



Nyhet 2022-03-16:

Kunder som deltar i Prisdialogen är mer nöjda med sin fjärrvärmelieferantör än andra

Att Prisdialogen gör skillnad för bland annat transparens och kundnöjdhet bekräftas i en nyligen genomförd utvärdering. Prisdialogens kunder är generellt mer nöjda med sin fjärrvärmelieferantör och anser i högre utsträckning att det senaste årets prisändring varit rimlig.

Resultatet från årets undersökning, där företagskunder som använder fjärrvärme tillfrågats, är i stora drag överensstämmande med de resultat som tidigare uppföljningar visat. Det kan konstateras att Prisdialogen gör en positiv skillnad i flera relevanta hänseenden. Kunder som deltar i Prisdialogens samrådsprocess:

- Är generellt mer nöjda med sin fjärrvärmelieferantör.
- Har generellt en mer positiv inställning till Prisdialogens mål.
- Är mer nöjda som helhet med sin fjärrvärmelieferantör än övriga kunder och har en mer positiv inställning till den framtida prisutvecklingen på fjärrvärme.
- Har högre förväntningar om en rimlig och förutsägbar prisutveckling framöver.
- Anser i högre utsträckning att senaste årets prisändring varit rimlig, dock färre än vid föregående utvärdering, och enligt de förväntningar företagen hade.
- Anser sig i högre utsträckning ha fått tydlig information och information i god tid kring den senaste prisändringen.

– Det är ett väldigt glädjande resultat som visar att Prisdialogens arbete fungerar och gör skillnad, säger Johanna Frelin, ordförande i Prisdialogen

Resultatet av utvärderingen visar att Prisdialogen uppnår god måluppfyllelse för 3 av 7 mål, begränsad måluppfyllelse för 3 av 7 mål, samt svag måluppfyllelse för 1 av 7 mål. Förbättringspotential finns framför allt när det gäller kundernas möjlighet att kunna påverka prisändringar och priskonstruktioner samt målet om att utgöra ett skydd mot kraftiga prisökningar, något vi kommer arbeta vidare med att förbättra under 2022.

– En slutsats vi kunnat dra från undersökningens öppna svar är att många kunder efterfrågar mer dialog och transparens. Detta trots att god måluppfyllelse har uppnåtts för mål 2 om transparens i prissättning och prisutveckling. Detta rör främst de kunder som inte varit med i några samråd, men även bland dem som deltagit i samråd efterfrågas ökad dialog och transparens. Vi kommer nu att se över den biten för att ytterligare öka nöjdheten för de som deltar i Prisdialogen, säger Johanna Frelin.

Prisdialogen som genomfördes under 2021 rör 2022 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per medlem inom Prisdialogen var 1,6 procent. Detta kan jämföras med prisändringen för 2021 som var 1,4 procent.

Fakta om undersökningen

Utvärderingen av Prisdialogens verksamhetsår 2021 har gjorts av en oberoende utvärderingskonsult (IVL). Syftet med utvärderingen är att följa upp 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. Såväl årets som tidigare uppföljningar finns publicerade [här](#).

Om Prisdialogen

Syftet med Prisdialogen är att stärka fjärrvärmekundens ställning på värmemarknaden och att öka förtroendet för fjärrvärmeföretagens prissättning. Det är ett initiativ för en positiv utveckling av värmemarknaden som gynnar både kunder och leverantörer. Prisdialogen har funnits sedan 2013. År 2022 omfattar Prisdialogen drygt 75 procent av de totala fjärrvärmeleveranserna. [Här kan du se alla medlemmar i Prisdialogen.](#)

Bakom Prisdialogen och Klimatdialogen står Sveriges Allmännyttan (tidigare SABO), Riksbyggen, Fastighetsägarna Sverige och Energiföretagen Sverige. Läs mer om Prisdialogen på www.prisdialogen.se.

Mer information

Christian Holtz, kanslichef, Prisdialogens kansli, 072-915 5475, kansliet@prisdialogen.se