



Uppföljning Prisdialogen 2018

Kontigo AB
Stockholm, mars 2018

Sammanfattning

Den årliga uppföljningen av Prisdialogen genomförs nu för andra gången. Uppföljningen syftar ytterst till att ta fram ett faktaunderlag kring hur Prisdialogen fungerar och hur uppställda mål uppnås. Framst med fokus på värdet och upplevelsen av Prisdialogen för kunderna. Uppföljningsmodellen innefattar en del som följer prisutvecklingen på fjärrvärme och en del som följer upp måluppfyllelsen baserat på kundernas uppfattningar.

Prisdialogen som genomfördes under 2017 rör 2018 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per leverantör inom Prisdialogen var 0,5 procent i genomsnitt. Det är en marginellt högre prisändring än föregående år.

Intervjuundersökningen med kunder som genomförts under inledningen av 2018 kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. 81 procent av de kunder som deltagit i samrådsprocessen uppger att de känner till Prisdialogen väl. Motsvarande andel bland kunder som inte deltagit i samrådsprocessen (men är kunder till leverantörer som är medlemmar) är 26 procent. Kännedomen om Prisdialogen är ungefär densamma som i 2017 års uppföljning.
- 67 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogen instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. 77 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, vilket är något högre än i tidigare års uppföljning. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogen är klart högre än bland övriga kundgrupper.
- 80 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogen instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och att prisändringen meddelats i god tid. Det är högre än bland övriga kundgrupper och samma bild som framkom i 2017 års uppföljning.
- Knappt hälften av kunderna anser att kundernas medverkan i Prisdialogen har haft påverkan på prisändringar och att Prisdialogen ger skydd mot kraftiga prisökningar.
- En tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogen anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell. Det är en dubbelt så stor andel som för övriga kundgrupper.
- 55 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogen anser att deras prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna. Det är en högre andel än för övriga.
- Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogen jämfört med övriga kundkategorier. Dessa är också i större utsträckning än övriga kunder, mer nöjda med sin leverantör idag jämfört med för ett år sedan.
- Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i Prisdialogen.

Sammanfattningsvis är det små förändringar mellan denna undersökning och föregående års undersökning. En positiv tendens är att 43 procent av kunderna som deltagit i samrådsmöten bedömer att kundernas medverkan i Prisdialogen har påverkat prisändringar över tid. Detta är klart högre än i 2017 års undersökning.



Baserat på svaren i kundundersökningen görs följande bedömning av måluppfyllelsen för Prisdialogen.

- God måluppfyllelse för 4 av 7 mål
- Begränsad måluppfyllelse för 2 av 7 mål
- Svag måluppfyllelse för 1 av 7 mål

Figur 1. Sammanfattning av måluppfyllelse

Mål/frågeområde	Tendens	Bedömning
1. Rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid		God måluppfyllelse
2. Transparens i prissättning och prisutveckling		God måluppfyllelse
3. Tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete		God måluppfyllelse
4. Dialog där kunderna ges möjlighet att påverka fjärrvärmelieferantörens prisändringar		Begränsad måluppfyllelse
5. Skydd för kunden från kraftiga prisökningar		Begränsad måluppfyllelse
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner		Svag måluppfyllelse
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv		God måluppfyllelse



Innehåll

1 Inledning.....	5
1.1 Årlig uppföljning av Prisdialogens utveckling.....	5
1.2 Metod för genomförande av uppföljningen	6
2 Jämförelse av prisändringar	10
3 Resultat från intervjuundersökning med kunder.....	11
3.1 Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna	11
3.2 Uppföljning av mål för Prisdialogen	12
3.3 Kundens nöjdhet med sin fjärrvärmelieferantör	16
3.4 Framtida förväntningar på prisutvecklingen.....	18
3.5 Summering.....	18
4 Bilaga: Kommentarer från kunder i intervjuundersökningen.....	21



1 Inledning

En väl fungerande värmemarknad förutsätter både välinformerade kunder och leverantörer som öppet redovisar hur de ändrar sina priser. Därför har Riksbyggen, SABO och Energiföretagen Sverige tillsammans tagit fram Prisdialogen – mellan kunder och fjärrvärmeföretag. Prisdialogen är en modell som innefattar både lokal dialog och central prövning av prisändring på fjärrvärme.

Syftet med Prisdialogen är att stärka kundens ställning, att åstadkomma en rimlig, förutsägbar och stabil prisändring på fjärrvärme samt att bidra till ett ökat förtroende för fjärrvärmeleverantörernas prissättning. Prisdialogen är en utveckling och fördjupning av det samarbete som organisationerna presenterade 2011.

1.1 Årlig uppföljning av Prisdialogens utveckling

Prisdialogen har tidigare utvärderats dels av Energimarknadsinspektionen¹, dels av parterna genom en oberoende granskare². Utvärderingarna har konstaterat att Prisdialogen uppvisat god måluppfyllelse. Efter att ha delgivit resultaten från dessa utvärderingar skriver regeringen i budgetpropositionen för 2017 att den "bedömer att Prisdialogen har utvecklats positivt" och att den "noterar att såväl konsumenter som leverantörer är eniga om att initiativet stärkt konsumentens ställning och förbättrat förtroendet för fjärrvärmeföretagen." För att fullfölja ambitionerna med Prisdialogen har nu parterna upprättat ett system för årliga uppföljningar av initiativet. Den första uppföljningen genomfördes under 2017. Denna rapport omfattar 2018 års uppföljning som rör 2018 års prisändringar.

Uppföljningsmodellen för Prisdialogen syftar ytterst till att ta fram ett faktaunderlag kring hur Prisdialogen fungerar och hur uppställda mål uppnås. Framst med fokus på värdet och upplevelsen av Prisdialogen för kunderna. Underlaget ska kunna användas både av parterna som står bakom initiativet för fortsatt utveckling av Prisdialogen samt av externa parter.

1.1.1 Uppföljning av målen för Prisdialogen

Prisdialogen har formulerat sju delmål. Målen följs enligt uppföljningsmodellen upp genom dels prisstatistik och dels intervjuer med kunder på ett liknande sätt som i utvärderingen av Prisdialogen år 2015. Intervjuerna med kunder kan metodmässigt genomföras som telefonintervjuer eller via webenkät. I tabell 1 redovisar vi hur de olika delmålen kan följas upp.

¹ Energimarknadsinspektionen (2016) *Utvärdering av branschinitiativet Prisdialogen*. Ei R2016:05.

² Kontigo (2015) *Prisdialogen gör skillnad: Utvärdering av måluppfyllelse och effekt för samverkan mellan fjärrvärmeleverantörer och kunder*.



Tabell 1. Delmål och metoder/datakällor för att följa upp dessa

Delmål	Datakälla/metod
1. Rimlig, förutsägbar och stabil prisutveckling över tid	
<i>Stabil prisutveckling</i>	Prisstatistik
<i>Rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid</i>	Intervjuer med kunder
2. Transparens i prissättning och prisutveckling	Intervjuer med kunder
3. Tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete	Intervjuer med kunder
4. Dialog där kunderna ges möjlighet att påverka fjärrvärmeleverantörens prisändringar	Intervjuer med kunder
5. Skydd för kunden från kraftiga prisökningar	Prisstatistik och intervjuer med kunder
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner	Intervjuer med kunder
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv	Intervjuer med kunder

1.2 Metod för genomförande av uppföljningen

För att kunna följa upp målen som satts upp för Prisdialogen används två metoder.

1.2.1 Jämförelse av prisändringar

För att kunna följa upp mål 1 om stabil prisutveckling samt mål 5 om skydd för kunderna för kraftiga prisökningar, jämför vi prisändringar över tid. Prisuppgifterna som analysen grundar sig på har erhållits från Prisdialogen och Energiföretagen. Prisstatistiken består av årliga prisförändringar beräknade för typhuset, det s.k. Nils Holgerssonhuset, ett mindre flerfamiljshus med en årsförbrukning på 193 MWh. Prisändringarna redovisas per kommun.

En viktig utgångspunkt i uppföljningsmodellen är jämförelser av Prisdialogens effekter för kunder till leverantörer som är medlemmar i Prisdialogen och kunder till leverantörer som inte är det.

En försvårande omständighet i sammanhanget är att samtliga av de större leverantörerna idag är medlemmar i Prisdialogen. Till dessa finns därför ingen relevant kontrollgrupp. För de små och medelstora leverantörerna är det däremot möjligt att identifiera andra liknande leverantörer. Detta innebär att vi väljer ut leverantörer/fjärrvärmenät som inte är med i Prisdialogen, men som liknar de leverantörer/fjärrvärmenät som är medlemmar i Prisdialogen.

Till kontrollgruppen matchas leverantörer/fjärrvärmenät som inte är medlemmar i Prisdialogen baserat på tre faktorer; (1) totala fjärrvärmeleveranser (GWh), (2) prisnivå, samt (3) genomsnittlig prisändring senaste 3 åren. Matchningen görs med statistisk metod (PSM – propensity score matching) baserat på dessa tre variabler.



I uppföljningen av prisändringar görs jämförelser mellan tre grupper av leverantörer:

- Stora fjärrvärmeleverantörer/nät som är medlemmar i Prisdialogen
- Små- och medelstora fjärrvärmeleverantörer/nät som är medlemmar i Prisdialogen
- Små- och medelstora fjärrvärmeleverantörer/nät som inte är medlemmar i Prisdialogen (kontrollgruppen)

1.2.2 Kundernas uppfattning om måluppfyllelse

En viktig del av måluppföljningen är intervjuer med kunder, med syfte att analysera kundernas uppfattning om måluppfyllelse. Målgrupp för undersökningen är kunder till fjärrvärmeleverantörer inom tre grupper:

1. Kunder som deltagit i Prisdialogens dialogprocess
2. Kunder som inte deltagit i Prisdialogens dialogprocess, men är kunder till leverantörer i nät som är medlemmar
3. Kontrollgrupp; kunder till leverantörer som inte är medlem i Prisdialogen

Syftet med att involvera grupp 2 i undersökningen är att jämföra kundernas attityder och nöjdhet oavsett om de deltagit i samrådsprocessen eller inte.

1.2.2.1 Mätning av kundernas uppfattning om måluppfyllelse

Kundernas uppfattning om måluppfyllelse mäts genom att de får ta ställning till i vilken utsträckning de instämmer i olika påståenden. Kundrepresentanterna ombeds göra sin bedömning på skala 1-5, där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer helt. En generell tolkning av svaren är:

- Värde 4-5 = instämmer helt/hög grad
- Värde 3 = neutral inställning
- Värde 1-2 = instämmer inte alls/i låg grad

Värde 4-5 bör tolkas som god måluppfyllelse. Frågornas koppling till de olika målen för Prisdialogen redovisas i tabell 2 nedan.



Tabell 2. Frågor i kundundersökningen och koppling till respektive mål för Prisdialogen

Mål/frågeområde	Frågeställningar
1. Rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid	Prisändringen har varit rimlig Prisändringen var enligt våra förväntningar
2. Transparens i prissättning och prisutveckling	Vi har fått tydlig information som gör att vi förstår vad som påverkat prisändringen
3. Tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete	Prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet
4. Dialog där kunderna ges möjlighet att påverka fjärrvärmelieferantörens prisändringar	Kundernas deltagande i Prisdialogen har påverkat prisändringar över tid
5. Skydd för kunden från kraftiga prisökningar	Prisdialogen ger ett skydd från kraftiga prisökningar på fjärrvärme
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner	Vi har kunnat påverka fjärrvärmelieferantörens prismodell
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv	Fjärrvärmelieferantörens prismodell ger oss incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder

1.2.2.2 Undersökningens genomförande

Undersökningen har genomförts i form av strukturerade telefonintervjuer (frågor med fasta svarsalternativ) med representanter för kunder i de tre målgrupperna. Intervjuerna har genomförts i februari 2018.

Kontaktuppgifter till representanter för kunder i grupp 1 har hämtats från Prisdialogens samrådsprotokoll (max 1 representant per kund). Kontaktuppgifter till representanter för kunder i grupp 2 och 3 har hämtats från företagsregister (angiven kontaktperson på företaget; t.ex. VD, platschef eller teknisk chef/miljöchef). Urvalet av kunder utgörs av bostadsföretag i de kommuner där identifierade fjärrvärmeföretag levererar fjärrvärme.

I grupp 1 har de representanter för fjärrvärmekunder som finns namngivna i samrådsprotokollen för Prisdialogen sökts på direktnummer alt via växelnummer till företaget.

I grupp 2 och 3 har angiven kontaktperson på företaget sökts via direktnummer alt via växelnummer. Vid telefonkontakt har intervjuaren frågat om personen är ansvarig för företagets kontakt med fjärrvärmelieferantören och/eller ansvarig för företagets inköp av fjärrvärme. Vid förfrågan om intervju har intervjuaren hänvisat till Prisdialogen och aktörerna som står bakom Prisdialogen, för att tydliggöra undersökningens syfte.



1.2.2.3 Svarspopulation

Målet med undersökningen har varit att nå ca 100 kundrepresentanter inom respektive grupp. I grupp 1 - det vill säga de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess – gick det relativt enkelt att fylla kvoten om 100 svarande. I grupp 2 och 3 har kvoten om 100 svarande inte fyllts, utan vi har fått stanna vid 80 genomförda intervjuer. Bortfallet i undersökningen för grupp 2 och 3 är relativt stort. Den enskilt viktigaste förklaringen är att kundrepresentanten inte vill delta i undersökningen. I ett antal fall har det heller inte gått att nå kundrepresentanten (trots 7-8 kontaktförsök) och i vissa fall har telefonnummer varit felaktiga.

Tabell 3. Svarande i undersökningen

	Bruttourval, antal kontaktuppgifter	Antal genomförda intervjuer
Grupp 1	336	100
Grupp 2	460	80
Grupp 3	343	80



2 Jämförelse av prisändringar

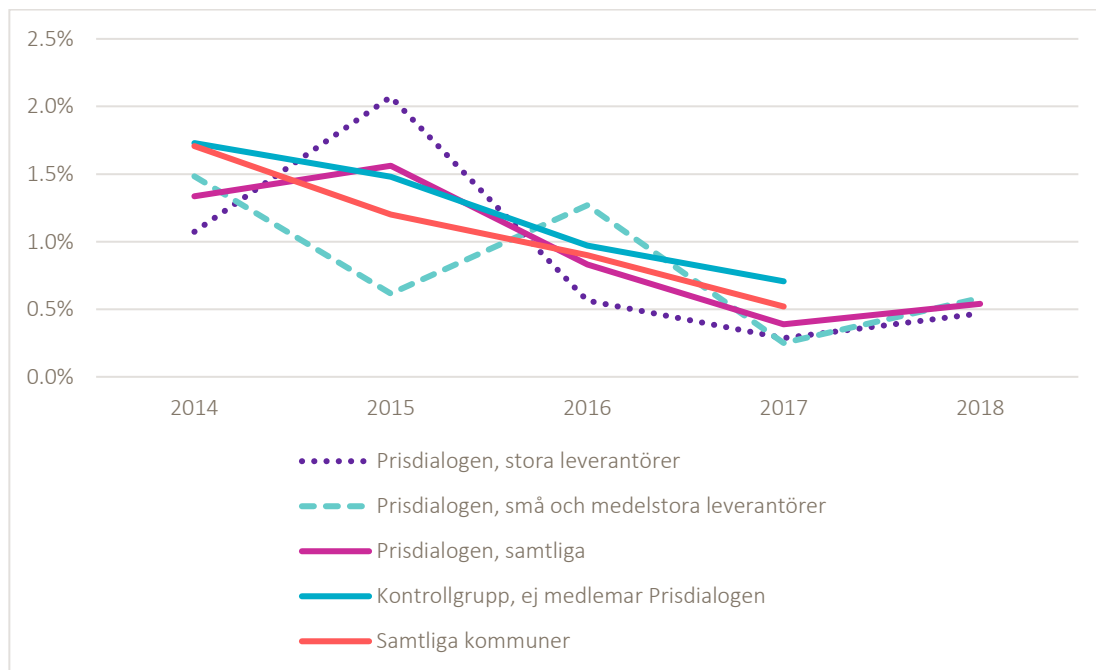
Den första delen av uppföljningen fokuserar på årliga prisändringar på fjärrvärme. Denna del syftar till att följa upp målen om stabil prisutveckling (mål 1) samt skydd för kunden från kraftiga prisökningar (mål 5).

Prisdialogen som genomfördes under 2017 rör 2018 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per leverantör inom Prisdialogen var 0,5 procent i genomsnitt.

I figur 1 nedan redovisas den genomsnittliga prisändringen per kommun för ett mindre flerbostadshus, det så kallade Nils Holgerssonhuset, under perioden 2014-2018. Prisdialogen jämförs dels med en kontrollgrupp av leverantörer som liknar de som är medlemmar i Prisdialogen och dels jämför vi med genomsnittet per kommun för samtliga kommuner. Skillnaderna mellan Prisdialogen, kontrollgrupper och genomsnittet för samtliga kommuner är generellt små. Skillnaden i prisändring mellan Prisdialogen och kontrollgruppen med leverantörer som liknar dem i Prisdialogen, är signifikant lägre för 2014, men inte för övriga år där vi har helt jämförbara data (fram till 2017).

För 2018 är det de genomsnittliga prisändringarna som rapporterats in av respektive leverantör inom Prisdialogen.

Figur 1. Genomsnittlig prisändring per kommun för ett mindre flerbostadshus* under perioden 2014-2018



*Det så kallade Nils Holgerssonhuset, årsförbrukning: 193 MWh, flöde: 3860 m³, effekt: 57 kW



3 Resultat från intervjuundersökning med kunder

I redovisningen av resultaten från undersökningen används följande benämningar:

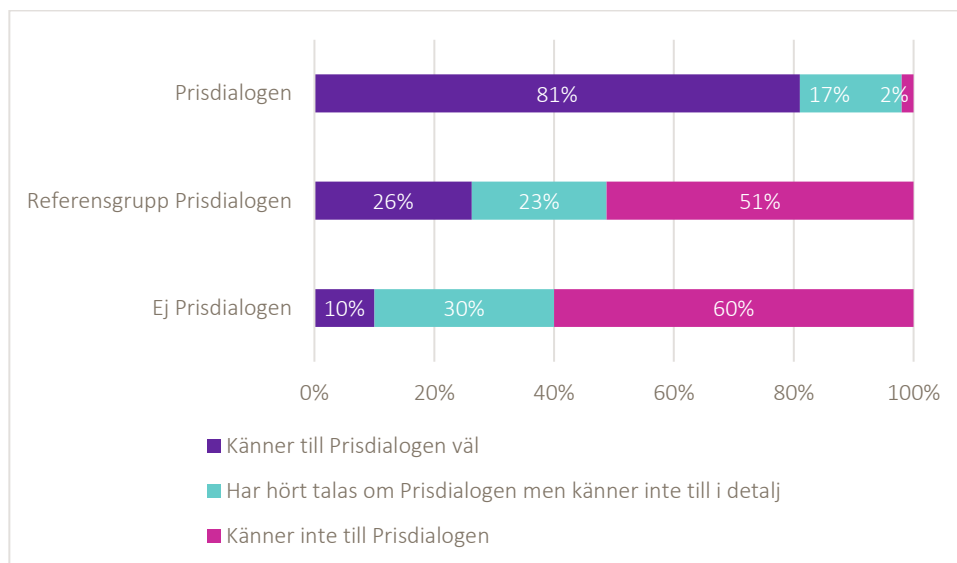
1. Prisdialogen = Kunder till fjärrvärmelieferantörer som är medlemmar i Prisdialogen och som deltagit i samrådsprocess
2. Referensgrupp Prisdialogen = Kunder till fjärrvärmelieferantörer som är medlemmar i Prisdialogen, men som inte deltagit i samrådsprocess
3. Ej Prisdialogen = Kunder till fjärrvärmelieferantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen (Kontrollgruppen)

3.1 Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna

Inledningsvis undersöks kännedomen om branschinitiativet Prisdialogen bland kunderna.

Kännedomen om Prisdialogen är störst bland kunder som deltagit i samrådsprocess. Av dessa känner 81 procent väl till Prisdialogen. I referensgruppen för Prisdialogen är det 26 procent som känner till väl, medan 51 procent inte känns till Prisdialogen alls. Bland kunder till leverantörer som inte är medlemmar är det 10 procent som känner till väl och 60 procent känner inte till Prisdialogen alls. Resultatet är mycket likt det från 2017 års uppföljning.

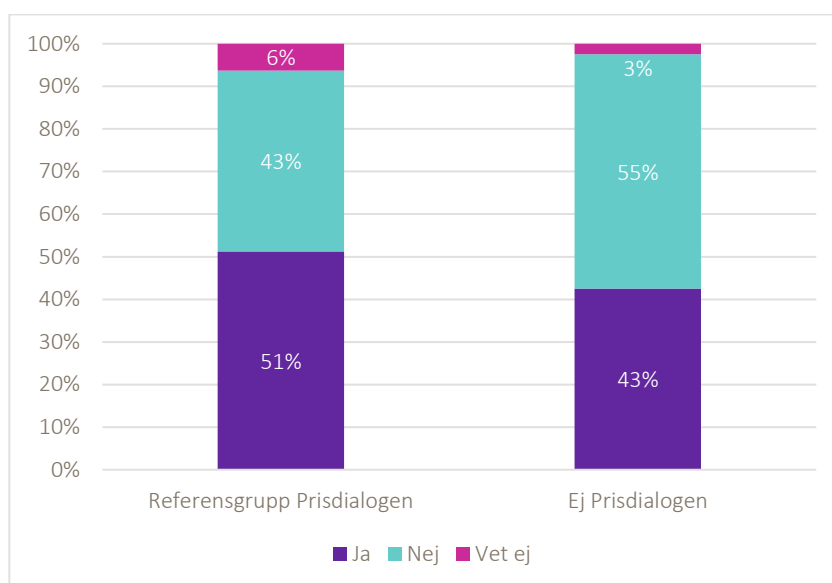
Figur 2. Hur väl känner du till branschinitiativet Prisdialogen?



En intressant aspekt att undersöka är i vilken mån det finns en dialog om prisändringar mellan leverantörer och kunder utanför Prisdialogens samrådsprocess. Denna fråga ställdes till de kunder som inte varit med i samrådsprocessen.

Hälften av kunderna i referensgruppen, dvs kunder till leverantörer som är medlemmar i Prisdialogen men som inte deltagit i samrådsprocessen, uppger att de haft någon form av dialog om prisändringar för 2018 med sin leverantör. Det är en högre andel jämfört med 2017 års uppföljning då motsvarande andel var 36 procent. Bland kunderna till de leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen är andelen 43 procent.

Figur 3. Har ni haft någon form av dialog eller diskussion om prisändringar för år 2018 med er fjärrvärmeleverantör?



3.2 Uppföljning av mål för Prisdialogen

I detta avsnitt följer vi upp kundernas uppfattning om måluppfyllelse för Prisdialogen.

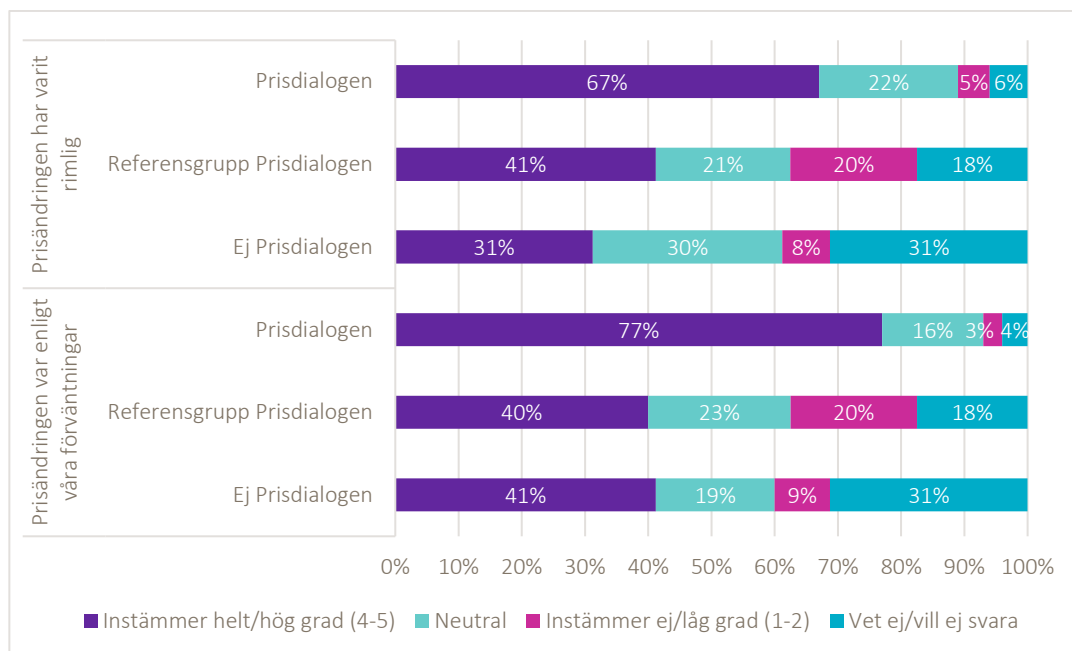
3.2.1 Mål 1: Rimliga prisändring och prisändring enligt förväntningar

Det första och högst prioriterade målet för Prisdialogen handlar om rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid.

Utifrån resultat i intervjuundersökningen ser vi i figur 4 att 67 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig (samma nivå som i 2017 års uppföljning). Andelen som instämmer i att prisändringen varit enligt förväntningarna är 77 procent, vilket är något högre än vid 2017 års uppföljning. Motsvarande andel bland kunderna i referensgruppen och bland kunder utanför Prisdialogen, är ca en tredjedel för båda frågorna. Det är en statistiskt signifikant skillnad mellan kunder som deltagit i samråd och övriga två grupper.



Figur 4. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme?



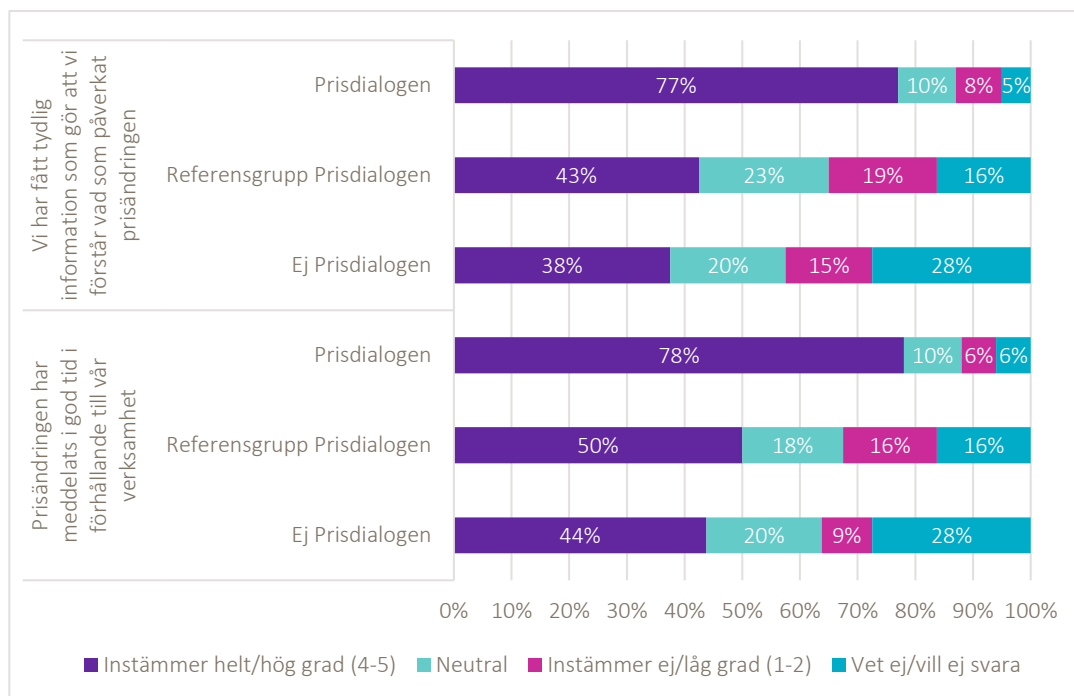
3.2.2 Mål 2 och 3: Tydlig information och meddelande om prisändring i god tid

Det andra och tredje målet för Prisdialogen innebär att det ska finnas en transparens i prissättning och prisutveckling samt tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete.

Vad gäller dessa båda mål så anger omkring 80 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess att de instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och att prisändringen meddelats i god tid. Detta är samma resultat som i 2017 års uppföljning. En klart lägre andel i övriga två grupper instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och att prisändringen meddelats i god tid. Det är också för dessa mål en statistiskt signifikant skillnad mellan kunder som deltagit i samråd och övriga två grupper.



Figur 5. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme?



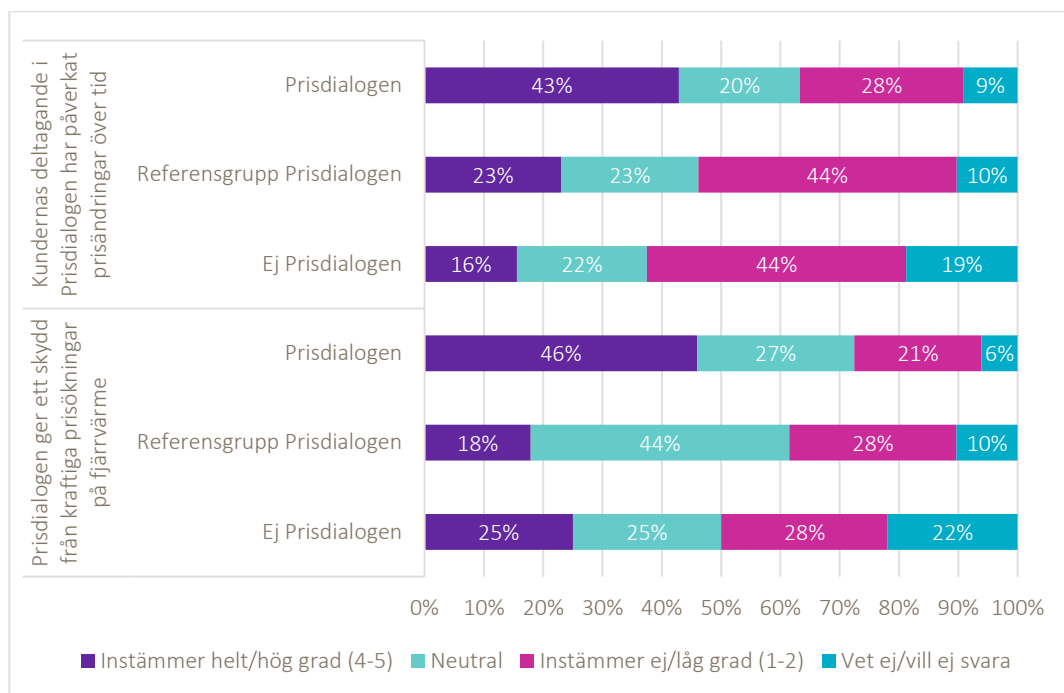
3.2.3 Mål 4 och 5: Prisdialogens påverkan på prisändringar och skydd mot prisökningar

Mål 4 och 5 för Prisdialogen innebär att kunderna ska ges möjlighet att påverka fjärrvärmeleverantörens prisändringar genom dialog och att Prisdialogen ska bidra med skydd för kunden från kraftiga prisökningar.

43 procent av företagen som deltagit i samrådsmöten bedömer att kundernas medverkan i Prisdialogen har påverkat prisändringar över tid. Det är klart högre jämfört med 2017 års uppföljning då andelen var 27 procent. Vidare anger 46 procent att Prisdialogen ger ett skydd från kraftiga prisökningar. Den statistiska analysen visar inte på några skillnader mellan kunder som deltagit eller inte deltagit i samråd. Bland kunder till icke-medlemmar är det få som instämmer i påståendena, med största sannolikhet eftersom de inte känner till Prisdialogen.



Figur 6. Anser du att...



3.2.4 Mål 6 och 7: Påverka prismodell och prismodellens incitament till energieffektivisering

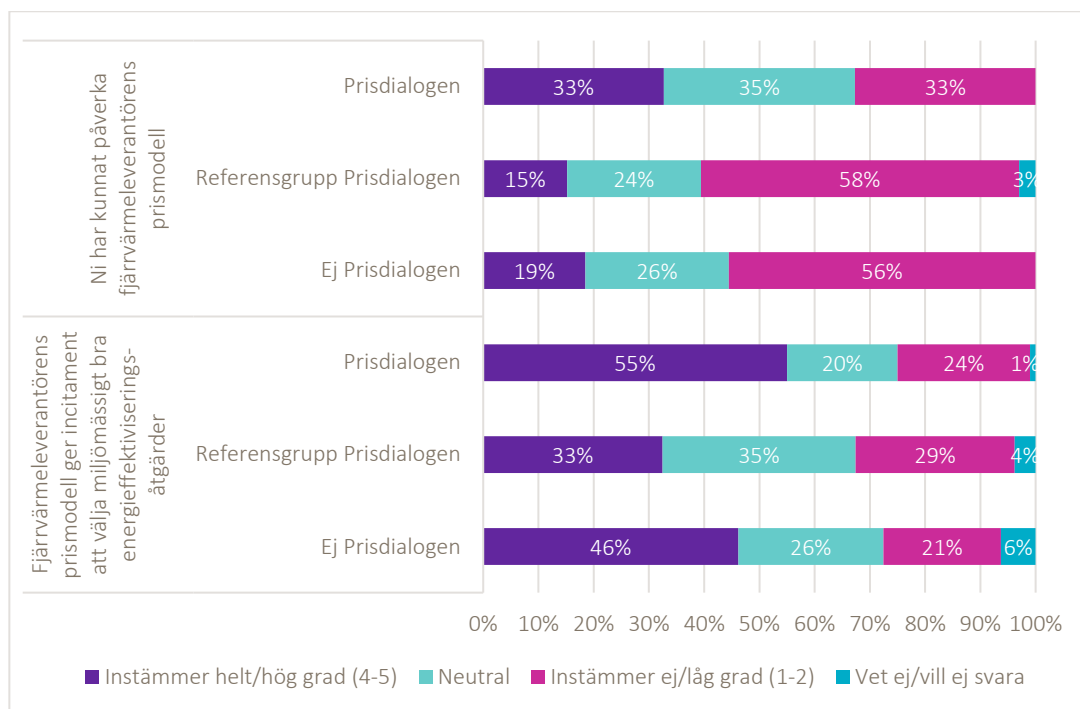
Mål 6 och 7 för Prisdialogen innebär att kunderna ska ges utrymme att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner (leverantörens prismodell) samt priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv. Till saken hör att leverantörerna inte förändrar sin prismodell på årsbasis, utan med längre tidsintervaller.

Figur 7 visar att bland kunderna som deltagit i samrådsprocessen är det en tredjedel som anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell, vilket är samma andel som i 2017 års uppföljning. Det är en klart högre andel än för övriga kunder, men underlaget är begränsat då frågan enbart ställdes till de kunder som uppgett att deras leverantör ändrat sin prismodell.

55 procent av kunderna som deltagit i samrådsprocessen anser att deras prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna. Det är en något högre andel än för övriga grupper och resultatet är detsamma som i 2017 års uppföljning.



Figur 7. Anser du att...



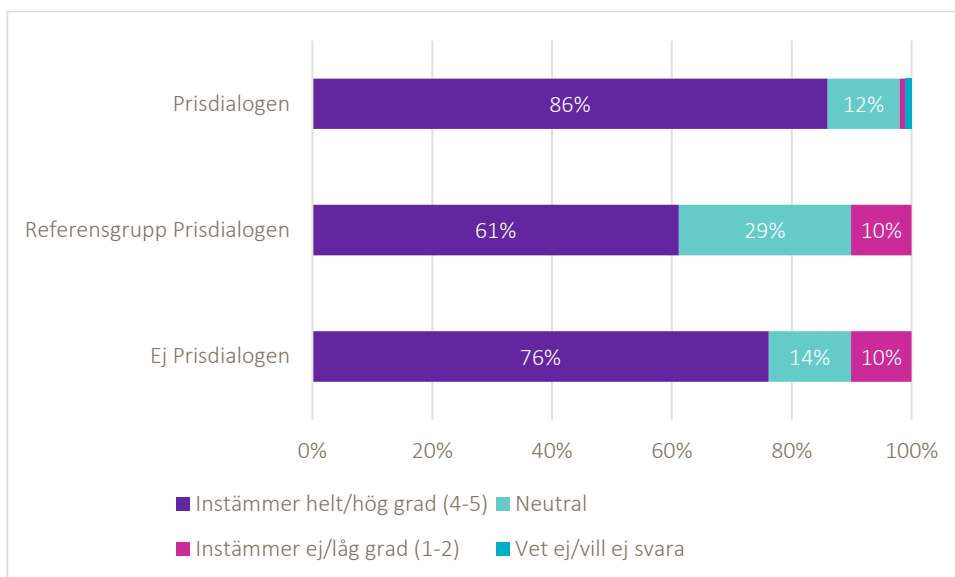
3.3 Kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör

Utöver frågor som specifikt rör måluppfyllelse för Prisdialogen, så ställdes i undersökningen också frågor om kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör (figur 8).

Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högst bland dem som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. Andelen nöjda kunder är signifikant högre bland de som deltagit i samrådsprocessen än för övriga två grupper. Resultatet är detsamma som i 2017 års uppföljning.



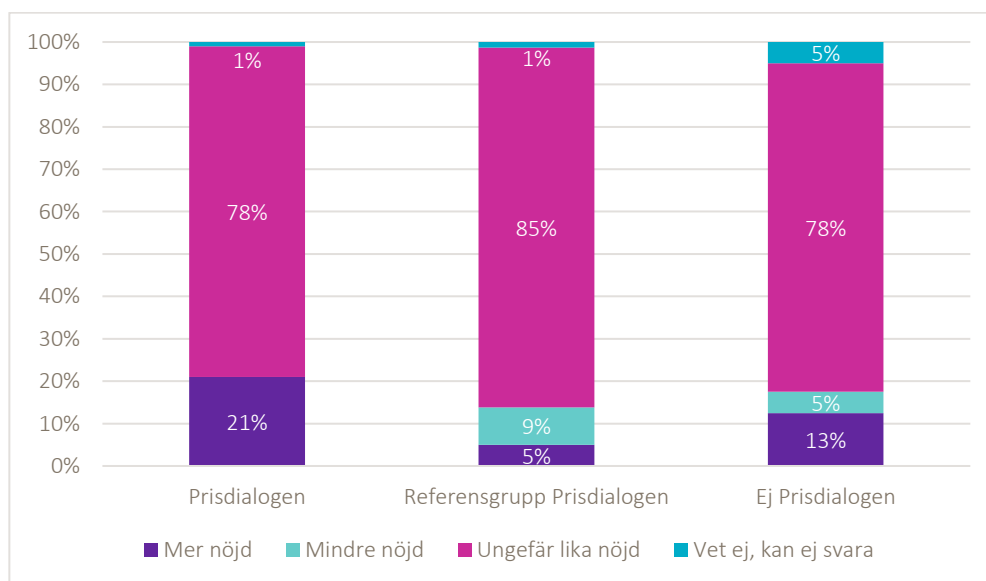
Figur 8. Är du totalt sett nöjd med er fjärrvärmeleverantör?



En kompletterande fråga ställdes även med syfte att undersöka om kunderna idag är mer eller mindre nöjd jämfört med ett år sedan, se figur 9.

En fjärdedel av kunderna som medverkat i Prisdialogens samrådsprocess är mer nöjda med sin leverantör idag jämfört med för ett år sedan. Detta är en mer än dubbelt så stor andel jämfört med övriga kundkategorier. De allra flesta kunderna är dock ungefär lika nöjda idag som för ett år sedan. Resultatet liknar det från 2017 års uppföljning.

Figur 9. Är du totalt sett mer nöjd eller mindre nöjd med er fjärrvärmeleverantör idag än för ett år sedan?

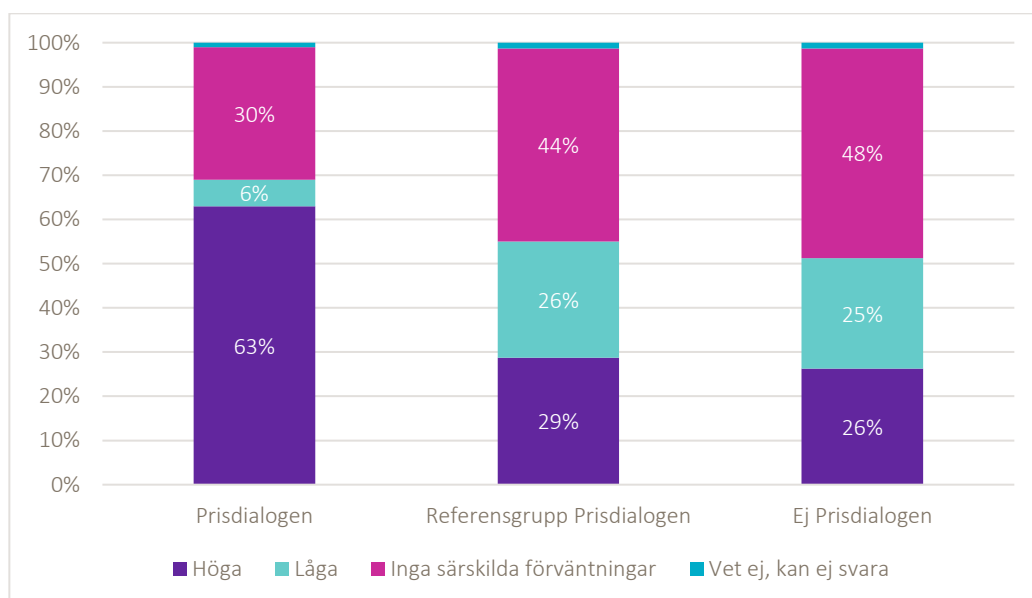


3.4 Framtida förväntningar på prisutvecklingen

Kundernas framtida förväntningar på prisutvecklingen på fjärrvärme är också intressant att undersöka.

Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. Ca 60 procent av dessa har höga förväntningar framöver. Detta är en dubbelt så stor andel som i övriga två grupper, där de flesta svarar att de inte har några särskilda förväntningar. Resultatet är detsamma som i 2017 års uppföljning.

Figur 10. Hur skulle du beskriva dina förväntningar framöver på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme: har du höga, låga eller inga särskilda förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme framöver?



3.5 Summering

Intervjuundersökningen med kunder kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 81 procent av de kunder som deltagit i samrådsprocessen uppger att de känner till Prisdialogen väl. Motsvarande andel bland kunder som inte deltagit i samrådsprocessen (men är kunder till leverantörer som är medlemmar) är 26 procent. Kännedomen om Prisdialogen är ungefär densamma som i 2017 års uppföljning.
- 67 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. 77 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, vilket är något högre än i tidigare års uppföljning. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är klart högre än bland övriga kundgrupper.



- 80 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och att prisändringen meddelats i god tid. Det är högre än bland övriga kundgrupper och samma bild som framkom i 2017 års uppföljning.
- Knappt hälften av kunderna anser att kundernas medverkan i Prisdialogen har haft påverkan på prisändringar och att Prisdialogen ger skydd mot kraftiga prisökningar. Det är ingen mätbar skillnad mellan kunder som deltagit i samrådsprocessen och de som inte gjort det.
- En tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell. Det är en dubbelt så stor andel som för övriga kundgrupper.
- 55 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna. Det är en högre andel än för övriga.
- Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med övriga kundkategorier. Dessa är också i större utsträckning än övriga kunder, mer nöjda med sin leverantör idag jämfört med för ett år sedan.
- Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess.

Sammanfattningsvis är det små förändringar mellan denna undersökning och föregående års undersökning. En positiv tendens är att 43 procent av kunderna som deltagit i samrådsmöten bedömer att kundernas medverkan i Prisdialogen har påverkat prisändringar över tid. Detta är klart högre än i 2017 års undersökning.

3.5.1 Bedömning av måluppfyllelse baserat på kundernas uppfattning

Baserat på svaren i kundundersökningen görs följande bedömning av måluppfyllelsen för Prisdialogen. För bedömningen svarar Kontigo som genomför undersökningen.

- God måluppfyllelse för 4 av 7 mål
- Begränsad måluppfyllelse för 2 av 7 mål
- Svag måluppfyllelse för 1 av 7 mål

För god måluppfyllelse ska en klar majoritet av kunderna som deltagit i samrådsprocessen instämma i de frågor som mäter måluppfyllelse, samtidigt som skillnaden till kontrollgruppen ska vara signifikant. Begränsad måluppfyllelse innebär att omkring hälften av kunderna instämmer i frågorna som mäter måluppfyllelse. En kommentar här till bedömningen av mål 5 är att den faktiska prisökningen visserligen är modest för kunderna inom Prisdialogen, men att detsamma också kan sägas om prisutvecklingen i de nät som inte är medlemmar i Prisdialogen. Svag måluppfyllelse innebär att klart färre än hälften av kunderna instämmer i de frågor som mäter måluppfyllelse.

En skillnad från 2017 års uppföljning är att vi bedömer måluppfyllelsen för mål 6 - Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner – som svag. Mål 4 bedömer vi som begränsad måluppfyllelse då det skett en liten förbättring från 2017 års uppföljning.



Figur 11. Bedömning av måluppfyllelse

Mål/frågeområde	Tendens	Bedömning
1. Rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid		God måluppfyllelse
2. Transparens i prissättning och prisutveckling		God måluppfyllelse
3. Tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete		God måluppfyllelse
4. Dialog där kunderna ges möjlighet att påverka fjärrvärmeleverantörens prisändringar		Begränsad måluppfyllelse
5. Skydd för kunden från kraftiga prisökningar		Begränsad måluppfyllelse
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner		Svag måluppfyllelse
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv		God måluppfyllelse



4 Bilaga: Kommentarer från kunder i intervjuundersökningen

Som en avslutande fråga i intervjuundersökningen fick de svarande möjlighet att lämna en avslutande kommentar om de har något förslag på hur dialogen med fjärrvärmeleverantören kan förbättras på något sätt?

Svaren redovisas nedan.

Tabell 4. Kommentarer från kunder i grupp 1, som har deltagit i Prisdialogens samrådsprocess

Kommentar
Att ge tydligare och mer information på vad det är som påverkar prisändringar
Att Prisdialogen fortsätter med sina möten och stämma av så att det blir lönsamt för båda parter
Att vara mera öppen, att man har en bra och öppen dialog, att tydligt visa i dialog vad de menar generellt
Att vi kan komma fram till lämpliga lösningar genom att begripa hur verkligheten ser ut från båda parter
Att vi tidigt kan få information om driftstörning så att vi kan spara på energi, och sänka effektuttaget
Börja tidigare att få med Prisdialogens resultat i det politiska beslutfattandet
Det behövs mer generell förståelse från energibolagen om deras kunders situationer och använda det som underlag för att fatta ett så korrekt beslut som möjligt
Fler möten per år, att man har avstämningsmöten och att man får med fler privata aktörer på möten
Fortsätta att vara lyhörda för frågor
Ha en tydligare prisbild på effekttoppar och minskningar
Längre framförhållning och allmänt mer dialog om vad som ska ske, i form av t.ex. möten
Man måste bli mer affärsmässiga igenom leverans, alltså dem måste bli bättre på att meddela kunder
Starta tidigare, man måste utgå ifrån att man ska ha en dialog
Tydligare och mer ingående jämförelser med sig själva kontra andra bolag
Vara mer lyhörda på våra priskalkyler
Ökad samverkan mellan fastighetsägare och industriföretag

Tabell 5. Kommentarer från kunder i grupp 2 (Referensgrupp, ej deltagit i Prisdialog) och 3 (Ej Prisdialog)

Grupp	Kommentar
2: Referensgrupp, kunder som inte deltagit i	Att de lyssnar mer på kunderna angående hur förändringar påverkar oss när man gör förändringar i systemet
	Att de ska förespråka att det ska vara mer lönsamt med energibesparingsåtgärder, i dagsläget känns det inte som att det tas på lika stort allvar som man skulle önska
	Att ha ett årsmöte en gång om året
	Att man gör en gratis Delta-T mätning årligen



3: Kontrollgrupp, kunder till leverantörer som inte är medlem i Prisdialogen	Att man har mer samarbete kring kombinerade värmelösningar där man inte bara har fjärrvärme utan andra värmekällor som komplement till fjärrvärme
	Att vi blir kontaktade löpande för att stämma av läget i alla fall 1-2 gånger om året
	Att vi som behöver spetsvärme kan få en annan typ av abonnemang eftersom vi ej behöver fjärrvärme hela året
	Dom borde kolla på anläggningen ordentligt
	Fler möten med leverantören, vi har bara ett per år. Det hade varit bättre med minst 2 möten per år
	Få en bättre förståelse för prisutvecklingen, och över tid amortera av sina lån
	Jag anser att det inte finns mycket till en dialog. Jag vill ha mer dialog, nu är det bara ett informationsmöte där dem säger hur det kommer bli och så blir det så. Vi har ingen dialog, och ingen riktig påverkan på besluten
	Man skulle kunna ha en personlig avstämning med leverantören, föra en dialog på plats och få förslag på prishöjning framlagt och motiverat
	Mer centraliserad upphandling, smidigare process när man ska förhandla om stora volymer energi
	Mer kompetent personal på mötena, det gäller både från vårt bolag och leverantören. Sen vill jag att det skall vara fler kunder som närvarar vid mötet. Ibland är det bristfällig mängd kunder som deltar
	Mer personlig kontakt med anställda på leverantörens sida
	Mer transparens från leverantörens sida gällande produktion och ekonomi
	Mer uppriktiga
	Mycket mer kontakt
	Att de informerar om vad de ska göra och stämmer av med sina kunder, att dem har kundmöten om förändringar
	Att det ska finnas en dialog, för i nuläget så är dialogen mycket dålig
	Att lyssna mer på våra önskemål, och ta till sig av våra synpunkter
	Att man har planerade möten där man pratar om priserna. Om man lägger upp det kanske, varje halvår eller vart tredje månad.
	De borde ha kundmöten
De hade kunnat ha informationsmöten där de informerar om prisets uppbyggnad, vart alla pengar går till	
Kundbesök hade uppskattats	
Mer personliga kundbesök, minst en gång om året	
Mer spontana telefonsamtal generellt	

