

UPPFÖLJNING AV PRISDIALOGEN 2024

Ett system för transparent och rättvis prissättning av svensk fjärrvärme



2024-01-23

wsp

UPPFÖLJNING AV PRISDIALOGEN 2024

Uppdragsnamn	Uppföljning av Prisdialogen 2024
Författare	Peter Bjerkesjö, Manne Ölfvingsson
Datum	2024-01-23

KUND

Energiföretagen Sverige

KONSULT

WSP Sverige AB

121 88 Stockholm-Globen
Besök: Arenavägen 7
Tel: +46 10-722 50 00
WSP Sverige AB
Org nr: 556057-4880
wsp.com

KONTAKTPERSONER

Peter Bjerkesjö, WSP. peter.bjerkesjo@wsp.com

Daniel Lundqvist, Energiföretagen. daniel.lundqvist@energiforetagen.se

INNEHÅLL

1	SAMMANFATTNING	4
1.1	MINDRE POSITIV INSTÄLLNING TILL PRISDIALOGENS MÅL JÄMFÖRT MED TIDIGARE UPPFÖLJNINGAR	4
1.2	DE KUNDER SOM DELTAGIT I PRISDIALOGENS SAMRÅD ÄR MER NÖJDA MED SIN FJÄRRVÄRMELEVERANTÖR, MEN NÖJDHETEN MINSKAR	5
1.3	GOD MÅLUPPFYLLELSE FÖR TVÅ AV PRISDIALOGENS SJU MÅL	5
2	INLEDNING	7
2.1	METOD OCH GENOMFÖRANDE AV UPPFÖLJNINGEN	7
2.2	MÅLGRUPPER, URVAL OCH SVARSPOPULATION	8
2.2.1	Undersökningens genomförande och resultatredovisning	10
3	RESULTAT FRÅN KUNDUNDERSÖKNINGEN	11
3.1	KÄNNEDOM OM PRISDIALOGEN BLAND FJÄRRVÄRMEKUNDERNA	11
3.2	UPPFÖLJNING AV MÅL FÖR PRISDIALOGEN	12
3.2.1	Mål 1: Rimlig prisändring och prisändring enligt förväntningar	12
3.2.2	Mål 2 och 3: Tydlig information och meddelande om prisändring i god tid	13
3.2.3	Mål 4 och 5: Prisdialogens påverkan på prisändringar och skydd mot prisökningar	14
3.2.4	Mål 6 och 7: Påverka prismodell och prismodellens incitament till energieffektivisering	15
3.3	KUNDERNAS NÖJDHET, FÖRVÄNTNINGAR OCH FÖRSLAG TILL FÖRÄNDRINGAR	16
3.3.1	De kunder som deltagit i samråd är mer nöjda med sin fjärrvärmeleverantör	16
3.3.2	Högst förväntningar på rimlig och förutsägbar prisutveckling bland dem som deltagit i samråd	16
3.3.3	Kunderna som deltagit i samråd är nöjda med antalet möten	17
3.3.4	Förslag till förändringar och förbättringar för en mer givande samrådsdialog	17
3.4	SUMMERING AV RESULTAT	18
3.4.1	Uppföljning mot Prisdialogens mål	18
3.4.2	Kundernas nöjdhet, förväntningar och förslag till förändringar	19

1 SAMMANFATTNING

Prisdialogen följs sedan 2017 kontinuerligt upp av oberoende part och denna rapport redovisar resultatet från den sjätte uppföljningsomgången. 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 2023 rör 2024 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per medlem inom Prisdialogen var 9,8 procent. Detta kan jämföras med prisändringen för 2023 som var 7,8 procent.

En sammanfattning av årets undersökning presenteras nedan.

1.1 MINDRE POSITIV INSTÄLLNING TILL PRISDIALOGENS MÅL JÄMFÖRT MED TIDIGARE UPPFÖLJNINGAR

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 fjärrvärmelieferantör än övriga kunder och har en mer positiv inställning till den framtida prisutvecklingen på fjärrvärme. Detta mönster återfinns även i tidigare års undersökningar.

Intervjuundersökningen med kundföretagen till fjärrvärmelieferantörer inom Prisdialogen kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 78 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 27 procent.
- 33 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig, vilket är klart lägre än i 2022 års uppföljning då andelen var 51 procent. 41 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, vilket också är klart lägre än tidigare uppföljning då andelen var 64 procent. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är högre än för de kunder som inte deltagit.
- 66 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 lägre jämfört med resultatet från 2022 års uppföljning. Skillnaden mellan de kunder som deltagit i Prisdialogens samråd och de kunder som inte gjort det är påtaglig.
- 26 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar och 23 procent anser att Prisdialogen skapat en dialog där man kan påverka prisförändringsmodellen. Det är en tydlig minskning (omkring 20 procentenheter lägre) jämfört med 2022 års undersökning.
- 13 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att det finns utrymme att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell. Även detta är en lägre andel än i 2022 års uppföljning.

- 40 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder, vilket ligger på samma nivå som 2022 års undersökning.

Därtill visar årets undersökning att en klar majoritet av kunderna som deltar i samråd är nöjda med antalet samrådsmöten de har med sin fjärrvärmeleverantör. Bland de kunder som inte deltagit i samråd önskar en tredjedel att man hade fler samrådsmöten med sin fjärrvärmeleverantör.

1.2 DE KUNDER SOM DELTAGIT I PRISDIALOGENS SAMRÅD ÄR MER NÖJDA MED SIN FJÄRRVÄRMELEVERANTÖR, MEN NÖJDHETEN MINSKAR

Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är klart högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess, jämfört med de kunder som inte deltagit. Nöjdheten bland kunderna har däremot minskat jämfört med tidigare års undersökningar.

Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. Tidigare var det dubbelt så stor andel jämfört med referensgruppen som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme. I årets undersökning är det 44 procent bland dem som deltagit i samråd jämfört med 26 procent bland dem som inte gjort det.

En slutsats från undersökningens öppna svar är vidare att främst många kunder som inte deltagit i Prisdialogens samrådsprocess efterfrågar mer dialog och transparens, vilket har lyfts fram även i tidigare undersökningar. Dialog och transparens verkar generellt vara förenat med hög kundnöjdhet så därför bör ökad dialog och transparens vara en del av fjärrvärmeföretagens kundarbete framöver.

1.3 GOD MÅLUPPFYLLELSE FÖR TVÅ AV PRISDIALOGENS SJU MÅL








Baserat på svaren i kundundersökningen görs följande bedömning av måluppfyllelsen¹ för Prisdialogen.

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

Bedömningen av måluppfyllelsen har försämrats sedan föregående mätning, då tre av sju mål bedömdes ha god måluppfyllelse. Tidigare undersökning indikerade svag måluppfyllelse för ett av sju mål – i årets undersökning bedöms en majoritet av målen ha en svag måluppfyllelse. Bedömningen redovisas i tabell 1 nedan.

¹ För bedömningen *God måluppfyllelse* krävs att minst 50% av kunderna anger värde 4-5 på en femgradig skala på den fråga som representerar målet. Bedömningen *Begränsad måluppfyllelse* får de mål där färre än 50% av kunderna anger värde 4-5, men fortfarande där det är en större andel som svarat värde 4-5 än värde 1-2. Om det är en större andel av kunderna som svarat värde 1-2 än värde 4-5 så får målet bedömningen *Svag måluppfyllelse*.

Tabell 1. Sammanfattning av måluppfyllelse

Mål	Måluppfyllelse	Bedömning
1. Rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid		Svag 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		Svag måluppfyllelse
5. Skydd för kunden från kraftiga prisökningar		Svag måluppfyllelse
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner		Svag måluppfyllelse
7. Priskonstruktionen som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv		Begränsad måluppfyllelse

2 INLEDNING

En väl fungerande värmemarknad förutsätter både välinformerade kunder och leverantörer som öppet redovisar hur de ändrar sina priser. Därför har Riksbyggen, Sveriges Allmännyttan 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 Energimarknadsinspektionen² och på eget initiativ av parterna³ 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. 2024 års uppföljning följer metodmässigt den metodik som utvecklades till 2020 års uppföljning och även tillämpades i 2022 års undersökning. De förändringar som gjordes innebär ett mer robust resultat och avspeglar det faktum att Prisdialogen växt kontinuerligt och dess medlemmar står idag för en klar majoritet 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 2024 års prisändringar och de samråd som genomförts under 2023.

2.1 METOD OCH GENOMFÖRANDE AV UPPFÖLJNINGEN

För att kunna följa upp Prisdialogens måluppfyllelse 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 måluppfyllelse mäts genom att de får ta ställning till i vilken utsträckning de instämmer i olika påståenden, som relaterar till målformuleringarna. 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.

² Energimarknadsinspektionen (2016) Utvärdering av branschinitiativet Prisdialogen. Ei R2016:05

³ Kontigo (2015) Prisdialogen gör skillnad – utvärdering av måluppfyllelse och effekt för samverkan mellan fjärrvärmeleverantörer och kunder.

Tabell 2. Frågorna i undersökningen och dess koppling till Prisdialogens mål

Mål för prisdialogen	Fråga	Påstående
Mål 1: Rimlig prisändring och prisändring enligt våra 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 energi effektivisering	Anser du att...	Det finns utrymme för er att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell
		Fjärrvärmeleverantörens prismodell ger er incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder

2.2 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. Undersökningen följer den metodik med avseende på målgrupper och urval som utvecklades till 2020 års uppföljning och även tillämpades i 2022 års undersökning⁴. Vid genomgång av resultatet uppges, för varje fråga där båda grupperna tillfrågades, om det finns en statistiskt signifikant⁵ skillnad mellan grupperna.

Målet med undersökningen har varit att nå 200 kundrepresentanter inom grupp 1 och 300 representanter inom grupp 2. För grupp 1 nåddes totalt 189 svarande och för grupp 2 är antalet 292 svarande.

För att kunna nå kunder som deltagit i Prisdialogens samråd sammanställdes i ett första steg samtliga deltagare som angetts på samrådsprotokollen (företrädare för bostadsrättsföreningar samt enskilda villaägare där kontaktuppgifter inte kan sökas fram exkluderades). 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 kontaktuppgifter till deltagarna fram genom sökning på internet. Totalt identifierades kontaktuppgifter till 401 unika deltagare i Prisdialogen. Nytt för årets undersökning är att vi kontaktat deltagare via e-post i de fall vi hittat e-postadress, men inte telefonnummer.

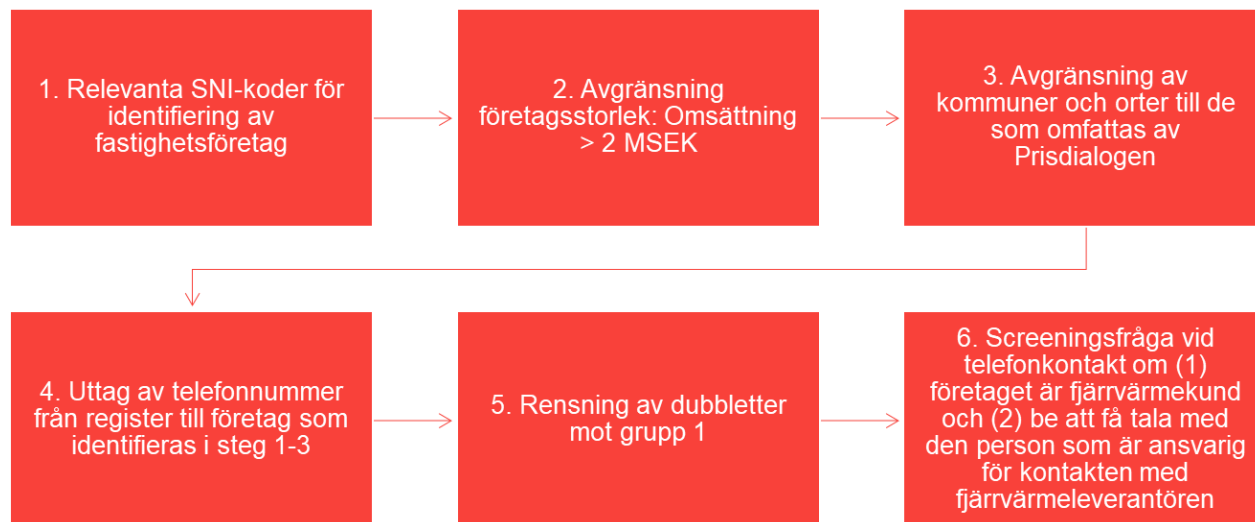
⁴ Rapporterna finns tillgängliga på Prisdialogens hemsida: <https://www.prisdialogen.se/om-prisdialogen/prisdialogens-utvardering/>

⁵ En statistiskt signifikant skillnad mellan grupperna innebär förenklat att skillnaderna med stor sannolikhet inte beror av slumpen. Statistisk signifikans beräknades med ett t-test och 0,95 i konfidensintervall.

Av de 401 personer som vi hittat kontaktuppgifter till kunde 340 kontaktas via telefon och 61 via e-postadress. Av dessa har totalt 189 deltagare besvarat enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 47 procent för grupp 1.

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 men som är kunder till leverantörer som är medlemmar i Prisdialogen, beskrivs översiktligt i figur 1 nedan.

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



För att identifiera ett relevant urval av kundföretag gjordes inledningsvis en avgränsning till (1) relevanta SNI-koder (branschskoder) för att identifiera fastighetsägare⁶; (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.

I steg 4 hämtades sedan telefonnummer till dessa företags kontaktpersoner såsom Teknisk chef / Driftchef / Miljöchef / VD samt växelnummer. Många företag har verksamhet på flera orter, varför det finns stora överlapp av kontaktuppgifter i urvalet. I steg 5 rensades sedan 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 frågan var ja, ingår företaget i undersökningen och intervjuaren ber att få tala med den person som är ansvarig för kontakten med företagets fjärrvärmelieferantör. Totalt har drygt 900 kunder i grupp 2 ingått i undersökningen och med detta urvalsförfarande kunder totalt 292 intervjuer genomförs med denna kundgrupp. Det ger en svarsfrekvens på 32 procent för grupp 2; kunder som ej deltagit i Prisdialogens samrådsprocess.

Nedan (tabell 4) ges en sammanställning på svarande och svarsfrekvens i undersökningen.

⁶ En avgränsning har gjorts till företag som i branschstatistiken är kodade som fastighetsföretag. I denna grupp ingår följande SNI-koder: 68201 Uthyrning och förvaltning av egna eller arrenderade bostäder; 68202 Uthyrning och förvaltning av egna eller arrenderade industrilokaler; 68203 Uthyrning och förvaltning av egna eller arrenderade, andra lokaler; 68204 Förvaltning i bostadsrättsföreningar; 68209 Övrig förvaltning av egna eller arrenderade fastigheter.

Tabell 3. Svarspopulation i undersökningen

	Grupp 1. Kunder som deltagit i samråd	Grupp 2. Kunder som ej deltagit i samråd	Totalt
Bruttourval för undersökningen (antal)	401	903	1304
Antal svarande i undersökningen (antal)	189	292	481
Svarsfrekvens (andel i procent)	47%	32%	37%

2.2.1 Undersökningens genomförande och resultatredovisning

Undersökningen har i huvudsak genomförts i form av strukturerade telefonintervjuer (frågor med fasta svarsalternativ) med representanter för kunder i de två målgrupperna. Därtill har ett mindre antal personer som det inte gått att hitta telefonnummer till, fått enkäten skickad till sig via e-post. Intervjuerna och webbenkäten har genomförts under november och december 2023.

I flervalsfrågorna som innehåller en 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.

Resultaten från frågorna med fasta svarsalternativ har i denna rapport sammanställts med avseende på svarsalternativ och målgrupp. De kunder som deltagit i samråd kallas i diagrammen i resultatsammanställningen för "Prisdialogen" och de kunder som inte deltagit i samråd kallas för "Referensgrupp".

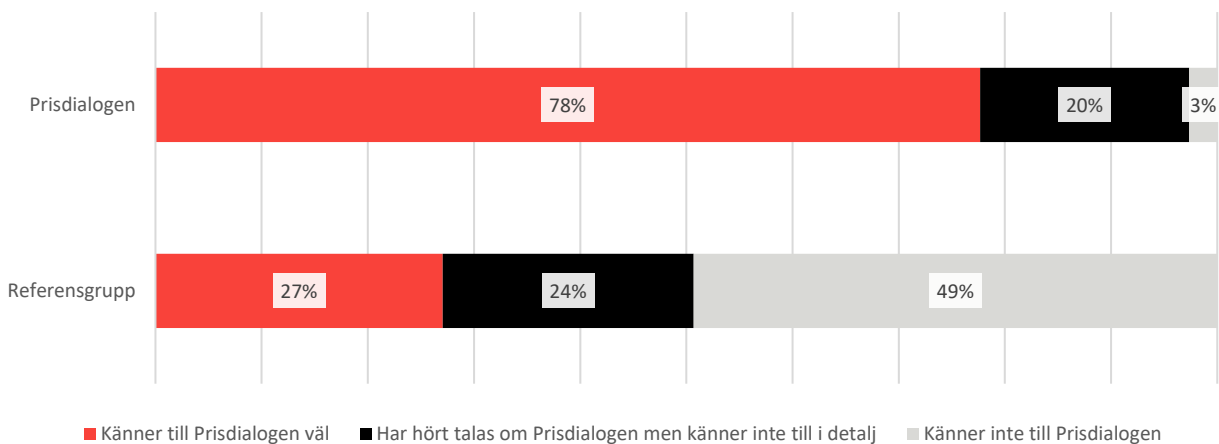
Då metoden för urval av referensgrupp är densamma i årets undersökning som i 2022 (och 2020) års undersökning kan jämförelser med föregående års undersökning göras. Dock har en fråga om kundernas inställning till antalet samrådsmöten med sin fjärrvärmeleverantör tillkommit i årets undersökning. Vidare har den avslutande frågan i undersökningen om kundernas förslag till förändringar i samrådet med sin fjärrvärmeleverantör förändrats något. Den innehåller i årets undersökning ett antal fasta svarsalternativ samt möjlighet att ge ytterligare förslag utöver de på förhand givna. För dessa frågor kan inte jämförelser med tidigare års undersökningar göras.

3 RESULTAT FRÅN KUNDUNDERSÖKNINGEN

3.1 KÄNNEDOM OM PRISDIALOGEN BLAND FJÄRRVÄRMEKUNDERNA

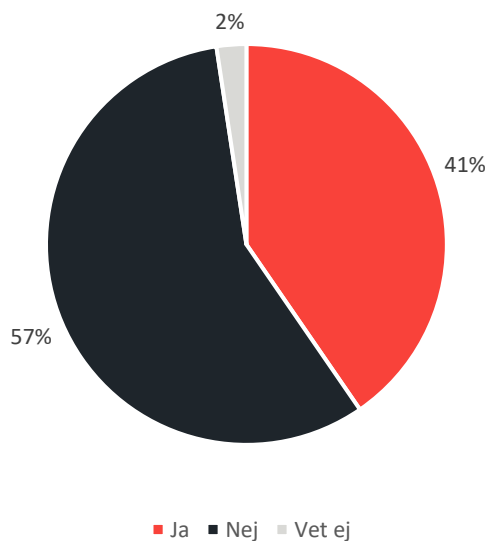
Inledningsvis undersöks kännedomen om branschinitiativet Prisdialogen bland kunderna. Kännedomen om Prisdialogen är störst bland kunder som deltagit i samrådsprocessen (grupp 1). Av dessa känner 78 procent väl till Prisdialogen (se figur 2). I referensgruppen för Prisdialogen (grupp 2) är det 27 procent som känner till Prisdialogen väl, medan 49 procent inte känner till Prisdialogen alls. Resultatet i årets undersökning är likt resultatet från 2022 års undersökning, med skillnaden att det är färre i referensgruppen som svarat att de inte känner till Prisdialogen i årets undersökning (tidigare undersökning 58 mot årets 49).

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). 41 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 år 2024 med sin leverantör. Det är en högre andel än i föregående undersökning (tidigare undersökning: 34 procent).

Figur 3. Har ni haft någon form av dialog eller diskussion om prisändringar för år 2024 med er fjärrvärmeleverantör? (enbart grupp 2, dvs referensgruppen)



3.2 UPPFÖLJNING AV MÅL FÖR PRISDIALOGEN

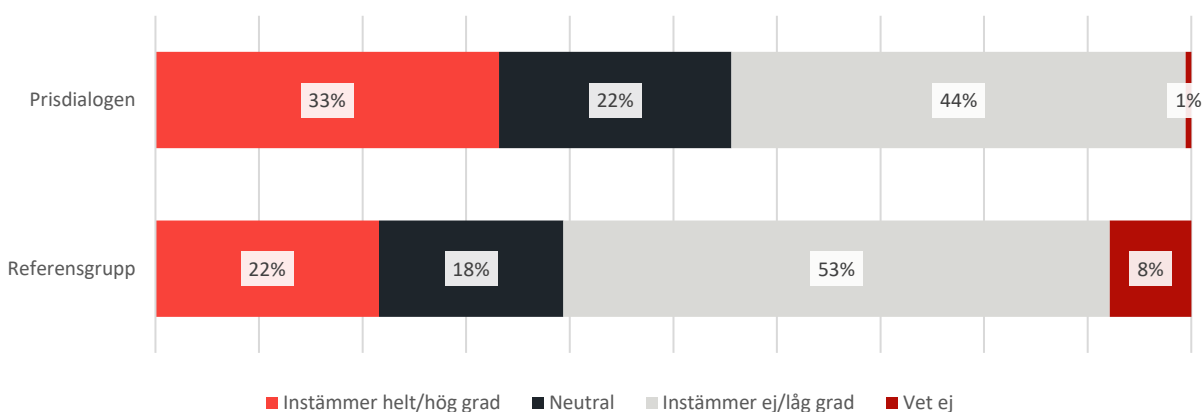
I detta avsnitt följs kundernas uppfattning om måluppfyllelse för Prisdialogen upp.

3.2.1 Mål 1: Rimlig prisändring och prisändring enligt förväntningar

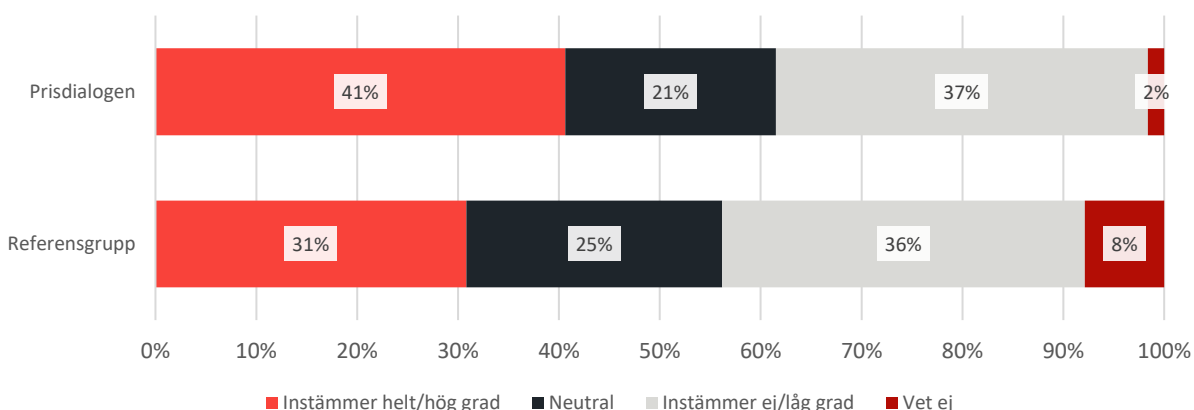
Det första målet för Prisdialogen handlar om rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid.

Utifrån resultat i undersökningen ser vi i Figur 4 att 33 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess (grupp 1) instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. Denna andel är lägre än i 2022 års uppföljning då motsvarande siffra var 51 procent. Andelen som instämmer i att prisändringen varit enligt förväntningarna är 41 procent (figur 5), vilket är mer än 20 procent lägre än 2022 års uppföljning (64 procent tidigare år). Motsvarande andel bland kunderna i referensgruppen (grupp 2) är 22 procent för den första frågan och 31 procent för den andra frågan. Denna relativa skillnad mellan de olika grupperna är mindre än i 2022 års undersökning på båda frågorna. I årets undersökning är skillnaden ungefär 10 procent. I den tidigare undersökningen, 2022, skiljde det sig mer än 20 procent på båda frågorna mellan grupperna. Det är en statistiskt signifikant skillnad mellan kunder som deltagit i samråd och referensgruppen på frågan om prisändringen varit rimlig. Däremot inte en säkerställd skillnad på frågan om prisändringen var enligt kundens förväntningar.

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?

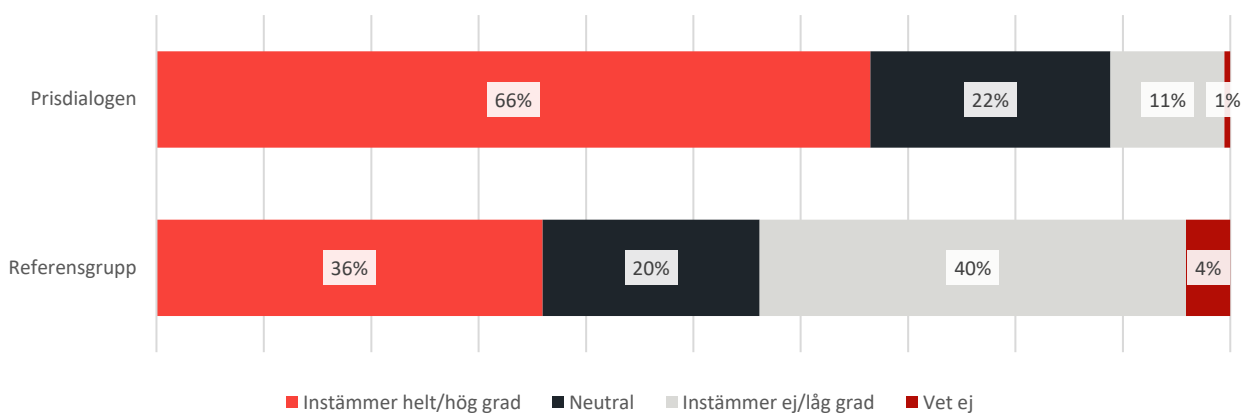


3.2.2 Mål 2 och 3: Tydlig information och meddelande om prisändring i god tid

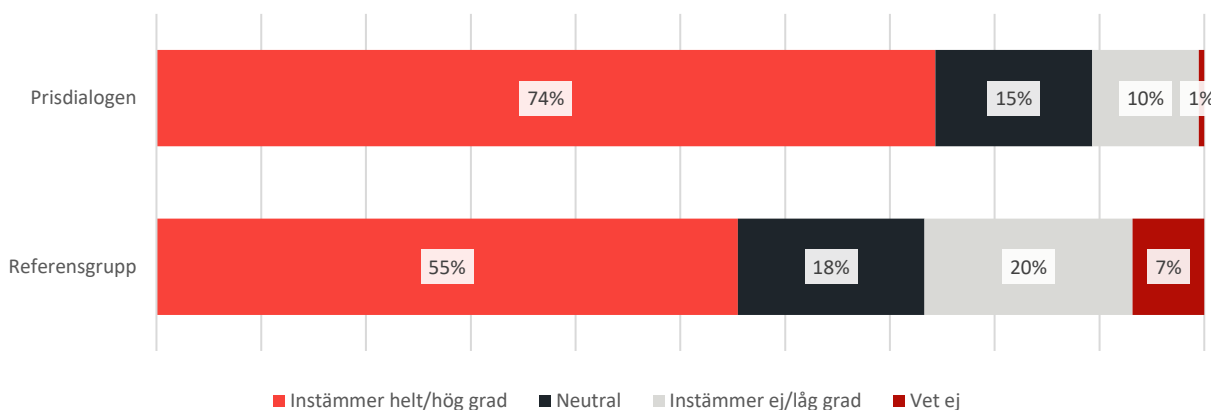
Det andra och tredje målet för Prisdialogen innebär att det ska finnas en transparens i prissättning och prisutveckling samt tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete.

Vad gäller målet om tydlig information (Figur 6) anger 66 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, det är 10 procent lägre än uppföljningen som genomfördes år 2022. Gällande det andra målet – prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet – så är skillnaden väldigt liten jämfört med tidigare undersökning, 74 procent mot 76 procent. För referensgruppen är motsvarande siffror 36 och 55 procent, vilket är i nivå med 2022 års undersökningen. Det finns en statistiskt signifikant skillnad mellan de kunder som deltagit i samråd och referensgruppen i Prisdialogen på frågan om tydlig information (Figur 6) och även om prisändringen meddelats i god tid (Figur 7). I tidigare undersökning fanns det inte en statistiskt signifikant skillnad mellan de kunder som deltagit i samråd och referensgrupp avseende frågan om prisändringen meddelats i god tid.

Figur 6. 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?



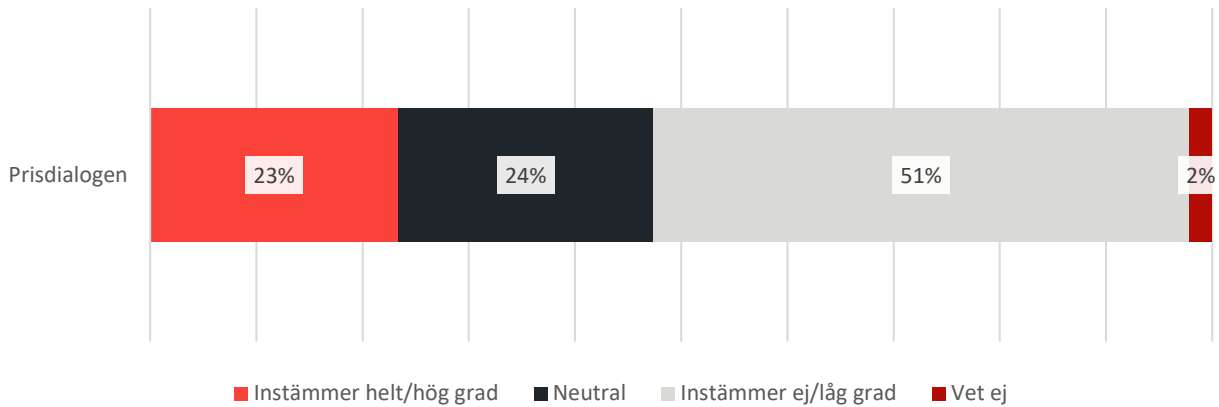
Figur 7. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet?



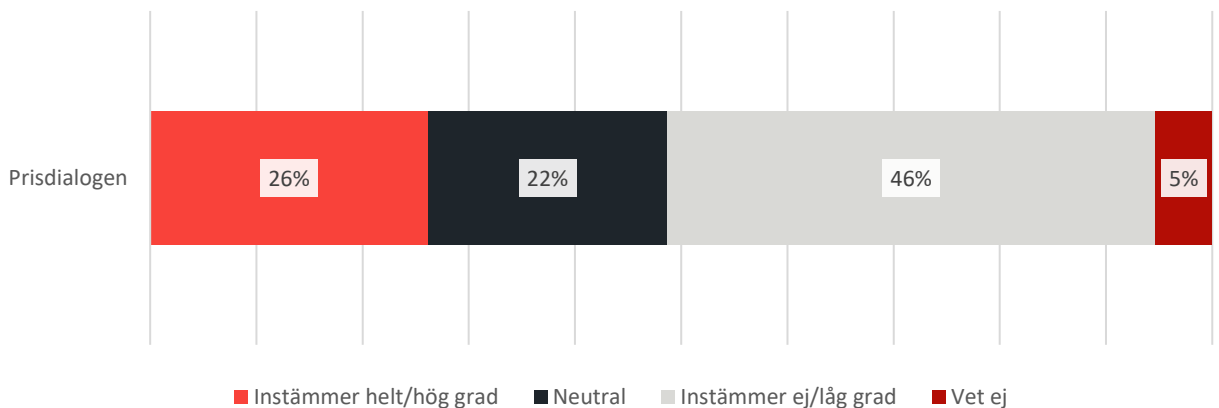
3.2.3 Mål 4 och 5: Prisdialogens påverkan på prisändringar och skydd mot prisökningar

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. Denna fråga ställdes därför enbart till dem som deltagit i Prisdialogens samråd (grupp 1). 23 procent av företagen som deltagit i samrådsmöten bedömer att kundernas deltagande i prisdialogen har skapat en dialog där de getts möjlighet att påverka prisändringsmodellen (se Figur 8), vilket är i lägre jämfört med 2022 års undersökning (39 procent). Vidare anger 26 procent att Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och därmed utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar (se Figur 9). Det är betydligt lägre än föregående års undersökning (43 procent).

Figur 8. Anser du att ert deltagande i Prisdialogen har skapat en dialog där ni har getts möjlighet att påverka prisändringsmodellen? (enbart grupp 1, kunder med i Prisdialogen)



Figur 9. Anser du att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar på fjärrvärme? (enbart grupp 1, kunder med i Prisdialogen)

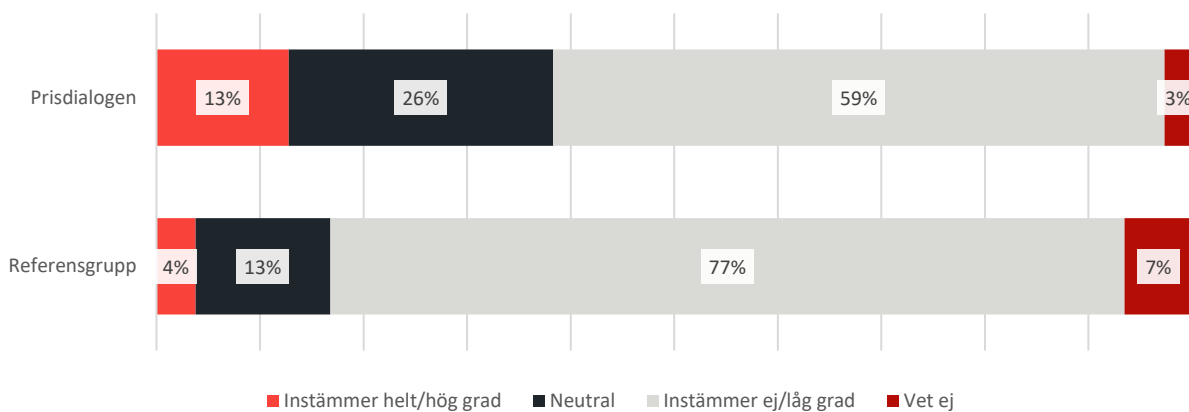


3.2.4 Mål 6 och 7: Påverka prismodell och prismodellens incitament till energieffektivisering

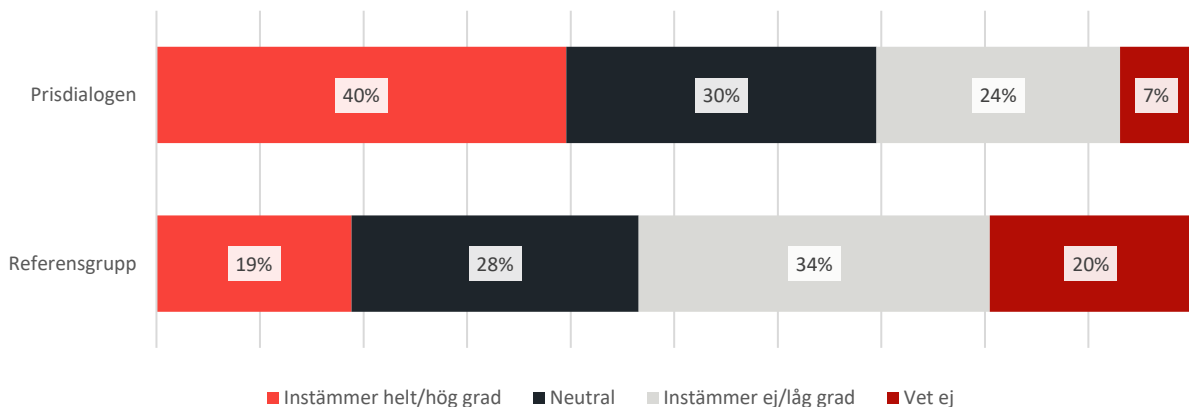
Mål 6 och 7 för Prisdialogen innebär att kunderna ska ges utrymme att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner (leverantörens prismodell) samt priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv. Figur 10 visar att bland kunderna som deltagit i samrådsprocessen är det 13 procent som anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell, lägre än 2022 års utvärdering (19 procent). För övriga kunder är andelen 4 procent, vilket är lägre jämfört med 2022 års uppföljning.

40 procent av kunderna som deltagit i samrådsprocessen anser vidare att fjärrvärmelieferantörens prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna (se Figur 11). Denna fråga ställdes till samtliga respondenter och för referensgruppen är motsvarande siffra 19 procent. Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta. Resultatet på denna fråga är väldigt likt 2022 års undersökning.

Figur 10. Anser du att det finns utrymme för er att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell?



Figur 11. Anser du att Fjärrvärmelieferantörens prismodell ger er incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder?



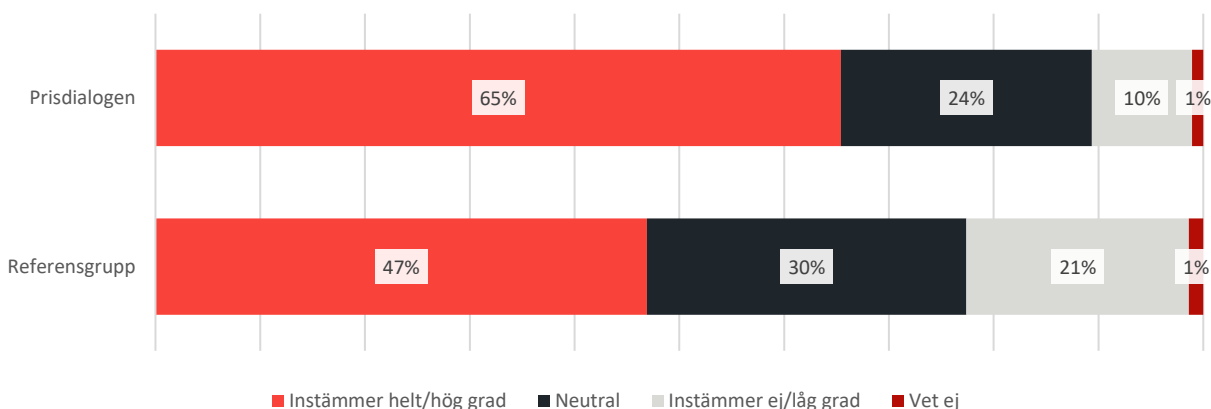
3.3 KUNDERNAS NÖJDHET, FÖRVÄNTNINGAR OCH FÖRSLAG TILL FÖRÄNDRINGAR

I undersökningen ställs även frågor till kunderna som inte direkt relaterar till Prisdialogens måluppfyllelse. Det är frågor om kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör, förväntningar på framtida prisutveckling samt synen på samråd och förslag till förändringar av samrådsmöten med sin fjärrvärmeleverantör.

3.3.1 De kunder som deltagit i samråd är mer nöjda med sin fjärrvärmeleverantör

Utöver frågor som specifikt rör måluppfyllelse för Prisdialogen, så ställs 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) samtidigt som andelen nöjda kunder har minskat jämfört med tidigare år bland båda grupperna. I den tidigare undersökningen uppgav 77 procent att de var nöjda, i årets undersökning har andelen minskat till 65 procent. Andelen nöjda kunder är högre bland dem som deltagit i samrådsprocessen än för gruppen med dem som inte deltagit. Detta är ett mönster som är stabilt över tid i Prisdialogens uppföljning.

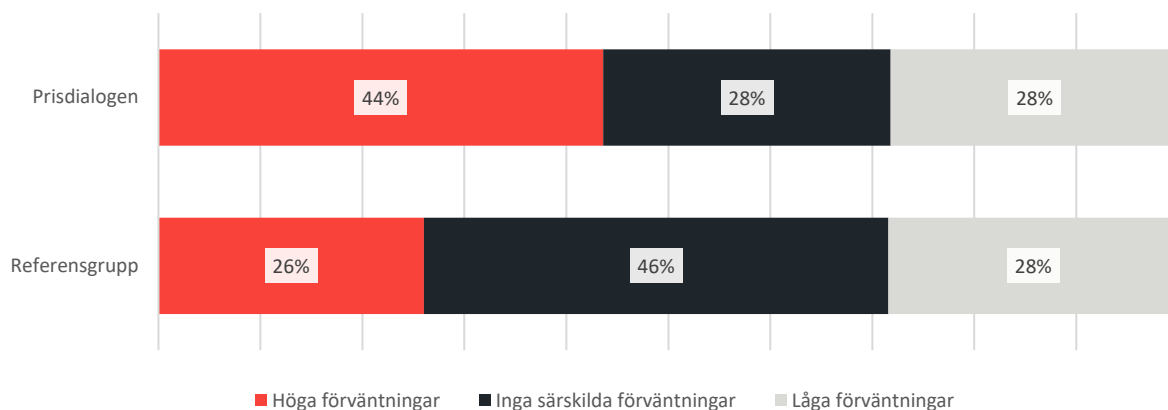
Figur 12. Är du totalt sett nöjd med er fjärrvärmeleverantör?



3.3.2 Högst förväntningar på rimlig och förutsägbar prisutveckling bland dem som deltagit i samråd

I undersökningen ställs en fråga om kundernas framtida förväntningar på prisutvecklingen för fjärrvärme. Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i samrådsprocessen (se Figur 13). 44 procent av dessa har höga förväntningar framöver (sex procent lägre än 2022 års undersökning). I den andra gruppen svarar nästan hälften att de inte har några särskilda förväntningar. Resultatet skiljer sig mot tidigare års undersökningar där en majoritet uppgav att de inte hade några särskilda förväntningar. Andelen som har svarat att de har låga förväntningar har ökat från 9 procent till 28 procent bland de kunder som deltagit i samrådsprocessen, andelen har även ökat för referensgruppen: från 18 procent till 28 procent.

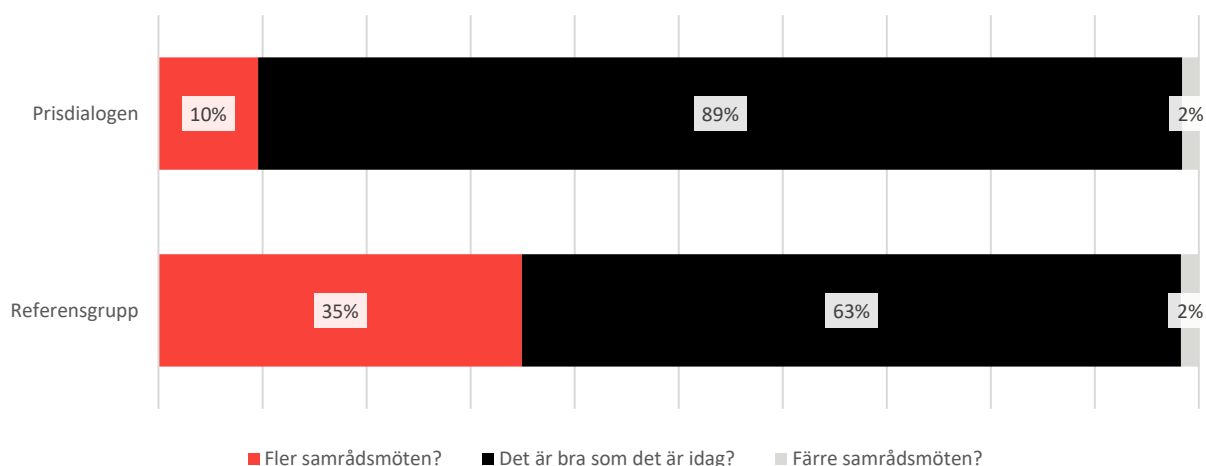
Figur 13. Hur skulle du beskriva dina förväntningar på att fjärrvärme har en rimlig och förutsägbar prisutveckling framöver?



3.3.3 Kunderna som deltagit i samråd är nöjda med antalet möten

Som avslutning redovisas svaret på en fråga som är ny för årets undersökning: "Hur ser du på antalet samrådsmöten med din fjärrvärmeleverantör?". Bland de som deltagit i samrådsprocessen uppgav 89 procent att de tycker att det är bra som det är idag samtidigt som 10 procent önskade fler samrådsmöten. I referensgruppen är svaret annorlunda: mer än en tredjedel (35 procent) uppgav att de önskar fler samrådsmöten.

Figur 14. Hur ser du på antalet samrådsmöten med din fjärrvärmeleverantör idag? Önskar/tycker du...



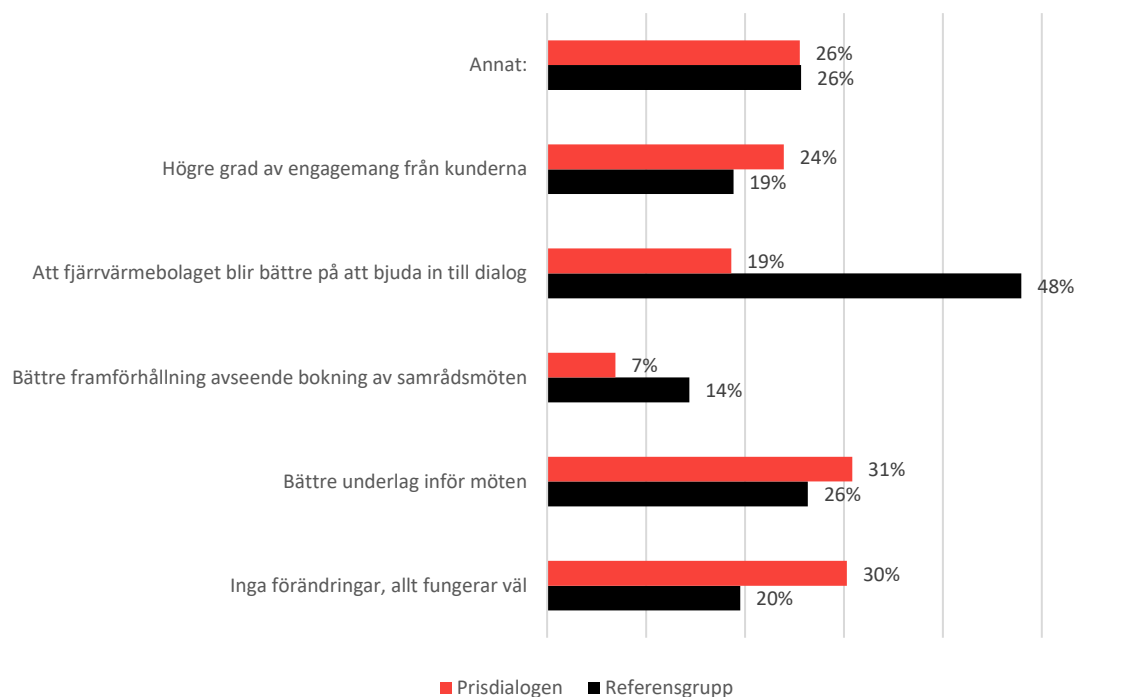
3.3.4 Förslag till förändringar och förbättringar för en mer givande samrådsdialog

Nytt för årets undersökning är att som avslutande fråga i intervjuerna ställdes frågan: "Vilken eller vilka förändring(ar) skulle innebära en mer givande samrådsdialog för dig som kund?". Respondenterna gavs möjligheten att välja mellan ett antal alternativ samt alternativet "annat", det var möjligt att välja flera alternativ. Respondenterna som valde alternativet annat fick möjligheten till fritextsvar för att specificera vad de ser för potentiella förbättringar.

Bland de som deltagit i samrådsprocessen uppgav 19 procent att fjärrvärmebolaget bör bli bättre på att bjuda in till dialog, i referensgruppen var motsvarande andel 48 procent.

Figur 15 visar svaren på den sista frågan uppdelat på de som deltagit i samrådsprocessen och referensgruppen. Vidare presenteras vilka olika typer av fritextsvar som uppgavs.

Figur 15. Vilken eller vilka förändring(ar) skulle innebära en mer givande samrådsdialog för dig som kund?



Två genomgående mönster framträder bland fritextsvaren: dels lyfter flertalet respondenter fram vad de uppfattar som avsaknaden av dialog: "Det primära är att namnet prisdialog är missvisande, det är mer information och man borde öppna upp för öppet samtal och dialog, det är det jag hört av våra medlemmar". Dels lyfter ett antal fram det faktum att det råder en monopolsituation på fjärrvärmemarknaden och att det därmed inte finns någon större möjlighet att de som kund kan påverka: "I dagsläget har vi liten möjlighet att påverka. Monopolverksamhet."

3.4 SUMMERING AV RESULTAT

Årets uppföljning av Prisdialogen som rör 2024 års prisändringar visar övergripande att den positiva inställningen till Prisdialogen minskar hos kunderna, jämfört med tidigare undersökningar.

Ett genomgående mönster i undersökningen är dock fortfarande 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 fjärrvärmelieferantör än övriga kunder och har en mer positiv inställning till den framtida prisutvecklingen på fjärrvärme. Detta mönster återfinns även i tidigare års undersökningar. Årets undersökning visar på att nöjdheten, bland båda grupperna, tydligt har minskat och att en betydligt mindre andel angav att de var nöjda eller att se prisförändringarna som rimliga.

Undersökningen visar vidare att kännedomen om Prisdialogen (som väntat) är klart störst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. 78 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 27 procent. Kännedomen om Prisdialogen är ungefär densamma som i 2022 års undersökning för de som deltagit i samrådsprocessen men har ökat bland kunder som inte deltagit i samrådsprocessen med nästan 10 procent.

3.4.1 Uppföljning mot Prisdialogens mål

Årets undersökning visar att 33 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig, vilket är betydligt lägre än i 2022 års uppföljning (18 procent

lägre). 41 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, även denna andel har sjunkit (23 procent lägre). Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är högre än för de kunder som inte deltagit. Det finns en statistiskt signifikant skillnad mellan de kunder som deltagit i samråd och referensgruppen i Prisdialogen på frågan om rimlig prisändring. Däremot inte en säkerställd skillnad på frågan om prisändringen var enligt förväntan.

66 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och 74 procent att prisändringen meddelats i god tid. Det är 10 procent lägre jämfört med resultatet från 2022 års uppföljning gällande tydlig information. Skillnaden mellan de kunder som deltagit i Prisdialogens samråd och de kunder som inte gjort det är påtaglig och skillnaden är statistiskt signifikant mellan grupperna på båda frågorna.

26 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar, vilket kan jämföras med 43 procent i 2022 års undersökning. 23 procent anser att Prisdialogen skapat en dialog där man kan påverka priset förändringsmodellen, vilket är en tydlig minskning jämfört med 2022 års undersökning då andelen var 39 procent.

13 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att det finns utrymme att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell. Det är 6 procentenheter lägre än 2022 års utvärdering. Motsvarande siffra för referensgruppen är 4 procent.

40 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder, vilket är samma andel som i 2022 års undersökning. Det är betydligt högre än vad de svarande i referensgruppen anser om samma fråga och skillnaden är även statistiskt signifikant.

3.4.2 Kundernas nöjdhet, förväntningar och förslag till förändringar

Den totala nöjdheten med fjärrvärmelieferantören är klart högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med den grupp som inte deltagit. Nöjdheten bland dessa kunder har minskat jämfört med tidigare års undersökningar.

Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess. Det nästan 20 procent större andel jämfört med referensgruppen som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

De kunder som inte deltagit i Prisdialogens samrådsmöten, önskar i betydligt större utsträckning fler samrådsmöten med sin fjärrleverantör än idag. Enbart 10 procent bland de som deltagit i samrådsprocessen uppgav att de önskar fler samrådsmöten.

VI ÄR WSP

WSP är en av världens ledande rådgivare och konsultbolag inom samhällsutveckling. Med cirka 68 000 medarbetare i över 40 länder samlar vi experter inom analys och teknik, för att framtidssäkra världen.

Tillsammans med våra kunder tar vi fram innovativa lösningar för en mänsklig, trygg och välfungerande morgondag. Vi planerar, projekterar, designar och projektleder olika uppdrag inom transport och infrastruktur, fastigheter och byggnader, hållbarhet och miljö, energi och industri samt urban utveckling. Så tar vi ansvar för framtiden.

wsp.com

WSP Sverige AB

121 88 Stockholm-Globen
Besök: Arenavägen 7

T: +46 10-722 50 00
Org nr: 556057-4880
wsp.com

