus (193 MWh, 1000 m ²) enligt Nils Holgersson-undersökningen	Indata kommersiell kontorsbyggnad (1000 MWh 10 000 m ² lokalarea)
Avskrivningstider		
Värmepump mekanisk utrustning	15 år	15 år
Värmepump borrhål	30 år	30 år
Fjärrvärmecentral	30 år	30 år
Elpanna	25 år	25 år
Nominell Kalkylränta	5%	7%
Investeringar		
Värmepumpar + elspets	855 tkr	5 346 tkr
Fjärrvärmecentral	100 tkr	190 tkr
Kalkylränta	5%	7%
Drift och underhåll		
Värmepumpar	2 % av investering + 5 kr/MWh	2 % av investering + 5 kr/MWh
Elpanna	2 % av investering + 5 kr/MWh	2 % av investering + 5 kr/MWh
Fjärrvärmecentral	1,5 % av investering	1,5 % av investering
Rörligt elpris	695 kr/MWh	700 kr/MWh
Nätavgift	643 kr/MWh	619 kr/MWh
Fjärrvärmepriser	Enligt normalprislista 2018	Enligt normalprislista 2018
Verkningsgrad		
Värmepumpar	3,5	3,7
Fjärrvärmecentral	1	1
Effekttäckning		
Värmepump	0,7	0,7
Returtemperatur	38 °C	42 °C

Förbrukningsprofilerna som ligger till grund för beräkningarna motsvarar en medelkund ur Norrenergis kundunderlag för flerbostadshus respektive lokalfastigheter.