

Beskrivning av inträdesprocessen i Prisdialogen

Samråd för att stärka kundernas ställning

För att kunna beviljas medlemskap i Prisdialogen ska fjärrvärmeleverantören genomföra en samrådsprocess med sina kunder. Samrådet med kunderna är kärnan i den lokala prisdialogen. Huvudsyftet med samrådet är att stärka kundernas ställning gentemot leverantören genom att kunderna i samrådsprocessen ges möjlighet att lämna synpunkter på och därigenom påverka fjärrvärmeleverantörens prisändringar. Samrådet syftar vidare till att kunder och fjärrvärmeleverantörer får ökat förtroende för varandra och för Prisdialogen. Förhoppningen är att det bredare kundkollektivet får kännedom om och förtroende för Prisdialogen.

Samrådet ska mynna ut i två dokument

Två typer av dokument tas fram i samband med den årliga samrådsprocessen. För det första en prisändringsmodell som beskriver och motiverar fjärrvärmeleverantörens prisändring i normalprislistan för näringsidkare. För det andra protokoll från samtliga samrådsmöten som dokumenterar hur processen har gått till inklusive kundernas eventuella frågor och synpunkter på prisändringsmodellen och samrådsprocessen.

Vilka kunder ges möjlighet att delta i samrådet?

Fjärrvärmeleverantören ska bjuda in ett representativt urval av sina kunder till samrådsprocessen. Det betyder att de största enskilda kunderna och personer som företräder ett större antal kunder, till exempel företrädare för Riksbyggens, Fastighetsägarnas och HSB:s medlemmar, ska ges möjlighet att delta i samrådet. Även kunder som anmäler särskilt intresse eller rekommenderas av andra kunder bör bjudas in.

Prisdialogen omfattar formellt näringslivskunder. Prisdialogen rekommenderar dock att också småhuskunder inkluderas i samrådsprocessen. Detta kan göras genom att enskilda kunder eller representanter för villakunder, t.ex. representant för Villaägarnas Riksförbund (Villaägarna), bjuds in till samrådet. Det är också möjligt att ha en separat samrådsprocess med småhuskunder.

Beskrivning av samrådsprocessen

Samrådsprocessen för inträde i Prisdialogen ska omfatta minst två möten, men erfarenheter från de orter i landet där kunder och leverantörer samverkat kring dialog om prisändringar visar att det lönar sig att investera i tre eller fler möten under det första året. Likaså vid förnyat medlemskap ställer Prisdialogen krav på att minst två samrådsmöten genomförs om inte annat överenskommits och dokumenterats lokalt mellan fjärrvärmeleverantören och kundrepresentanter. Möten inom Prisdialogen kan vara såväl fysiska som digitala. Då relationsbyggande och nätverkande är centrala inslag i Prisdialogen rekommenderas att åtminstone ett möte årligen sker fysiskt. Nedan beskrivs en

rekommenderad inträdesprocess i Prisdialogen med 3–4 möten. Kunder och fjärrvärmeföretag kommer lokalt dock överens om hur parterna vill gå tillväga.

Under samrådsprocessen ska en prisändringsmodell presenteras. Kunderna ska ges möjlighet att lämna sina synpunkter på prisändringsmodellen och samrådsprocessen. För att möjliggöra detta, ska möteskallelsen skickas ut till kundrepresentanterna senast 2 veckor och mötesunderlagen senast 1 vecka innan respektive mötestillfälle. Det gynnar även dialogen om kunder skickar frågor och kommentarer till fjärrvärmeföretaget i förväg. Frågor och synpunkter på prisändringsmodellen ska dokumenteras i justerade samrådsprotokollen.



Figur 1 Schematisk beskrivning över mötena i en samrådsprocess med fyra möten

Det finns löpande möjlighet för både fjärrvärmeföretag och kunder att föra en dialog kring den lokala samrådsprocessen hos Prisdialogens representanter centralt eller ställa frågor kring samrådsprocessens genomförande till Prisdialogens kansli: kansliet@prisdialogen.se. Kontaktuppgifter till samtliga i Prisdialogens organisation finns på hemsidan: <https://www.prisdialogen.se/om-prisdialogen/kontakta-oss/>

Rekommendation till genomförande av samrådsprocess i Prisdialogen

1. Inledande samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från februari till och med april.

Syfte

Det inledande mötet syftar till att lägga grunden till en fortsatt konstruktiv dialog. Kunder och fjärrvärmeleverantör går gemensamt genom hur Prisdialogen fungerar och enas om hur den lokala processen ska genomföras samt vad parterna vill åstadkomma. Framförallt i samband med inträde i Prisdialogen rekommenderas att ett inledande samrådsmöte samt vid införandet av större ändringar i någon av prisändringsmodellens delar.

Inför inledande mötet

Inför det inledande mötet vid inträde rekommenderas att leverantören tar kontakt med kunder som ska bjudas in för att kort presentera Prisdialogen som ett nationellt initiativ och Prisdialogens lokala process. Vid kontakt bör leverantören stämma av om det finns fler intressenter på orten som bör bjudas in.

Möteskallelsen med dagordning skickas ut till kundrepresentanterna senast 2 veckor och mötesunderlaget senast 1 vecka innan mötet.

Fjärrvärmeleverantörens inbjudan till det inledande mötet ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista där de inbjudna organisationerna anges
- Information om Prisdialogen
- Länk till Prisdialogens webbplats

Inbjudan kan också innehålla ett förslag/utkast på prisändringsmodell, antingen modellen som helhet eller valda delar. Syftet med detta är att ge kunderna möjlighet att förbereda sig så bra som möjligt inför mötet.

Förslag till punkter på dagordningen

- Protokolljusterare utses bland kunderna
- Presentations-/statusrunda där varje aktör kort får berätta om läget i stort för tillfället och vad som eventuellt är på gång.
- Avstämning av kundrepresentation (vilka kundorganisationer som bjudits in och hur ser deltagandet ut i stort)
- Vid förnyat medlemskap ska en utvärderande diskussion föras kring förra årets samrådsprocess och prisdialog liksom rekommendationer från Prisdialogens styrelse.
- Gemensam genomgång av Prisdialogens föreskrifter och bilagor
- Fjärrvärmeleverantören presenterar sin principiella utgångspunkt för prissättningen och faktorer som ligger till grund för prisändringar



Prisdialogen

Mellan kunder och fjärrvärmeföretag

- Kundernas syn på fjärrvärmelieferantörens prissättning och prisändringar
- Överenskommelse om hur Prisdialogen ska genomföras
- Preliminär tidplan för fortsatt gemensam process
- Övriga frågor

Dokumentation från mötet

- Justerat samrådsprotokoll
- Preliminär tidsplan
- Lista på kundorganisationer som ska kallas till kommande möten

2. Samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från april till och med augusti.

Syfte

Samrådsmötet syftar till att ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på förslaget till fjärrvärmelieferantörens prisändringsmodell.

Inför samrådsmötet

Utifrån de synpunkter som kunderna lämnat tar fjärrvärmelieferantören fram ett förslag till prisändringsmodell.

Möteskallelsen med dagordning skickas ut till kundrepresentanterna senast 2 veckor och mötesunderlaget med förslag senast 1 vecka innan mötet. Det gynnar även dialogen om kunder skickar frågor och kommentarer till fjärrvärmelieferantören i förväg.

Fjärrvärmelieferantörens kallelse till samrådsmötet ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista där de inbjudna organisationerna anges
- Förra årets prisprognos
- Utkast till prisändringsmodell, inklusive uppdaterad prisprognos samt relevanta relaterade underlag
- Protokollet från inledande samrådsmöte
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Protokolljusterare utses bland kunderna
- Om ett inledande samrådsmöte inte genomförts är det bra att inkludera en informationspunkt om Prisdialogen och den lokala samrådsprocessen.
- Vid förnyat medlemskap ska en utvärderande diskussion föras kring förra årets samrådsprocess och prisdialog liksom rekommendationer från Prisdialogens styrelse.



- Genomgång och diskussion av förslag till prisändringsmodell inklusive parametrarna och beräkningsmodell.
- Indikativ prisändring år 1 inkl. motivering utifrån prisändringsmodellen
- Indikativ prognos för prisändring år 2 och 3 inkl. motivering samt eventuella förslag till prislöften och pristak.
- Kunderna lämnar synpunkter
- Leverantören bemöter synpunkter
- Diskussion kring behovet av samrådsmöten med övriga intressenter

Prisprognosen ska anges med ett så litet spann som bedöms som möjligt utifrån de parametrar som är kända. Önskvärt är också att ge exempel på faktorer som påverkar osäkerheten i prisprognosen. När det står klart för leverantören att det föreligger en risk för att priset kommer avvika ifrån tidigare kommunicerad prisprognos är det viktigt att tidigt kommunicera detta och bakomliggande orsaker till kunderna, samt att överväga om behov finns för ett/flera extra samrådsmöte(n) med syfte att föra en dialog avseende det förändrade förutsättningarna avseende priset.

Dokumentation från mötet

- Justerat samrådsprotokoll

3. Ev. extra samrådsmöte(n)

Om det finns en efterfrågan från kunderna, eller om omständigheter framkommit som medför att tidigare avgiven prognos inte bedöms kunna hållas, kan fjärrvärmeleverantören hålla extra samrådsmöte(n).

Tid på året

Rekommenderat från maj till och med augusti.

Syfte

Syftet med extra samrådsmöte(n) kan variera. Extra samrådsmöte(n) kan vara en följd av att det finns ett fördjupat behov att diskutera t.ex. nästa års prisjustering eller beräkningsunderlag. Syftet med extra samrådsmöte(n) kan också vara att ge fler kunder möjlighet att lämna synpunkter och förslag till prisändringsmodellen så att processen får en bredare förankring i kundkollektivet.

Inför extra samrådsmöte(n)

Fjärrvärmeleverantören skickar ut inbjudan som innehåller dagordning samt den information som anses relevant givet mötetets syfte. Möteskallelsen med dagordning skickas ut till kundrepresentanterna senast 2 veckor och mötesunderlaget senast 1 vecka innan möte(n).

Dagordning

Dagordningen anpassas utifrån förutsättningarna och syftet med det extra samrådsmötet.

Dokumentation från mötet

- Justerat samrådsprotokoll

4. Avslutande samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från maj till och med september.

Syfte

Syftet med det avslutande samrådsmötet är att ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på fjärrvärmeleverantörens, sedan förra mötet, omarbetade förslag på prisändringsmodell. I och med det avslutande samrådsmötet slutförs den lokala samrådsprocessen för året.

Inför avslutande samrådsmötet

Fjärrvärmeleverantören skickar ut möteskallelsen med dagordning till kundrepresentanterna senast 2 veckor och mötesunderlaget med förslag senast 1 vecka innan det avslutande samrådsmötet med följande innehåll:

- Dagordning
- Sändlista där de inbjudna organisationerna anges
- Protokoll från tidigare samrådsmöten
- Omarbetat förslag till prisändringsmodell där det framgår hur kundernas synpunkter hanterats.

I detta underlag ska i normalfallet prisändring och prisändringsprognos ingå. Undantag för detta kan göras lokalt om erforderliga beslut inte tagits vid tiden för utskicket eller om leverantören motiverar att den av konkurrensrättsliga eller marknadsmässiga skäl inte kan göra detta. Dessa undantag förutsätter dock att slutliga siffror landar inom senast avgiven prognos. Om prisändringen eller prisprognosen avviker från tidigare indikerat spann ska detta tydligt framgå i utskicket.

Förslag till punkter på dagordningen

- Protokolljusterare utses bland kunderna
- Leverantören bemöter synpunkter som framkommit tidigare under samrådsprocessen
- Genomgång av omarbetad prisändringsmodell
- Prisändring år 1 inkl. motivering utifrån prisändringsmodellen
- Prognos för prisändring år 2 och 3 inkl. motivering samt eventuella förslag till prislöften och pristak
- Reflektionsrunda där samtliga deltagare återkopplar hur de ser på prisändringsmodellen, prisändringarna och prognoserna
- Leverantören bemöter synpunkter
- Information om hur eventuella kvarstående synpunkter hanteras
- Information om process vid eventuell införande av ny normalprislista/prisändringsmodell
- Reflektionsrunda där årets lokala prisdialog utvärderas
- Fjärrvärmeleverantören informerar om processen framgent – när ansökan om medlemskap i Prisdialogen skickas in, när beslut förväntas från Prisdialogen samt hur kunderna kommer att underrättas kring detta



- Planering av Prisdialogen inför nästkommande år inklusive tidsplan med preliminära mötesdatum

Dokumentation från mötet

- Prisändringsmodell
- Justerat samrådsprotokoll
- Preliminär tidsplan till nästkommande år med preliminära mötesdatum
- Information om kommunikationen kring nästa års dialog, t.ex. länk till en hemsida med uppdaterad information om processen, preliminära mötesdatum och kontaktuppgifter för ansvarig person hos fjärrvärmeleverantören.