


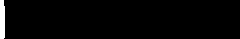
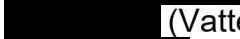
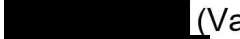
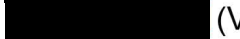
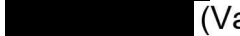
Protokoll – Samrådsmöte

Datum: 9:e september 2024

Ort: Uppsala

Bolandsgatan, Uppsala

Deltagarlista:

 (Vattenfall)
 (Vattenfall)
 (Vattenfall)
 (Vattenfall)
 (Vattenfall)
 (Vattenfall)

Samtliga företagskunder på orten samt lokal villaägarförening har blivit inbjudna till mötet. Fullständig deltagarlista kunder bifogad som separat sida.

Kunderna har haft möjlighet att välja själva om de vill delta i ett möte för större fastighetsägare eller ett möte för bostadsrättsföreningar.

Genomförda möten i Prisdialogen

Samrådsmöte 1 27:e maj 2024, Bolandsgatan, Uppsala

Samrådsmöte 2 28:e augusti 2024, Microsoft Teams

Samrådsmöte

- Protokollförare: Lina Aglén
- Justerare från kundsidan: Lennart Schultz

Kurosh Beradari, marknadschef på Vattenfall värme, hälsade alla välkomna. Kurosh sammanfattade bakgrunden till mötet och dess syfte. Baserat på kundkommentarer i fjolårets Prisdialog har Vattenfall i samråd med kunderna justerat i upplägget för årets Prisdialog. Prisändringen inför 2025 gicks igenom under det digitala samrådsmöte 2, och fokus för detta möte är på att ha en gemensam dialog.

Lennart Schultz utsågs till justerare av protokoll från kundsidan.

Lina säger att det är viktigt att alla som vill får komma till tals. Då det är många kunder gjordes en mentimeter om vilka teman som flest kunder ville diskutera, för att börja med det som flest har intresse av.

Kund säger att det finns vissa företag som specialiserar sig på inomhussensorer och effektivisering av fastighetens förbrukning. Jobbar Vattenfall med denna typ av lösningar?

Kurosh säger att vi har en lösning för BRF:er som har två prenumeranter idag. Vattenfall undersöker just nu om vi ska skala upp detta och erbjuda till alla BRF:er. Hur ser kunderna på detta?

Kund säger att Vattenfall för många år sedan hjälpte deras BRF med värmefotografering. Det var uppskattat.

Kurosh undrar om det ledde till någon åtgärd?

Kunden säger att det ledde till tankar om åtgärder.

Daniel berättar om Vattenfalls tjänst Energirådgivning, där man som kund får hjälp att identifiera åtgärder. Daniel berättar om tjänsten Värmeoptimering, där inomhussensorer installeras för att potentiellt kunna styra uppvärmningen. Det leder inte alltid till energibesparingar, men ger också kännedom om hur värmen sprider sig i fastigheten.

En annan kund säger att de redan idag har mätning och inomhussensorer i alla sina lägenheter. Det har hjälpt dem att kunna styra ner värmekretsen om det är varmt i lägenheterna. Det har hjälpt dem att spara på värmen. De har även justerat alla sina stamventiler.

Kund frågar om hur bostadsrättsinnehavarna reagerar på styrningen.

Kunden med inomhussensorer säger att de siktar på 21.5 grader, syftet är inte att bostadsrättsägarna ska frysa.

Kund frågar om det finns en optimalt förhållande mellan utomhustemperaturen och temperaturen på framledningstemperaturen från värmeväxlaren.

Daniel berättar att man vill ha tillbaka så låg returtemperatur som möjligt från kundens värmeväxlare.

En annan kund säger att om man sänker värmekurvan 2 grader sänker man inomhustemperaturen 1 grad.

Kund frågar om Vattenfall gör kontroller på befintliga värmeväxlare för att kontrollera om de fungerar korrekt.

Daniel berättar att Vattenfall erbjuder serviceavtal, då ingår besök för att kontrollera värmeväxlarens funktion. Vattenfall vill att alla kunder ska ha serviceavtal. Daniel säger att en första indikation på att värmeväxlaren inte fungerar optimalt är genom att kolla på sin faktura: om man får betala en så kallad flödesavgift så har man en växlare som fungerar sämre än snittet på nätet.

Kund undrar vad livslängden för en värmeväxlare är. I kalkylparametrarna räknar man med 25 år.

Daniel beskriver att man i kalkylen räknar på 25 år. Lina säger att tekniska specifikationer inte lovar mer än 25 år, men att man vet att i praktiken så håller växlare betydligt längre än så och kan prestera väl.

Kund frågar om Energirådgivningen. Blir det en engångsfaktura?

Daniel beskriver vad som händer om man beställer Energirådgivning. Ja, det är en engångsfaktura. Dagspriset för Energirådgivningen är 18 Tkr exklusive moms.

Kund undrar om kostnadsfri rådgivning inte är ett alternativ?

Daniel berättar att man kan

Kund frågar om prissättning, han tycker att prissättningen är komplicerad och det är svårt att förutse vad det blir. Säsongspriserna är olika och effektprissättningen är baserad på -15 grader Celsius. Nu blir det varmare, man borde se över temperaturen. Det låga sommarpriset leder också till att det inte blir någon utjämningsseffekt över året.

Lina frågar om kunden har använt Värmebudgeten. Lina berättar om hur säsongspriserna speglar alternativa uppvärmningsformers kostnadsspridning över året. Lina förklarar att effektkomponenten till viss del jämnar ut över året och att vissa kunder vill ha högre utjämnning mellan månader och vissa kunder skulle helst inte ha någon effektkomponent alls.

Daniel säger att man kontinuerligt ser över vad som är relevant temperatur. I år har det varit många dygn i Uppsala under -15 grader. Daniel beskriver den rekommenderade effekten och vad man ska tänka på som kund om man vill välja sin egen effektnivå.

Kund frågar om det är samma prisfilosofi runtom i landet.

Lina säger att Vattenfall har samma på sina orter, men att det är upp till varje lokala fjärrvärmebolag att bestämma på sin ort. Det är vanligt bland många fjärrvärmebolag att ha någon variant av effekt-, energi- och flödeskomponent.

Kund frågar om säsongspriser, hur har man räknat på fördelningen?

Lina berättar att hon tittat på hur de rörliga priserna speglar alternativets kostnader, med dyrare priser under vintermånaderna. Ungefär samma fördelning finns hos Vattenfalls produktionskostnader under årets månader också.

Kund frågar om maxtopparna (topp 3), hur lång tid tillbaka mäts dessa?

Lina säger att man tittar tre år tillbaka. Lina förklarar att de flesta kunder har effektsignatur, men att om man inte har en statistiskt säkerställd effektsignatur, så används topp tre dygnsmedeleffekter.

Kunden undrar om spetsig och hur långt tillbaka dessa toppar räknas.

Lina förklarar effektpris spetsig och hur man räknar på vilket effektpris en kund ska ha.

Kund undrar hur ofta effekten revideras.

Lina svarar att det görs årligen, och att den reviderade effekten kommuniceras i prisbrevet.

Jonas undrar om någon har en fråga om vad som händer inne på verket innan han behöver lämna mötet.

Kund frågar om avbrottet i november i fjol, då kom det ingen avbrottsavisering.

Jonas säger att det tyvärr var ett fel i vårt tekniska system som hanterar avbrottsaviseringen.

Daniel säger att vi ber om ursäkt för att det inte blev bra i samband med avbrottet och att man har jobbat mycket med att åtgärda felet och säkerställa att det ska funka framåt. Poängterades också att kontaktuppgifterna i Vattenfalls Portal uppdateras så snart ändringar sker för att säkerställa att information om driftstörningar når fram.

Jonas säger att man nu hoppas att ta ett beslut om att installera en elturbin på Carpe för att leverera el och stärka elnätet lokalt.

Kund undrar om elen i ett sånt läge skulle säljas till Vattenfall.

Jonas säger att elen säljs på marknaden, man får inte ge någon särskild fördel till Vattenfall.

Kund undrar om fjärrvärmekunderna får betala för investeringen med ökade fjärrvärmepriser.

Lina beskriver alternativkostnadsprincipen.

Kund undrar: om alternativkostnaden sjunker, då måste Vattenfall sänka och inte ha en hållbar verksamhet?

Daniel säger att det är en risk att det blir så, och att det skulle vara en stor utmaning. Om vi skulle ha ett pris som är högre än alternativet, då kommer kunder börja lämna oss.

Kund undrar om vem som reglerar marknaden.

Lina säger att Energimarknadsinspektionen är tillsynsmyndighet för fjärrvärmesektorn, men att fjärrvärmesektorn med sin särskilt dominerande ställning också lyder under konkurrenslagstiftningen.

Kund undrar om värmepumpsleverantörer och fjärrvärmeleverantören kan driva upp priserna mot varandra?

Daniel säger att värmepumparna har ett intresse av att ta marknadsandelar.

Kunden undrar om det finns ställen där den dominerande ställningen inte är lika stark?

Daniel säger att i nybyggnationsområden är det tydlig konkurrens. Lina berättar att bland nybyggda villor är fjärrvärme inte dominerande alternativet. Daniel säger att om man ser nationellt så står fjärrvärmens för 50% av uppvärmningen. 50% kommer från andra alternativ.

Kund undrar om Vattenfall installerar värmepumpar?

Daniel berättar att man har centrala värmepumpar.

Kurosh berättar att det finns värmepumpsbolag inom Vattenfall-koncernen.

Kund: konkurrerar ni med er själva?

Kurosh: Ja, de håller oss på tårna.

Kund undrar om energirådgivning och energideklaration är samma sak.

Daniel säger att det inte är exakt samma sak, men att de inte är helt olika sett till vad som går igenom. Energirådgivningen handlar mer om åtgärder, vad kan man göra för att förbättra. Energideklarationen ger bara ett betyg.

Kurosh undrar hur nöjda kunderna är med Heat Business Portal och vad som finns på hemsidan? Hur tycker de att det funkar?

Kund tycker att Vattenfall har blivit bättre med åren, i portalen finns mycket data man kan analysera. Kunden tycker att Vattenfall kan bli ännu tydligare att redovisa om det är med eller utan moms i portalen.

Kund frågar andra: hur många förstår klart och tydligt prismodellen?

En hel del räcker upp händerna.

Kund säger att de fattar det mesta, men att det kanske heller inte är så aktuellt för dem att göra superdetaljerade analyser.

En kund säger att det viktigaste för honom är att förstå hur förändringarna i pris slår för honom i totalt kr/MWh. Även om de kan räkna det själva, skulle han uppskatta att denna information läggs ut i Vattenfalls Portal

Kurosh berättar om hur Vattenfall räknas på Nils Holgerssonjämförelsen sett till kr/MWh, där Uppsala ligger ganska precis på det nationella snittet.

Daniel frågar hur kunderna upplevt detta mer dialogfokuserade möte?

Många svarar ja.

Daniel uppmuntrar till att fylla i den enkäten som går ut efter mötet.

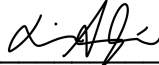
Kund frågar om vi kommer anordna dessa möten nästa år igen.

Kurosh svarar ja, det är vår avsikt.

Kund: Allmän kommentar från mig som varit med många år, och som tidigare kallat detta för en monolog. Jag tycker att med detta nya upplägg, tre möten och

förberedande material och paus mellan att man fått veta prisökningen och sedan ha dialogfokuserat möte en vecka efter, att det har gjort att det verkligen är en dialog och ingen monolog. Ni har tydligt tagit till er feedbacken och gjort ett bra omtag. Presentationerna är pedagogiska. Att det inte varit så mycket kommentarer idag handlar nog till stor del om att mycket av arbetet redan är gjort. Sedan är det klart att prisjusteringen är stor.

Protokollförare: Lina Aglén

Underskrift:  _____

Justerare: Lennart Schultz

Underskrift: Lennart Schultz _____

Ann	Svahn	Brf Nåntuna Ängar
Bengt	Lekerud	HSB Brf 97 Kungsängsporten i Uppsala
Christine	Linde Kjellman	769614-2004 Brf Brandsoldaten
Elizabeth	Bergstedt	Nåntuna Ängar
Gunnar	Wiksten	Brf Helge
Hampus	Hollman	Brf Lindparken
Lars-Sture	Persson	Brf Torymer
Lena	Malmqvist	Brf Fågelsången
Lennart	Casteryd	Brf Banvakten 3
Lennart	Schultz	717600-1340 (BrfEnegårdeni Uppsala)
Martin	Amft	HSB 84 Basarbo Uppsala
Mats	Fagerberg	BRF Norrtull
Ulf	Wahlund	HSB 57 Serenaden