



Nr U 6258
Mars 2020

Uppföljning av Prisdialogen 2020

På uppdrag av Prisdialogen, genom parterna Energiföretagen Sverige, Sveriges Allmännytt, Riksbyggen och Fastighetsägarna

Peter Bjerkesjö, Anton Fagerström, Kristina Lygnerud



Författare: Peter Bjerkesjö, Anton Fagerström, Kristina Lygnerud
På uppdrag av: Prisdialogen, genom parterna Energiföretagen Sverige, Sveriges Allmännytt, Riksbyggen och Fastighetsägarna
Rapportnummer U 6258

© IVL Svenska Miljöinstitutet 2020
IVL Svenska Miljöinstitutet AB, Box 210 60, 100 31 Stockholm
Tel 010-788 65 00 // www.ivl.se

Rapporten har granskats och godkänts i enlighet med IVL:s ledningssystem

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	4
Mer robust undersökningsmetodik i 2020 års uppföljning.....	4
De kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är genomgående mer nöjda med sin fjärrvärmelieferantör	4
Samlad bedömning av måluppfyllelse	5
Inledning	7
Metod och genomförande av uppföljningen.....	7
Målgrupper, urval och svarspopulation.....	8
Undersökningens genomförande.....	11
Förändringar i 2020 års uppföljning jämfört med tidigare år	11
Resultat från intervjuundersökning med kunder	13
Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna.....	13
Uppföljning av mål för Prisdialogen	14
Kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmelieferantör	18
Framtida förväntningar på prisutvecklingen.....	19
Summering av resultat.....	20
Bilaga: Kommentarer från kunder i intervjuundersökningen	21

Sammanfattning

Den årliga uppföljningen av Prisdialogen genomförs nu för fjärde gången. Uppföljningen syftar ytterst till att ta fram ett faktaunderlag kring hur Prisdialogen fungerar och hur uppställda mål uppnås. Främst med fokus på värdet och upplevelsen av Prisdialogen för kunderna. Uppföljningsmodellen följer upp måluppfyllelsen baserat på kundernas uppfattningar.

Prisdialogen som genomfördes under 2019 rör 2020 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per leverantör inom Prisdialogen var 1,4 procent i genomsnitt. Detta kan jämföras med prisändringen för 2019 som var 0,8 procent.

En sammanfattning av årets undersökning presenteras nedan.

Mer robust undersökningsmetodik i 2020 års uppföljning

Till årets uppföljning av Prisdialogen har några viktiga förändringar gjorts. Målet med förändringarna har varit att anpassa undersökningen efter Prisdialogens utveckling där närapå alla stora och medelstora leverantörer nu ingår och medlemmarnas fjärrvärmeleveranser motsvarar nu omkring 75 procent av marknaden. Tidigare har kunder till fjärrvärmeleverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen deltagit i undersökningen, men dessa utgår nu då dessa leverantörer inte är representativa för marknaden som helhet. Vidare har målet varit att få ett mer robust intervjuunderlag vad gäller antal genomförda intervjuer samt en undersökning som metodmässigt är möjlig att replikera över tid.

Årets undersökning omfattar två urvalsgrupper; dels kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess och dels kunder till medlemmar i Prisdialogen men som inte deltagit i samrådsprocessen. Antalet svarande i dessa grupper är större i 2020 års undersökning jämfört med tidigare. Förändringarna i undersökningens genomförande med två grupper och fler svarande per grupp har fungerat mycket bra.

De kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är genomgående mer nöjda med sin fjärrvärmeleverantör

Ett genomgående mönster i årets undersökning är att de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess uppvisar en mer positiv attityd i förhållande till målen med Prisdialogen jämfört med de kunder som inte deltagit. De kunder som deltar i Prisdialogens samråd är också mer nöjda som helhet med sin fjärrvärmeleverantör än övriga kunder och har en mer positiv inställning till den framtida prisutvecklingen på fjärrvärme. Detta mönster återfinns även i tidigare års undersökningar.

Då urvalsgrupperna till undersökningen förändrats i så pass stor utsträckning jämfört med tidigare år, är det viktigt att inte dra alltför långtgående slutsatser av förändringar jämfört med tidigare år

uppföljningar. Detta gäller särskilt för grupp 2, det vill säga de kunder som inte deltagit i Prisdialogens samråd.

Intervjuundersökningen med kunder som genomförts under inledningen av 2020 kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 83 procent av de kunder som deltagit i samrådsprocessen uppger att de känner till Prisdialogen väl.
- 62 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. 62 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna.
- 83 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.
- Drygt en tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och därmed utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar. Det är en minskning jämfört med 2019 års undersökning.
- Drygt en tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att de kunnat påverka sin leverantörs prisändringsmodell och prisstruktur.
- 38 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder.
- Omkring 80 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är totalt sett nöjda med sin fjärrvärmeleverantör.
- Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. Det är en dubbelt så stor andel jämfört med gruppen som inte deltagit som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

En slutsats från undersökningens öppna svar är vidare att många kunder trots deltagande i Prisdialogen efterfrågar än mer dialog och transparens. Det finns också anledning för fjärrvärmeleverantörerna att utöka dialogen till fler kunder. Ökad dialog verkar vara förenat med ökad kundnöjdhet, samtidigt som det är en större andel av de kunder som inte deltagit i Prisdialogens samrådsprocess som efterfrågar mer dialog och transparens i relationen till sin fjärrvärmeleverantör.

Samlad bedömning av måluppfyllelse

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

- God måluppfyllelse för 3 av 7 mål
- Begränsad måluppfyllelse för 3 av 7 mål
- Svag måluppfyllelse för 1 av 7 mål

Tabell 1. Sammanfattning av måluppfyllelse.

Mål	Måluppfyllelse	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. Priskonstruktion som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv.		Begränsad måluppfyllelse

Inledning

En väl fungerande värmemarknad förutsätter både välinformerade kunder och leverantörer som öppet redovisar hur de ändrar sina priser. Därför har Riksbyggen, Sveriges Allmännytt 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. Under 2019 tillkom Fastighetsägarna som part i samarbetet.

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 år 2011.

Prisdialogen har tidigare utvärderats både av Energimarknadsinspektionen¹ och på eget initiativ² i syfte att utvecklas och förbättras. Vidare har årliga uppföljningar av Prisdialogen gjorts 2017–2019. Dessa uppföljningar baseras dels på uppföljning av prisstatistik, dels på intervjuer med kunder till fjärrvärmeleverantörer. 2020 års uppföljning liknar i stora delar tidigare genomförda uppföljningar, men vissa förändringar har gjorts avseende metod och omfattning. Förändringarna har gjorts dels för att uppnå ett mer robust resultat, dels för att anpassa undersökningen till det faktum att Prisdialogen växt kontinuerligt och nu omfattar 53 medlemmar som står för 76 procent av Sveriges samlade fjärrvärmeleveranser.

Syftet med uppföljningen är att följa hur systemet fungerar och hur uppställda mål uppnås genom att följa utvecklingen av kundernas upplevelse av Prisdialogen. Årets uppföljning rör 2020 års prisändringar och de samråd som genomförts under 2019.

Metod och genomförande av uppföljningen

För att kunna följa upp Prisdialogens måloppfyllelse görs strukturerade telefonintervjuer med ett urval av medlemmarnas kunder. Prisdialogen har definierat sju delmål:

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

Kundernas uppfattning om måloppfyllelse mäts genom att de får ta ställning till i vilken utsträckning de instämmer i olika påståenden, som relaterar till målformuleringarna.

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

² Kontigo (2015) *Prisdialogen gör skillnad – utvärdering av måloppfyllelse och effekt för samverkan mellan fjärrvärmeleverantörer och kunder*.

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. Frågorna i undersökningen och dess koppling till Prisdialogens mål.

Mål för Prisdialogen	Fråga	Påstående
Mål 1: Rimlig prisändring och prisändring enligt förväntningar	I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme?	Prisändringen var enligt våra förväntningar
		Prisändringen har varit rimlig
Mål 2 och 3: Tydlig information och meddelande om prisändring i god tid	I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme?	Prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet
		Vi har fått tydlig information som gör att vi förstår vad som påverkat prisändringen
Mål 4 och 5: Prisdialogens påverkan på prisändringar och skydd mot prisökningar	Anser du att...	Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar på fjärrvärme? (enbart till grupp 1)
		Ert deltagande i Prisdialogen har skapat en dialog där ni har getts möjlighet att påverka prisändringsmodellen? (enbart till grupp 1)
Mål 6 och 7: Påverka prismodell och prismodellens incitament till energieffektivisering	Anser du att...	Det finns utrymme för er att påverka utformningen av taxan på fjärrvärme
		Fjärrvärmeleverantörens taxekonstruktion ger er incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder

Målgrupper, urval och svarspopulation

Målgrupp för undersökningen är kunder till fjärrvärmeleverantörer inom två grupper:

1. Kunder som deltagit i Prisdialogens dialogprocess
2. Kunder som inte deltagit i Prisdialogens dialogprocess, men är kunder till leverantörer som är medlemmar

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

Målet med undersökningen har varit att nå 200 kundrepresentanter inom grupp 1 och 300 representanter inom grupp 2. För grupp 1 nåddes totalt 200 svarande och för grupp 2 är samma siffra 320 svarande.³

För att kunna nå kunder som deltagit i Prisdialogens samråd sammanställdes i ett första steg samtliga deltagare som angetts på samrådsprotokollen. Därefter rensades materialet för dubletter, dvs personer som deltagit i fler än ett samråd (ofta representanter för större fastighetsägare). Rensningen av dubletter gjordes slumpmässigt för att inte få ett systematiskt större eller mindre urval för någon fjärrvärmeleverantör. I ett nästa steg söktes telefonnummer till deltagarna fram genom sökning på internet. I detta steg konstaterades att vi inte kunde identifiera eller säkerställa korrekt telefonnummer till 153 av deltagarna, framförallt privatpersoner (villaägare) och representanter för bostadsrättsföreningar. Dessa utgår därför ur undersökningen. Detta innebär att vi i undersökningen haft tillgång till telefonnummer till 455 deltagare i Prisdialogen som kunnat sökas för intervju.

Tabell 3. Population för grupp 1 i undersökningen, kunder som deltagit i Prisdialogens samråd

Population	Antal
Totalt antal deltagare i samråd (namn anges i samrådsprotokoll)	637
Antal dubletter (personer som deltagit i fler än ett samråd)	29
Antal deltagare där det saknas tillgängligt telefonnummer	153
Totalt bruttourval för intervjuer	455
Antal genomförda intervjuer	200

Tillvägagångssättet för att identifiera företag att kontakta och rätt person att tala med i grupp 2, det vill säga fjärrvärmekunder som inte deltagit i Prisdialogens samråd, beskrivs översiktligt i flödesschemat nedan. För att identifiera ett relevant urval av kundföretag gjordes inledningsvis en avgränsning till (1) relevanta SNI-koder (branschkode) för att identifiera fastighetsägare; (2) en avgränsning till aktiva företag som omsatte minst 2 miljoner SEK vid senaste årsbokslut för att få med kunder av en viss betydelse storleksmässigt; samt (3) avgränsning till de kommuner där Prisdialogens medlemmar levererar fjärrvärme. Med detta förfarande så identifierades totalt 5 275 fastighetsföretag som är potentiella fjärrvärmekunder.

I steg 4 hämtades sedan telefonnummer (till identifierade kontaktpersoner såsom Teknisk chef / Driftchef / Miljöchef / VD samt växelnummer) till dessa företag från ett företagsregister. I steg 5 rensades dubletter till grupp 1 bort från urvalet. Därefter kontaktades företagen i slumpvis ordning för en avslutande screening i steg 6. Screeningen innebar att vid telefonkontakt fråga om företaget är fjärrvärmekund. Om svaret på frågan är nej utgår företaget från undersökningen. Om svaret på den frågan var ja, ingår företaget i undersökningen och intervjuaren ber att få tala med den person som är ansvarig för kontakten med företagets fjärrvärmeleverantör.

Med detta förfarande genomfördes intervjuer med totalt 320 slumpmässigt utvalda företag från den population som avgränsats i steg 1–3.

³ Under ett särskilt avsnitt nedan redogörs för de förändringar som gjorts avseende målgrupper och urval till 2020 års undersökning och skälen till dessa. 2020 års undersökning har färre och större grupper som besvarat undersökningen jämfört med tidigare.



Figur 1. Tillvägagångssätt för att identifiera och söka kundföretag i grupp 2; kunder som inte deltagit i Prisdialogens samråd

Fördelning av svarande mellan stora och mindre fjärrvärmenät

När vi vill jämföra två grupper med varandra som i den här undersökningen är det av betydelse att grupperna är jämförbara. Exempelvis kan det ha betydelse att vi har en god spridning av fjärrvärmekunder mellan olika typer av kommuner och storlek på fjärrvärmenäten. Det slumpmässiga förfarandet säkerställer detta till viss del, men det finns ändå anledning att säkerställa att vi exempelvis har en god fördelning mellan svarande i kommuner och fjärrvärmenät av en viss storlek. Framförallt finns en risk att vi i grupp 2 – det vill säga kunder som inte deltagit i samrådsprocessen – får en överrepresentation av kunder i stora kommuner. Som vi ser i tabell 2 är det en relativt jämn fördelning mellan andel kunder som tillhör stora respektive små och medelstora nät bland de som suttit med vid Prisdialogens samråd (bruttopopulation grupp 1). Bland de som slutligen intervjuats utgör andelen svarande i stora nät en något mindre andel. Bland de som intervjuats i grupp 2 är det en relativt jämn fördelning mellan stora respektive små och medelstora nät. Detta gör att vi har jämförbara grupper med avseende på andel kunder i stora respektive små- och medelstora nät.

Tabell 4. Fördelning av svarande mellan storlek på fjärrvärmenät

Grupp	Andel svarande stora nät	Andel svarande små och medelstora nät	Totalt antal
Grupp 1 - Bruttopopulation (kontaktuppgifter)	44%	56%	455
Grupp 1 - Nettopopulation (intervjuade)	41%	59%	200
Grupp 2 (intervjuade)	49%	51%	320

Undersökningens genomförande

Undersökningen har genomförts i form av strukturerade telefonintervjuer (frågor med fasta svarsalternativ) med representanter för kunder i de två målgrupperna. Intervjuerna har genomförts under december 2019 samt januari 2020 för grupp 1. Grupp 2 intervjuades i januari och februari 2020.

I grupp 1 har de representanter för fjärrvärmekunder som finns namngivna i samrådsprotokollen för Prisdialogen sökts på direktnummer alternativt via växelnummer till företaget. I grupp 2 har angiven kontaktperson på företaget sökts via direktnummer alternativt via växelnummer. Vid telefonkontakt har intervjuaren frågat om personen är ansvarig för företagets kontakt med fjärrvärmeleverantören 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.

Resultaten från frågorna med fasta svarsalternativ har i denna rapport sammanställts med avseende på svarsalternativ och målgrupp (grupp 1 och 2). I flervalsfrågorna med skattning på en skala 1–5 har de två lägsta samt de två högsta skattningarna aggregerats för ökad tydlighet i resultattolkning. Resultaten från samtliga flervalsfrågor redovisas i diagram i denna rapport. Intervjuerna avslutades med en öppen fråga om kunderna ser att Prisdialogen kan förbättras på något sätt. Svaren redovisas i bilaga 1.

Förändringar i 2020 års uppföljning jämfört med tidigare år

Tidigare uppföljningar av Prisdialogen har framförallt baserats på telefonintervjuer med kundrepresentanter i tre grupper; (1) kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess; (2) kunder som inte har deltagit i Prisdialogen men vars leverantör är medlem i Prisdialogen och; (3) kunder till leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen.

Totalt har målet i tidigare uppföljningar varit att intervjua 100 kundrepresentanter i var och en av dessa tre grupper. För att få ett mer robust underlag utökas i årets undersökning antalet kunder som intervjuas i grupperna (1) och (2). Samtidigt utgår jämförelsen med leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen. Motiveringen till detta är att Prisdialogen numera omfattar tre fjärdedelar av fjärrvärmevolymerna och att de leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen inte är representativa för branschen som helhet. Det är företrädesvis små leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen. Dessa leverantörer har helt andra förutsättningar att bedriva fjärrvärmeverksamhet jämfört med det genomsnittliga företaget som är medlem i Prisdialogen. Från och med årets uppföljning görs därför inte den jämförelsen.

Förändringarna i urval och gruppernas storlek till 2020 års undersökning har flera skäl. Det viktigaste skälet är att få ett mer robust underlag och ett förfarande som möjliggör replikering av undersökningen över tid.

Grupp 1 i undersökningen utgörs av ett totalurval, där målet är att nå så många som möjligt av de som deltagit men där taket satts till 200 respondenter. En sådan urvalsstorlek ger en felmarginal på cirka 5 procent vid ett konfidensintervall på 95 procent för en totalpopulation på omkring 500 individer. Detta ger ett mycket robust statistiskt underlag rörande dem som deltagit i Prisdialogens samråd.

Grupp 2 är en urvalsundersökning där målet varit att uppnå ett representativt urval av respondenter från en omfattande urvalspopulation av fjärrvärmekunder. *Antalet* respondenter i undersökningen är inte det primära i undersökningen. Det centrala är istället att hitta en metod för att uppnå målet om representativitet för urvalspopulationen och att göra detta med en systematik som möjliggör att studien kan replikeras över tid (som beskrivits ovan). För grupp 2 bedömdes att omkring 300 respondenter är rimligt antal svarande bland de fjärrvärmekunder som inte deltagit i samråd. Det totala antalet kunder i grupp 2 uppskattades inför undersökningen till cirka 20 000 - 30 000. Ett slumpmässigt urval av 300 respondenter ger en felmarginal per fråga i studien på drygt 5 procent samt ett konfidensintervall omkring 95 procent. Det bedömdes vara av litet värde för undersökningens kvalitet att öka antalet till exempelvis 400 eller 500 respondenter, men en tydlig skillnad i kostnad för genomförandet.

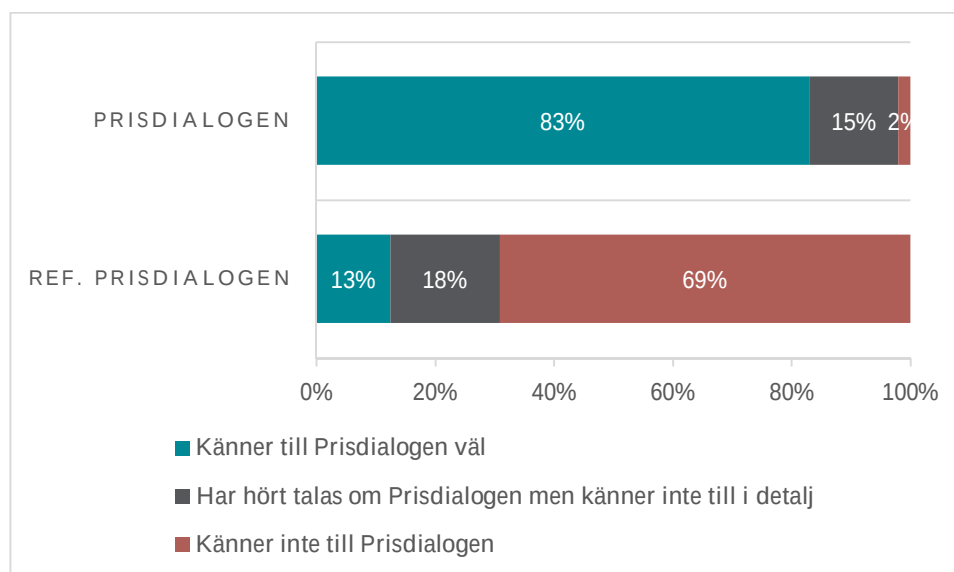
Tidigare års uppföljningar har också innefattat en uppföljning av prisstatistik på fjärrvärme där Prisdialogens medlemmar jämförs med leverantörer som inte är medlemmar. Denna del utgår från årets uppföljning. Motiveringen till detta är, som nämnts, att de leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen inte är representativa för branschen som helhet.

Vidare har det skett mindre förändringar i det frågeformulär som använts för intervjuer med kunder. Några frågor har tagits bort då relevansen för dessa bedömts som låg, framförallt på grund av att kontrollgruppen med kunder till fjärrvärmeleverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen utgått. Vidare har det skett mindre förändringar av frågeformuleringar och svarsalternativ för att öka tydligheten i undersökningen.

Resultat från intervjuundersökning med kunder

Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna

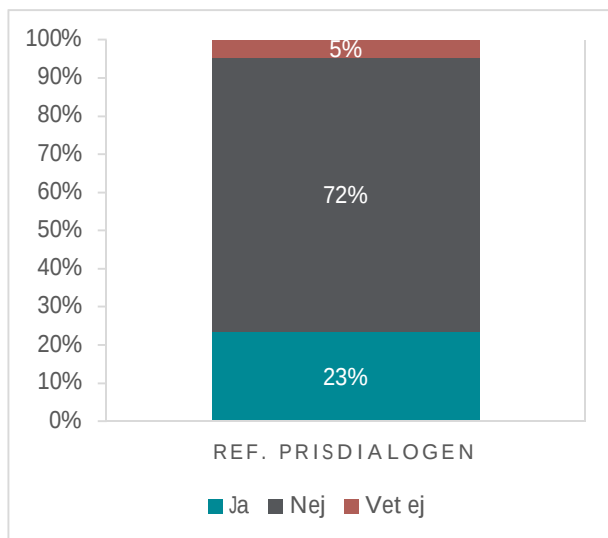
Inledningsvis undersöks kännedomen om branschinitiativet Prisdialogen bland kunderna. Kännedomen om Prisdialogen är störst bland kunder som deltagit i samrådsprocessen (grupp 1). Av dessa känner 83 procent väl till Prisdialogen (se figur 2). I referensgruppen för Prisdialogen (grupp 2) är det 13 procent som känner till Prisdialogen väl, medan 69 procent inte känner till Prisdialogen alls. Resultatet skiljer sig till viss del från 2019 års uppföljning. Framförallt skiljer sig resultatet för referensgruppen gällande att mindre andel har svarat att de har hört talas om Prisdialogen men känner inte till i detalj och större andel har svarat att de inte känner till Prisdialogen alls. Resultatet i 2020 års undersökning stämmer bättre överens med resultaten från 2018 än 2019. Det är svårt att svara på varför det är en stor skillnad i svar mellan olika års uppföljningar, men det skulle kunna bero på att några av de svarande blivit intervjuade både i 2018 och 2019 års undersökningar och genom den har fått en kännedom om Prisdialogen, medan en potentiellt större andel nya svarande blev intervjuade 2020. En annan tänkbar förklaring är att resultatet i tidigare års uppföljningar har haft en större felmarginal till följd av relativt få respondenter.



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 (se figur 3). 23 procent 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 2020 med sin leverantör. Det är en lägre andel än tidigare år, men förändringarna i urval och antal svarande i

årets undersökning innebär en så stor skillnad mot tidigare att det är svårt att dra slutsats om eventuella faktiska förändringar över tid.



Figur 3. Har ni haft någon form av dialog eller diskussion om prisändringar för år 2020 med er fjärrvärmeleverantör? (enbart grupp 2, dvs referensgruppen)

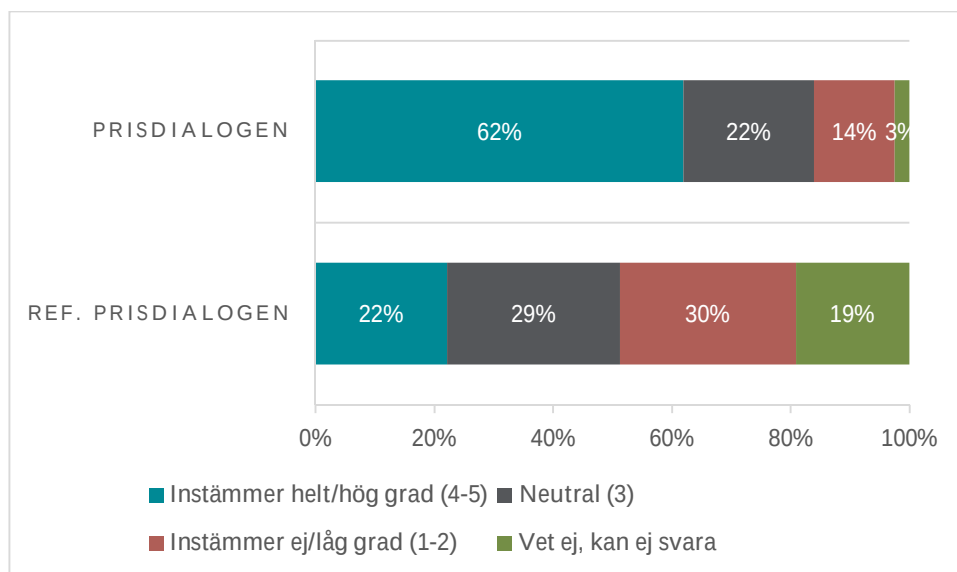
Uppföljning av mål för Prisdialogen

I detta avsnitt följs kundernas uppfattning om måluppfyllelse för Prisdialogen upp.

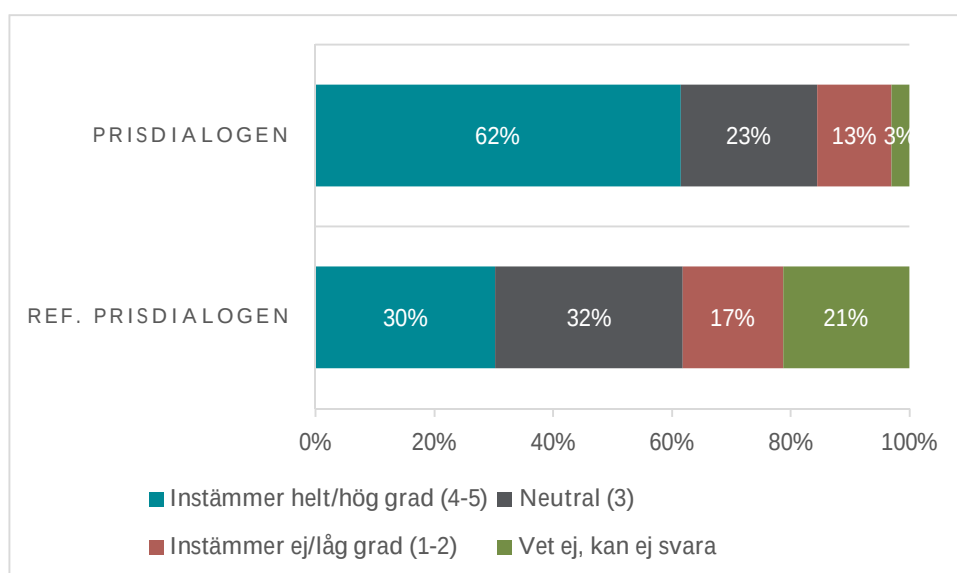
Mål 1: Rimlig prisändring och prisändring enligt förväntningar

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

Utifrån resultat i intervjuundersökningen ser vi i figurerna 3 och 4 att 62 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess (grupp 1) instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig (figur 4). Detta är något lägre än vid 2019 års uppföljning då motsvarande siffra var 69 procent. Andelen som instämmer i att prisändringen varit enligt förväntningarna är och 62 procent (figur 5), vilket är i nivå med 2019 års uppföljning. Motsvarande andel bland kunderna i referensgruppen (grupp 2) är cirka hälften för den första frågan och för den andra frågan är andelen ungefär en tredjedel för referensgruppen. Denna relativa skillnad mellan de olika grupperna är i stort sett oförändrad sedan 2019 års undersökning. Det är en statistiskt signifikant skillnad mellan kunder som deltagit i samråd och inte.



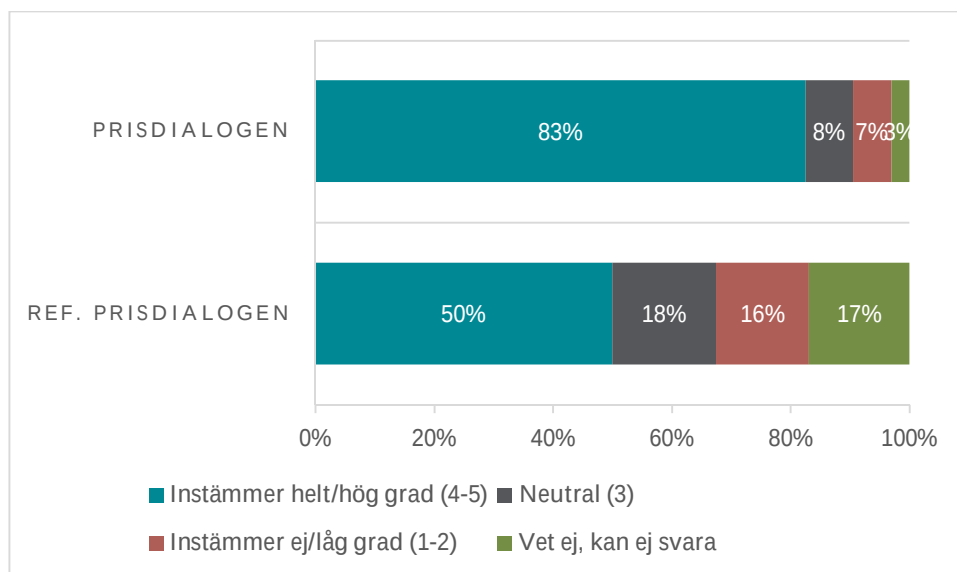
Figur 4. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen har varit rimlig?



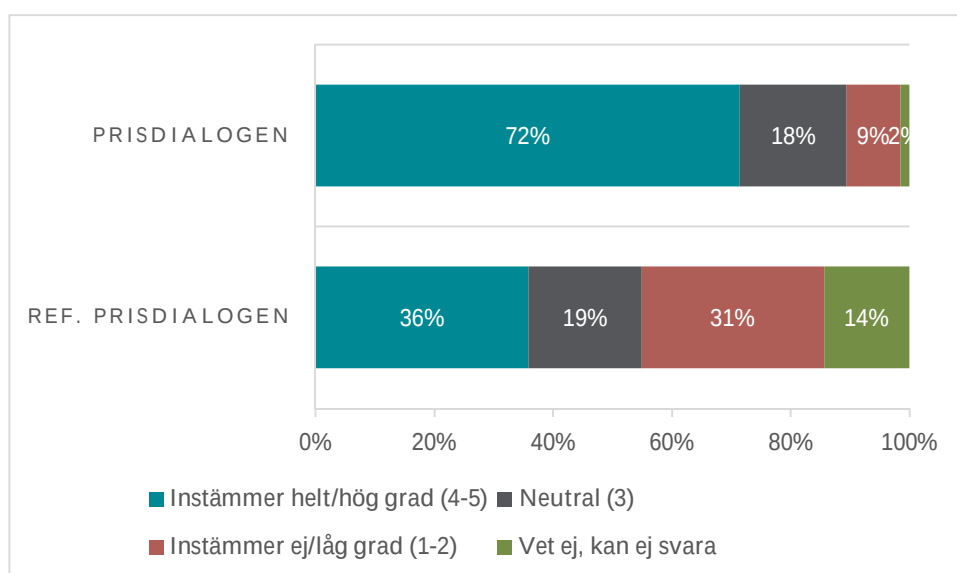
Figur 5. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen var enligt våra förväntningar?

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 83 respektive 72 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess att de instämmer helt eller i hög grad att prisändringen meddelats i god tid och att de fått tydlig information (se figur 6 och 7). Detta är lägre än resultatet i 2019 års uppföljning. För referensgruppen är motsvarande siffror 50 respektive 36 procent. Det finns statistiskt signifikanta skillnader mellan de som deltagit i samråd och referensgruppen i Prisdialogen. En klart lägre andel i grupp 2 instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och att prisändringen meddelats i god tid, jämfört med de kunder vars leverantörer deltagit i samråd. Andelarna är lägre jämfört med resultatet i 2019 års uppföljning.



Figur 6. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet?

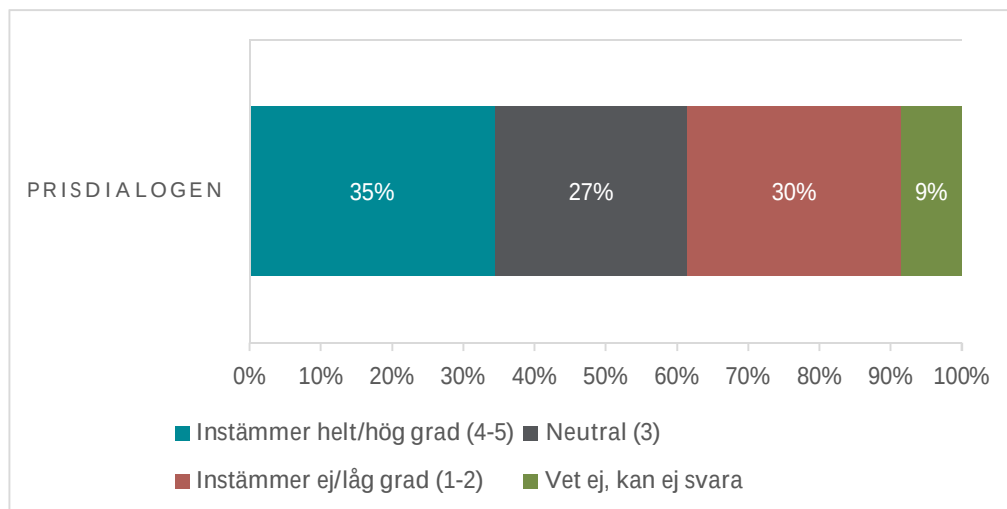


Figur 7. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Vi har fått tydlig information som gör att vi förstår vad som påverkat prisändringen?

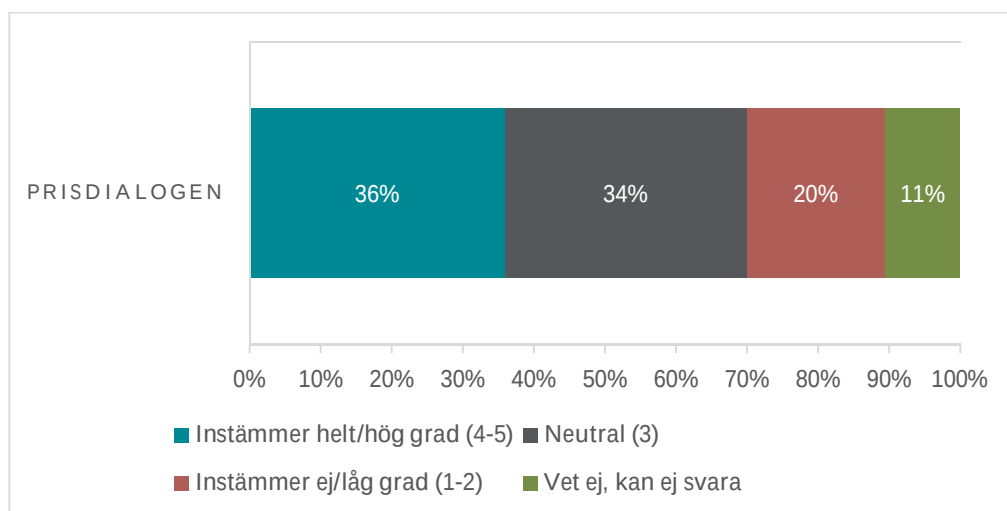
Mål 4 och 5: Prisdialogens påverkan på prisändringar och skydd mot prisökningar

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. Denna fråga ställdes därför enbart till dem som deltagit i Prisdialogens samråd (grupp 1). 35 procent av företagen som deltagit i samrådsmöten bedömer att kundernas deltagande i prisdialogen har skapat en dialog där de getts möjlighet att påverka prisändringsmodell och prisstruktur (se figur 8), vilket är något lägre än 2019 (39%). Vidare anger 36 procent att Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen

och därmed utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar (se figur 8). Det är klart lägre än föregående års undersökning (53%).



Figur 8. Anser du att ert deltagande i Prisdialogen har skapat en dialog där ni har getts möjlighet att påverka prisändringsmodellen?



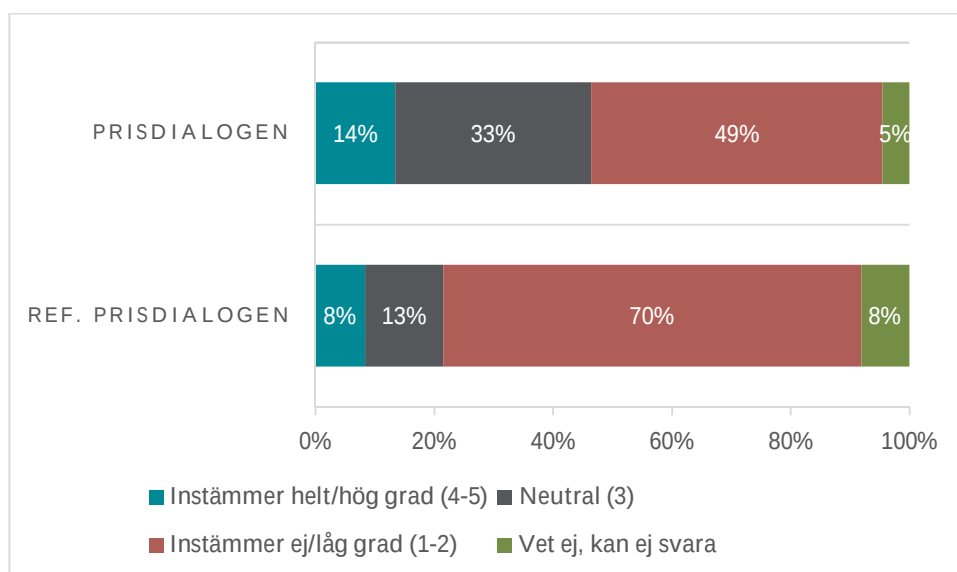
Figur 9. Anser du att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar på fjärrvärme?

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

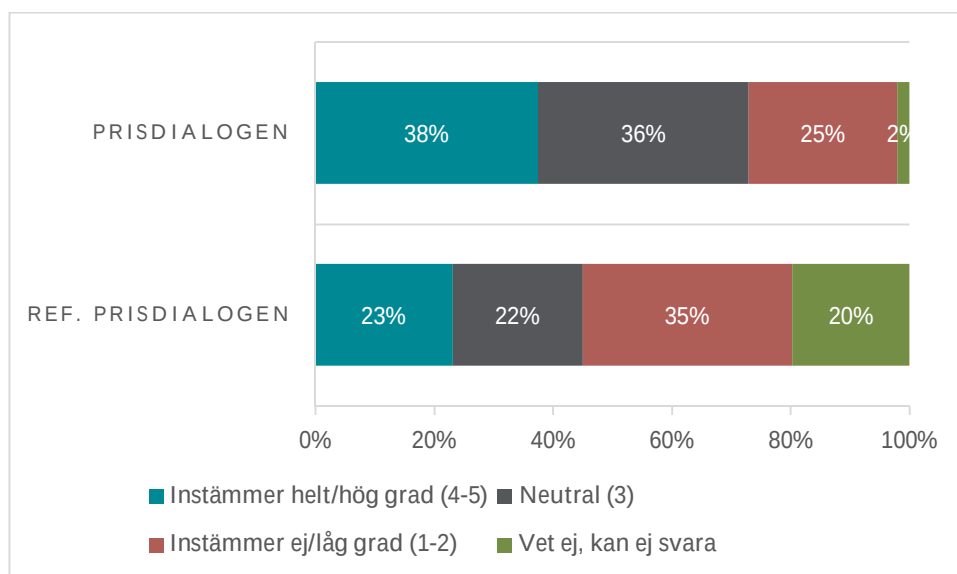
Mål 6 och 7 för Prisdialogen innebär att kunderna ska ges utrymme att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner (leverantörens prismodell) samt priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv. Figur 10 visar att bland kunderna som deltagit i samrådsprocessen är det omkring 14 procent som anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell. För övriga kunder är andelen 8 procent. Andelen är något lägre än i både 2019 och 2018 års uppföljning.

38 procent av kunderna som deltagit i samrådsprocessen anser att fjärrvärmeleverantörens prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna (se figur 11). Denna fråga ställdes till samtliga respondenter och för referensgruppen är motsvarande siffra

23 procent. Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta. Vidare är det lägre andelar jämfört med 2019 års uppföljning (grupp 1: 47%, grupp 2: 48%), men som vi varit inne på tidigare är det framförallt för grupp 2 inte möjligt att dra någon säker slutsats om faktisk förändring över tid.



Figur 10. Anser du att det finns utrymme för er att påverka utformningen av taxan på fjärrvärme?

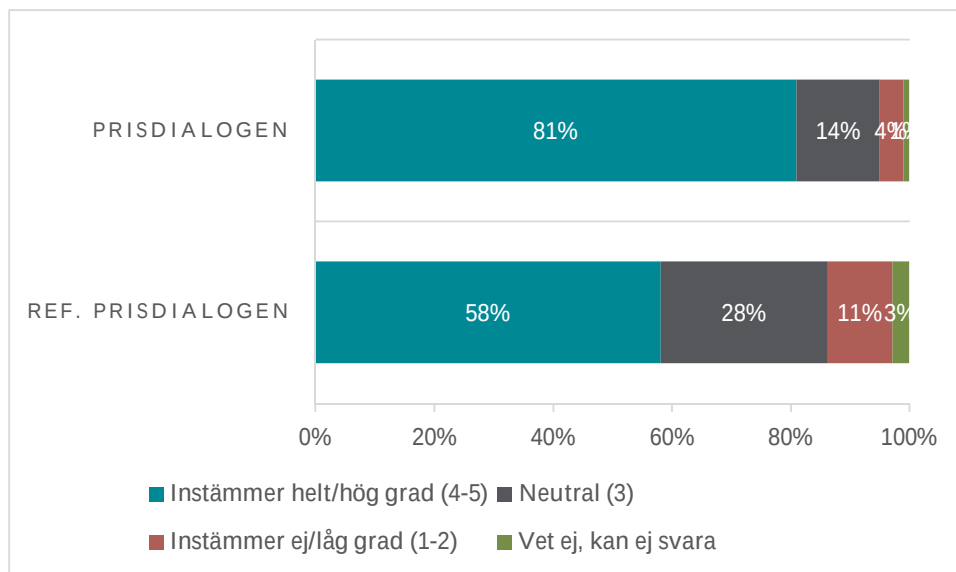


Figur 11. Anser du att Fjärrvärmeleverantörens taxekonstruktion ger er incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder?

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. Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högst bland dem som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess (se figur 12) och är i stort oförändrad jämfört med 2019. Andelen nöjda kunder är högre bland dem som

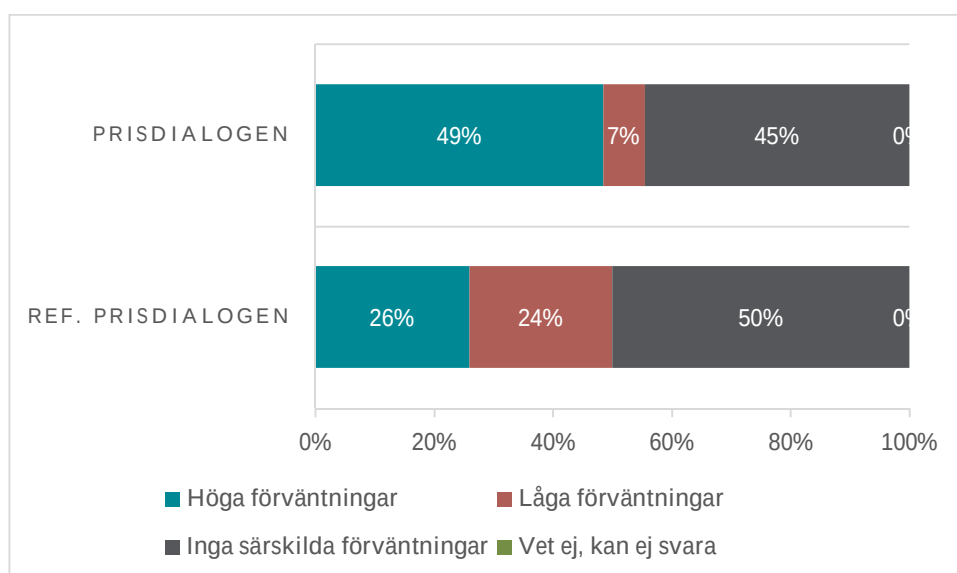
deltagit i samrådsprocessen än för gruppen med dem som inte deltagit. Detta var även resultatet både 2019 och 2018 års uppföljningar.



Figur 12. Är du totalt sett nöjd med er fjärrvärmeleverantör?

Framtida förväntningar på prisutvecklingen

Kundernas framtida förväntningar på prisutvecklingen för fjärrvärme är också intressant att undersöka. Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i samrådsprocessen (se figur 13). 49 procent av dessa har höga förväntningar framöver. Detta är ungefär en dubbelt så stor andel som i den andra gruppen, där de flesta svarar att de inte har några särskilda förväntningar. Resultatet är samstämmigt med 2019 samt 2018 års uppföljning.



Figur 13. Hur skulle du beskriva dina förväntningar på att fjärrvärme har en rimlig och förutsägbar prisutveckling framöver?

Summering av resultat

Intervjuundersökningen med kunder kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 83 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 13 procent. Kännedomen om Prisdialogen är högre i årets undersökning för grupp 1 jämfört med 2019 års uppföljning, vilket innebär att kunderna lär sig över tid.
- 62 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. 62 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, vilket är något lägre än i 2019 års uppföljning. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är högre än för de som inte deltagit.
- 83 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 även betydligt högre jämfört med grupp 2, men något lägre än i 2019 års uppföljning. Liknande mönster framkom i 2019 och 2018 års uppföljningar.
- Drygt en tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och därmed utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar. Det är en minskning jämfört med 2019 års undersökning.
- Drygt en tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att de kunnat påverka sin leverantörs prisändringsmodell och prisstruktur.
- 38 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder, vilket är en minskning jämfört med 2019 års undersökning. Det är högre än vad de svarande i grupp 2 anser om samma fråga.
- Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är klart högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med den grupp som inte deltagit. Nöjdheten bland dessa kunder är i stort sett oförändrad jämfört med 2019 års undersökning.
- Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. Det är en dubbelt så stor andel jämfört med gruppen som inte deltagit som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

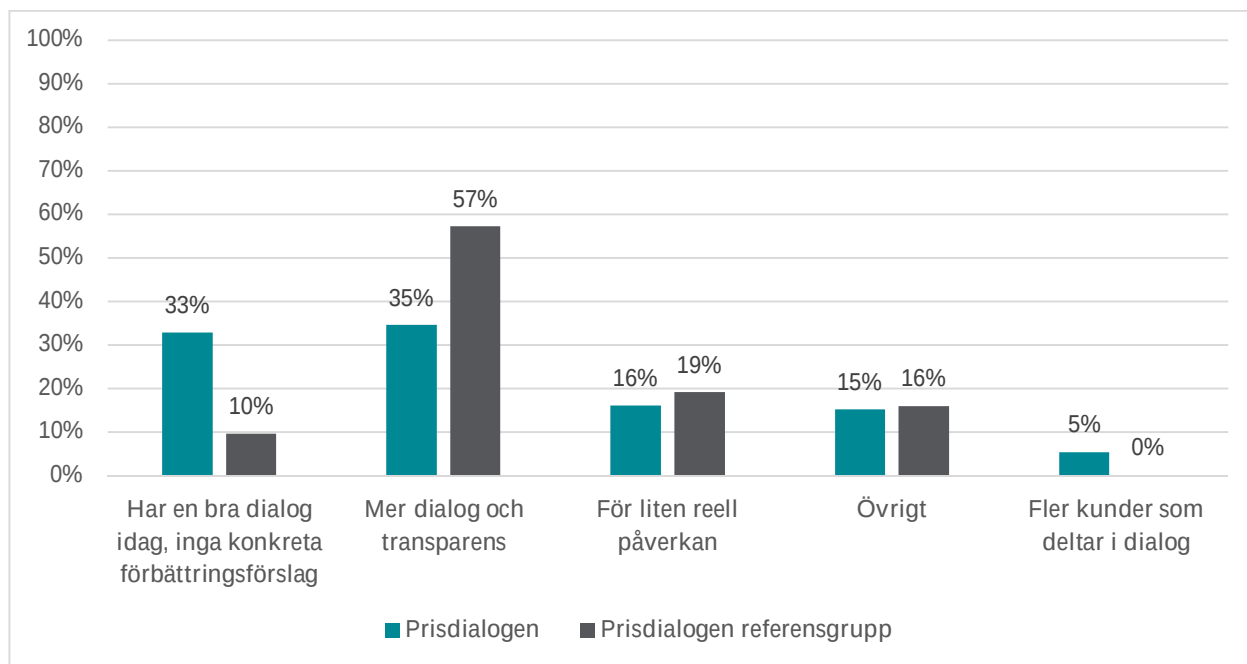
Ett genomgående mönster i årets undersökning är att de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess uppvisar en mer positiv attityd i förhållande till målen med Prisdialogen jämfört med de kunder som inte deltagit. De kunder som deltar i Prisdialogens samråd är också mer nöjda som helhet med sin fjärrvärmeleverantör än övriga kunder och har en mer positiv inställning till den framtida prisutvecklingen på fjärrvärme. Detta mönster återfinns även i tidigare års undersökningar. Då urvalsgrupperna till undersökningen förändrats i så pass stor utsträckning jämfört med tidigare år, är det viktigt att inte dra alltför långtgående slutsatser av förändringar jämfört med tidigare års uppföljningar. Detta gäller särskilt för grupp 2, det vill säga de kunder som inte deltagit i Prisdialogens samråd.

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. De som inte hade någon kommentar eller enbart svarade nej har rensats bort från listan.

Utifrån de öppna svar som kunderna lämnat går det att utläsa ett antal kategorier av relaterade kommentarer (figur 14). Bland de kunder som deltar i Prisdialogens samråd är det en tredjedel som menar att de har en bra dialog och inte ser något konkret behov av ytterligare förbättringar. Ungefär lika många efterfrågar trots sitt deltagande mer dialog och transparens, förekommande synpunkter bland dessa är att dialogen i praktiken är information från leverantör till kund, att man vill ha en mer personlig relation eller möten med högre frekvens. Det finns också en grupp kunder som anser att dialogen inte spelar så stor roll då möjligheten att påverka priset är liten eller obefintlig. Några av de som deltagit i Prisdialogen anser också att fler kunder borde omfattas.

En påtaglig skillnad mellan de som deltagit i Prisdialogen och de kunder som inte har gjort detta är att de som inte deltagit i klart högre grad efterfrågar mer dialog och transparens.



Figur 14. Har du något förslag på hur dialogen med din fjärrvärmeleverantör kan förbättras på något sätt?

De fullständiga svaren redovisas i sin helhet nedan.

Svarande i grupp 1:

- Skulle behöva någon sorts förståelse för vilka faktorer som är kostnadsdrivande för fjärrvärmen. Och viktning av hur stor betydelse dessa faktorer har.
- Mer direktkontakt!
- Skickar ut materialet innan mötet så man har möjlighet att fundera lite.
- Skulle vilja att man delar upp i kommunens verksamheter i pengar. Titta på den totala prisstrukturen och gör en finare fördelning på vad som kostar vad.
- Är väldigt nöjd så har inga förslag.
- Fortsätt bygg de goda relationerna. Är glada att Prisdialog finns och tror på att det för energibolagen närmare kunden och det är positivt med klimattedialog som tillägg till prisdialog. Tillägger: Det är mer samhällsekonomiskt fördelaktiga för Prisdialog att leverera optimeringsinsatser från energileverantörer i bestånd.
- Vill ha mer möjlighet att påverka: Vissa år har vi fått påverka men andra år har det varit mest en prisinformation.
- Bra att den utvecklats så långt som den har och bra att den finns så att man får tycka till!
- Vi vill gärna ta del av miljöpåverkan, därmed frågor som rör produktion av värme.
- Mer information om prisdialogen behövs. Vill veta hur jag kan påverka returvärmemetemperaturen och min förbrukning i övrigt. Prisdialogen kanske kan hjälpa med frågor som vad jag som fastighetsägare kan göra för att påverka faktorer som vad man gör för att sänka returvärmemetemperaturen.
- Vill se prisdialogen påverka incitamentet för att kunna göra energibesparingar. Det vill säga vill ha större incitament för att kunna göra energibesparingar.
- Har precis börjat så vet inte så har inget konkret att ge som förslag.
- Prisdialogen är ett formaliserat förfarande, lite spel för gallerier känns det som. Vi får chans att säga nåt men inget görs. Har ingen möjlighet att påverka. Vill se mer av en verklig dialog som ger effekt och att man inte bara får information.
- Prisdialogen uppfattas som rent formalia. Leverantörerna medverkar för att inte ge skenet av att det är ett monopol men så är det i själva verket. Väldigt missnöjda. Hade inte ens någon dialog förra året för vi var så långt ifrån varandra vad gäller prishöjningar.
- Egentligen inte men vill nämna att: Möjligheterna för att investera i energieffektiva åtgärder minskar på grund av att leverantörerna har som målsättning att erbjuda mer fast ersättning/pris. Något som uppfattas som negativt.
- Fortsätt med forumet!
- Dialogen kan vi inte kritisera. Men priset utformas efter att dialogen är färdig så vad för nytta har den då? Det vore intressant att veta hur det ser ut i riket i överlag: Betalar kommun/landsting och andra kunder samma kostnad? Det verkar som att det finns för stora skillnader beroende på hur stora inköpsvolymerna är. Mer transparens och information.
- Har inte funnits någon dialog, har försökt få till det senaste året men det funkar inte. Det borde bli en verklig dialog med en påverkan på fjärrvärmepriset.
- De sköter det bra och försöker så inga förslag
- Jag tycker att det ska fortsätta i den andan vi har haft de senaste åren.
- Det jag upplever är att man behöver ha ett litet mer framtidsperspektiv och ta med det i prissättningen.
- Det är mer eller mindre omöjligt för som har uppdraget att granska. Uppfattningen jag fick var att de inte fick tillräckligt med insyn.
- Absolut. Prisdialogen behöver utvecklas så att den börjar handla om vilken prisutveckling som är rimlig och ansvarsfull för en i praktiken monopolmarknad, så att myndigheterna

inte reglerar fjärrvärmemarknaden på samma vis som elnätssidan. Idag har kunderna ingenting att säga till om när det gäller vilken prisutveckling som är rimlig. Prisdialogen är tyvärr i praktiken en prismonolog.

- Jag tycker att det i stora drag är bra som det är.
- Vissa av energibolagen skulle kunna ha bra hjälpmedel för oss fastighetsägare att kunna hålla topp effekterna.
- Jag tycker det är av största vikt att hyresgästföreningen är delaktig eller informerad om prisdialogen.
- De bör ha underlag att visa vid presentationen. Effektivitetsmål. Inte bara hänvisa till deras kostnader.
- Vara mer uppslutning av dom som blir kallade
- Att det blir en dialog istället för att bolaget redan har bestämt sig.
- Förtydliga motiveringen för priset. Förtydliga hur det kan slå för olika fastighetsägare i procent.
- Vi har en bra dialog, men det är svårt att påverka priset.
- Har en bra dialog lokalt.
- Nej, fortsätter med ett årligt möte fungerar bra.
- Tydlighet i uträkningen av den kommande prishöjningen.
- Tips/Info på effektsparande åtgärder, styrregler exv.
- Dialogen är bra önskar bättre transparens
- Mer möten för att få en bättre bild och få svar på frågor man har.
- Monopolmarknad så vi är tacksamma för att ha en dialog.
- Tycker att den varit bra.
- Det är en monolog. Vi skulle vilja ha mer att säga till om angående priserna.
- Fortsätta föra en dialog.
- Tillsammans arbeta fram att förutsäga uttag av energi och hålla nere effekttaxor.
- Inte på rak arm, har fungerat bra.
- Jättebra, det var den 1sta gången jag var där så har inget specifikt förslag.
- Konkurrensen existerar ju inte = Monopol så svårt.
- Det är 4 olika delar av taxan -flödet bör få större betydelse!
- Det behövs en definition av vad en skälig avkastningsnivå är.
- Kanske lite tätare kontakt.
- Vi har en bra dialog idag
- Det är svårt att påverka, kanske man skall arbeta lite mer långsiktigt.
- Inkludera Klimatdialogen som blir viktig i framtiden.
- Vi har en bra dialog idag.
- Vi har ett väldigt gott samarbete idag.
- Vi har en bra dialog idag.
- Nej, har varit bra.
- Dialogen är bra, prismodellen är mindre bra.
- Är på god väg.
- Nej, bra vi har en bra dialog.
- Vill till en stor förändring i hela samhället. Besluten ligger inte hos folket längre.
- Som storkunder skulle det vara bra med en enskild sittning/möte där fler från oss i beslutsfattande positioner kunde delta.
- Tätare möten.
- Att få ett högre deltagande bland kunderna. Någon form av incitament för att delta.
- Vara ännu mer transparent gällande de bakomliggande orsakerna till prisändringar.
- Att man tittar på varje fastighetsbolag behov, inte bara totalen.

- Att man i prismodellen s.k. standardhusen? har något motsvarande för industri/kontorslokaler.
- Nej, fortsätta ha möten.
- Tycker att det var mer information än dialog.
- Dom lyssnar på oss som kunder men det är mycket yttre faktorer och politik som styr så det är svårt att påverka något.
- Hålla sig till det ursprungliga, dvs Fjärrvärme. Inte blanda in annat, pluskunder mm.
- Lyssna mer på de oberoende som är inkallade att sitta med i dialogen.
- Får gärna bjuda in till samtal.
- Svårt att få kontakt med dom. Borde vara mer anträffbara.
- presentera en Prisjämförelse där man själv kan kalkylera och jämföra.
- Att man tar in Fjärrkyla-biten som kommer mer och mer.
- Tycker dom har jobbat fram en bra modell och just nu ser jag inget som kan förbättras.
- Vi har ju dialog 2 gånger om året, det är en ganska bra dialog. Det är inte priset per kilowatt som är problemet utan det är dom fasta priserna. Och det jag menar med fasta priserna är ju att vi har många fastigheter som ligger väldigt nära varandra men ändå måste man skaffa nya abonnemang.
- Det har blivit en förbättring med kommunikationer, prisdialogen har varit ett bra verktyg mellan leverantören och kund. Att förbättra förståelsen och kommunikationen för att förstå frågorna.
- Prisdialogen gentemot leverantören mot kunden är en envägskommunikation, vi har inte nått att säga till om med priset eftersom dom kommer med ett pris som vi måste acceptera.
- Öka medverkan som gäller fjärrvärmepriserna.
- Dom har en riktigt bra dialogmöten, utifrån förutsättningar. Vi skulle vilja kunna påverka effekt-taxan.
- Hur man tillsammans kan få ned kostanden vid effekttoppar och kanske kombinera fjärrvärme med annat.
- Har en bra befintlig kontakt.
- Tidigare möten (På året)
- Att man ser det som ett win-win/gemensamt samarbete. bli charmigare
- Dom skulle gå ut tidigare med information så att man kunde förbereda och komma med en input, så att det blir en dialog och inte bara en informationsträff.
- Nej, inget specifikt. Bra som det är.
- Nej, Vi har en väldigt bra dialog idag
- Vi har en bra dialog i dag.
- Att det finns utrymme att modellera, att styra priserna med mer alternativ.
- Knytas samman med ägarens avkastningskrav.
- Det är en monopolmarknad så svårt att påverka.
- Försöka få fler fastighetsägare till möten. Är det dålig uppslutning. Vet ej hur dock.
- Kanske skulle fler fjärrvärmeleverantörer medverka på mötena.
- Vi har en bra dialog men dom har ju monopol på sina produkter så det är svårt att påverka.
- Dialogen borde komma i ett tidigare skede.
- Borde få en speciell kontaktperson hos leverantören (speciellt för stora kunder)
- Vi har en väldigt bra dialog idag.
- Vi har en bra dialog idag
- Vi har en konstruktiv dialog i dagsläget.
- Att det går från information till Dialog
- Nej, Vi har en bra dialog idag.
- Vi skulle vilja ha en större grad/möjlighet till påverkan

- Nej, den är bra som den är
- Försöka få mer att vara delaktiga i prisdialogen, hur göra detta vet jag inte.
- Det är ingen dialog utan snarare information.
- Mer inriktning på miljövänliga alternativ med en kombination.
- Lite fler deltagare kanske.
- Att man har bättre framförhållning. Inbjudan till möten kommer för sent.
- Starten har varit bra.
- Man kan bli bättre på att leverera information tidigare på varje leveranspunkt.
- Fungerar bra.
- Nej, fungerar bra.
- Har en bra dialog idag. Skulle kunna ha en mer transparent prislista.

Svarande i grupp 2:

- Dom bör ha en dialog med fastighetsägarna i Sverige. Jag tycker att dom måste lyssna på fastighetsägarna, och måste gå ner i pris på fjärrvärme, så att det blir jämförbart med priset på bergvärme.
- Jag tycker man ska stimulera besparingsåtgärder. Det ska löna sig att kombinera med solvärme.
- Dom måste använda samlingsfakturer
- Att det utvecklas mer av en tvåvägskommunikation.
- Vi har ingen dialog.
- Nej, jag har redan bra dialog med min leverantör
- duktiga bjuder in till dialog och information. bra som det är
- Mer information om prisutvecklingens orsaker.
- Inget svar vid samtal. Vill ha en kontakt. Saknar kunskapen hos kontakten.
- Jag tycker att det ska vara lönt att vara miljövänligt. till exempel betalar jag mer desto mindre jag gör av med.
- Genom flexiblere prissättning, branschen påverkas fortfarande av byråkrati och en monopolsituation.
- Saknas information. Förenklad prisbild. Inget att säga till om till om.
- Ja att den blir mera personlig. Jag vill ha en kontaktperson på fjärrvärmeverket.
- Känns svårt.
- Så bra det kan vara.
- dem kunde ha hört av sig mer och kundbesvär
- Mer kontakt med sälj.
- Bör lyssna mer på kunderna.
- Att fjärrvärmel leverantören bjuder in till fjärrvärmemöten.
- Digitala plattformar som visar driftinformation i realtid. På detta sätt skulle vi få bättre framförhållning, om vi kunde ta emot viktig driftinformation utan fördröjning.
- Informera bättre och bättre tillgänglighet på sociala medier.
- Dialogen behöver inte förbättras. Vi har ett gällande avtal som vi är nöjda med.
- Om ni ska vara konkurrenskraftiga så måste ni jämföra priserna med alternativa uppvärmningskällor.
- Hur kan vi kunder påverka prisbilden? Det kan inte vi kunder idag.
- Ni kan börja med att ringa kunden.
- Jobba med lågbrukning. Skippa höga fasta avgifter.
- Jag vill ha en kontaktperson som jag kan diskutera med och få information av och inte endast information genom brevlådan.
- Jag vi upptäckte i efterhand en ändring av taxan. Vi vill därför ha en tidig och tydlig dialog om taxeändringar och dess konsekvenser.

- Det skulle vara att ha en bättre och närmare kontakt, mellan småskaliga och stora förbrukare sinsemellan och fjärrvärmeföretaget.
- Göra lite besök hos fastighetsägare.
- ta bort ordet prisdialog och byta till kunddialog för det är mer intressant att prata kunden istället för pris då kunden ändå inte kan påverka priset.
- Vi har bra kontakt.
- Bättre hemsida för företagare
- Inbjudan till informationsmöten
- Dialogen har varit bra. Men priserna är fortsatt för höga; inte lönsamt att ha fjärrvärme.
- Mer uppsökande verksamhet från fjärrvärmeleverantörerna, så att vi kan ha en dialog på plats, där de ser våra förutsättningar med egna ögon.
- Det är inte lönt att ha någon dialog; vi kan inte påverka prisutvecklingen.
- Det behövs fler leverantörer på marknaden. Näten ska ägas av kommunen eller annan offentlig aktör.
- Ha en öppen dialog och vara öppen för andras resurser.
- Avtalen ska skrivas på längre tid, exempelvis 10 år. Det är långsiktighet som gäller.
- Det är ett kommunalt bolag det handlar om, så förändringspotentialen är liten.
- Att man inbjuder mer till dialog på riktigt. Nu inbjuder man till dialog men då är det mer information och allt är redan klart.
- Genom alla år som vi haft en dialog så ser det ut som så att leverantören, kommer till oss som näringsidkare och ber oss om våra åsikter om prismodellen. Vårt svar blir då att deras prisplan framstår mera som en presentation än en diskutabel prisplan.
- Prisdialogen är låst. Man bör hitta en dialog och som kan ta input från både parter och inte endast energibolagens input. Man bör hitta mer konkreta sätt för fastighetsägarna och energibolagen. Dels för att förbättra miljöpåverkan. Mer konkreta åtgärder.
- Det stora problemet är att det är monopolvärme. Man är då helt i händerna på leverantörerna. Deras vinstläge uppfattar vi som orimligt.
- Nej, köra med öppnade kort.
- Vad man kan göra för att spara energi och kostnader, t.ex. taxekonstruktioner kontra toppeffekt och på det sättet ge ett incitament till besparing.
- Mer information om vad som orsakar prishöjningar.
- Råvarubristen och hur man ska tillhandahålla bränsle från skog och mark, är den styrande faktorn i det hela.
- Liten dialog mycket monolog. Känner sig drabbade pga. monopol. Önskar mera valmöjligheter
- utopi. omöjligt. Det går inte att genomföra.
- Inte bara skicka mail, ha möten som förklarar. Få kontakt med fler leverantörer.
- Att överlag förbättra informationen till kund och att det går att se värden, förbrukningar. Avläsningar, så snabb och enkel avläsning som möjligt, vi vill t.ex. snabbt kunna gå in och se så vi inte har något fel i anläggningen, t.ex. jämföra år från år.
- Monopolet bromsar utvecklingen.
- Större konkurrens.
- Problemet har ju att dom har en monopolställning. Det enkla svaret är att träffas och prata med varandra. Istegskostnaden är ganska hög. Det skulle vara mer öppenhet i dialogen och gett oss ett bra löfte gällande prissättningen under en längre tid framöver.
- Mer information och mer möjlighet att påverka både pris och användning.
- Kanske är det bättre för oss som företag att helt frånga fjärrvärme och satsa på annan uppvärmning istället? Jag har börjat tänka så.
- Skulle vilja bli kontaktad av dom så man kan sätta upp en bra modell.
- Leverantörerna kan höra av sig oftare. Om man träffas så löser det sig.

- Ha en dialog där alla har samma förutsättningar.
- Jag har inte stora förväntningar på dialogen. Möjligheterna finns men jag tror inte att det går att påverka.
- Genom att skapa en dialog där både har samma villkor och förutsättningar och både kan tjäna på det.
- Om vi hittar någon typ av teknisk lösning som gör att vår förbrukning minskas ska vi inte bestraffas
- Det behövs fler aktörer, lagstiftning eller andra initiativ som ger åtkomst till näten.
- Nej, stämmer av tätare kontakt.
- Skicka ut en årlig information om hur tankarna går.
- Ännu tydligare kommunicera prisändringar. Samt möjlighet till en personlig kontakt.
- Längre dialoger. Inte så informellt utan mer allmänt så man förstår. Lite mer personligt.
- En tätare och mer regelbunden dialog.
- Man bör ju föra en dialog med sina kunder, i dag skickar dom ju bara ut papper, där dom talar om att dom höjer priset.
- Det är inte vi som har dialogen med leverantören, så det är svårt att svara.
- Sätta mig in i Prisdialogen
- Tätare kontakt och tydligare kontaktperson.
- Mer enskilda samtal.
- Det går inte att föra en dialog med några som håller på med monopol.
- Prisdialogen exv. En monopolmarknad utan verklig konkurrens.
- Brist på flexibla prismodeller idag.
- Mer proaktivitet, innan man fattar beslut om hur taxor skall utformas bör man ta reda på hur kundernas verksamheter ser ut och hur samhället kan påverkas i stort, istället för rena säljmöten.
- Att det inte är en monopolverksamhet.
- Månadsbrev med information om marknadsutvecklingen för fjärrvärme. Gärna via e-post.
- Det skulle vara att dom tar kontakt med oss vare år. där man kan få höra dels om prisändringar, eller att dom ger tips på hur man kan spara energi.
- Fjärrvärme blir ett monopol för mig. Jag är emot monopol.
- Att leverantören skickar årlig information om bolagets ekonomi, målsättningar, produktion osv (särskilt med avseende på miljö- och produktionskostnadsfaktorer).
- lie mer fokuserad på miljö. bra påverkan på miljö inte koldioxid.
- Kan kontakta oss
- Att ha en dialog.
- Framförhållning när det gäller exempelvis prisjusteringar/taxehöjning samt fossilfritt som ska komma 2030.
- Information och besök så man blir mer insatt
- Vi har haft möten med olika leverantörer. Vi kan få förslag på hur vi kan minska energiförbrukningen.
- Lite mer och tydlig info, gärna via mail.
- Nej, upp till oss som fastighetsägare att vara tydligare men sitter i en monopolsituation och kan inte påverka.
- Konkurrens.
- Projekt som 'Prisdialogen'.
- Skall vara låga fasta kostnader och högre för det man gör av med.
- Tätare kontakter om prisutvecklingen och dess orsaker.
- Nej som privatperson.
- Jag skulle ha nytta av heltäckande information från leverantören. Gärna via e-post. En gång per år.

- Personliga möten.
- Vi har en kontaktperson och den är bra. Så vår dialog är bra.
- En öppenhet att man kan välja vilka tider man kan köpa energi. Så man kan köpa annan energi på sommaren.
- Att den svarar - återkopplar. Jag har mailat och ringt men ingen återkoppling.
- En personlig kontakt.
- Mer dialogmöten med aktörerna.
- Förstår deras prissättningsmodell.
- Att ni tillämpar ordet dialog och inte monolog.
- Att dom pratar med sina kunder mer
- Personliga besök.
- Det är ett kommunalägt bolag med vinstintressen, jag därför inte hur man ska kunna föra en dialog, jag tycker att man bör vara mer öppen när det gäller redovisningen.
- Tätare kundbesök, eller någon annan typ av kontakt regelbundet.
- Det fungerar bra i nuläget; vi har en bra kommunikation (personligen, via internet).
- Jag tycker att man ska ha en tydligare prismodell, så ett totalpris man kan se hela tiden.
- Bättre kontakt med Göteborgs Energi.
- Öka möjligheter till förhandling om priset.
- Jag tycker att det sköts på ett utmärkt sätt. Så jag har inga förslag.
- Jobba tillsammans för att jobba med effekter och besparingar på ett effektivt sätt. effektstyrningar från värmebolagen inte behöva topp-last. behövs jobba med för att få det effektivare.
- Tätare träffar i prisdialogen.
- Alla sådana förhandlingar och diskussioner behöver genomföras mellan två mänskliga parter; att vi träffar en fysisk representant. Vi värdesätter långsiktiga relationer, och tror att de är en bra affärsmodell.
- Någon sorts uppföljningssamtal/träff.
- Vi har fått en kontaktperson vilket är bra. Dom borde se oss som en enda kund inte som många småkunder.
- Att ha en tät dialog med kunderna.
- Nej, prismodellen innehåller en förhållandevis hög fast avgift, skulle vara bättre med en högre rörlig.
- Personliga besök; att de kom till oss för att se vår verksamhet och vårt behov.
- Årliga avstämningsmöten, i god tid innan eventuella förändringar av pris prismodeller.
- Det är bra som det är, vi kan inte påverka så mycket mer.
- nej, det finns ingen dialog.

