



Uppföljning Prisdialogen 2019

Kontigo AB
Stockholm, februari 2019

Sammanfattning

Den årliga uppföljningen av Prisdialogen genomförs nu för tredje gången. Uppföljningen syftar ytterst till att ta fram ett faktaunderlag kring hur Prisdialogen fungerar och hur uppställda mål uppnås. Framst med fokus på värdet och upplevelsen av Prisdialogen för kunderna. Uppföljningsmodellen innefattar en del som följer prisutvecklingen på fjärrvärme och en del som följer upp måluppfyllelsen baserat på kundernas uppfattningar.

Prisdialogen som genomfördes under 2018 rör 2019 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per leverantör inom Prisdialogen var 0,8 procent i genomsnitt. Det är en marginellt högre prisändring jämfört med prisändringen för 2018 då denna siffra var 0,5 procent.

Intervjuundersökningen med kunder som genomförts under inledningen av 2019 kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 71 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 2018 års uppföljning.
- 69 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. 65 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, vilket är något lägre än i 2018 års uppföljning. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är högre än bland övriga kundgrupper.
- 88 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, vilket är högre än i 2018 års uppföljning. Det är även betydligt högre jämfört med övriga kundgrupper. Liknande mönster framkom i 2018 års uppföljning.
- Drygt hälften 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 ingen mätbar skillnad mellan kunder som deltagit i samrådsprocessen och de som inte gjort det.
- Över en tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att de kunnat påverka sin leverantörs prisändringsmodell och prisstruktur.
- 47 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder. Det är en samma andel för de som inte ingått i Prisdialogens samrådsprocess och högre andel än de som inte ingår i Prisdialogen.
- Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med övriga kundkategorier. Dessa är också i större utsträckning än övriga kunder, mer nöjda med sin leverantör idag jämfört med för ett år sedan. Det är samma resultat som vid 2018 års uppföljning.



- 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 övriga två grupper som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

Sammanfattningsvis är det små förändringar mellan denna undersökning och föregående års undersökning. En positiv tendens är att 86 procent av kunderna som deltagit i samrådsmöten bedömer att de har fått tydlig information som gör att de förstår vad som påverkat prisändringen. Denna siffra var vid 2018 års uppföljning 77 procent. En annan positiv tendens är att 88 procent av kunderna som deltagit i samrådsmöten bedömer att prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till deras verksamhet. Denna siffra var vid 2018 års uppföljning 78 procent.

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

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

Tabell 1. Sammanfattning av måluppfyllelse

Mål/frågeområde	Tendens	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		God måluppfyllelse
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner		Svag måluppfyllelse
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv		Begränsad måluppfyllelse



Innehåll

1 Inledning.....	5
1.1 Årlig uppföljning av Prisdialogens utveckling.....	5
1.2 Metod för genomförande av uppföljningen	6
2 Jämförelse av prisändringar	10
3 Resultat från intervjuundersökning med kunder.....	12
3.1 Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna	12
3.2 Uppföljning av mål för Prisdialogen	15
3.3 Kundens nöjdhet med sin fjärrvärmeverantör	19
3.4 Framtida förväntningar på prisutvecklingen.....	20
3.5 Summering.....	21
4 Bilaga: Kommentarer från kunder i intervjuundersökningen.....	23



1 Inledning

En väl fungerande värmemarknad förutsätter både välinformerade kunder och leverantörer som öppet redovisar hur de ändrar sina priser. Därför har Riksbyggen, SABO 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.

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.

1.1 Årlig uppföljning av Prisdialogens utveckling

Prisdialogen har tidigare utvärderats dels av Energimarknadsinspektionen¹, dels av parterna genom en oberoende granskare². Utvärderingarna har konstaterat att Prisdialogen uppvisat god måluppfyllelse. Efter att ha delgivit resultaten från dessa utvärderingar skriver regeringen i budgetpropositionen för 2017 att den "bedömer att Prisdialogen har utvecklats positivt" och att den "noterar att såväl konsumenter som leverantörer är eniga om att initiativet stärkt konsumentens ställning och förbättrat förtroendet för fjärrvärmeföretagen." För att fullfölja ambitionerna med Prisdialogen har nu parterna upprättat ett system för årliga uppföljningar av initiativet. Den första uppföljningen genomfördes under 2017. Denna rapport omfattar 2019 års uppföljning som rör 2018 års prisändringar.

Uppföljningsmodellen för Prisdialogen 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. Underlaget ska kunna användas både av parterna som står bakom initiativet för fortsatt utveckling av Prisdialogen samt av externa parter.

1.1.1 Uppföljning av målen för Prisdialogen

Prisdialogen har formulerat sju delmål. Målen följs enligt uppföljningsmodellen upp genom dels prisstatistik och dels intervjuer med kunder på ett liknande sätt som i utvärderingen av Prisdialogen år 2015. Intervjuerna med kunder kan metodmässigt genomföras som telefonintervjuer eller via webenkät. I tabell 2 redovisar vi hur de olika delmålen kan följas upp.

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

² Kontigo (2015) *Prisdialogen gör skillnad: Utvärdering av måluppfyllelse och effekt för samverkan mellan fjärrvärmeleverantörer och kunder*.



Tabell 2. Delmål och metoder/datakällor för att följa upp dessa

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

1.2 Metod för genomförande av uppföljningen

För att kunna följa upp målen som satts upp för Prisdialogen används två metoder; dels jämförelse av prisändringar och dels genom telefonintervjuer med kunderna.

1.2.1 Jämförelse av prisändringar

För att kunna följa upp mål 1 om stabil prisutveckling samt mål 5 om skydd för kunderna för kraftiga prisökningar, jämför vi prisändringar över tid. Prisuppgifterna som analysen grundar sig på har erhållits från Prisdialogen och Energiföretagen. Prisstatistiken består av årliga prisförändringar beräknade för typhuset, det s.k. Nils Holgerssonhuset, ett mindre flerfamiljshus med en årsförbrukning på 193 MWh.

Nytt Förslag:

Mellan 2014 och 2017 har jämförelser gjorts mellan kunder till leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen. En försvårande omständighet i sammanhanget var att samtliga av de större leverantörerna var medlemmar i Prisdialogen. Till dessa fanns därför ingen relevant kontrollgrupp. För de små och medelstora leverantörerna var det däremot möjligt att identifiera andra liknande leverantörer. Detta innebar att vi valde ut leverantörer/fjärrvärmenät som inte är med i Prisdialogen, men som liknar de leverantörer/fjärrvärmenät som är medlemmar i Prisdialogen.

I uppföljningen av prisändringar har jämförelser mellan tre grupper av leverantörer gjorts:

- Stora fjärrvärmeleverantörer/nät som är medlemmar i Prisdialogen
- Små- och medelstora fjärrvärmeleverantörer/nät som är medlemmar i Prisdialogen



- Små- och medelstora fjärrvärmeleverantörer/nät som inte är medlemmar i Prisdialogen (kontrollgruppen)

I 2018 och 2019 års uppföljning jämförs prisändringar för små och medelstora samt stora fjärrvärmeleverantörer som är medlemmar i Prisdialogen.

1.2.2 Kundernas uppfattning om måluppfyllelse

En viktig del av måluppföljningen är intervjuer med kunder, med syfte att analysera kundernas uppfattning om måluppfyllelse. Målgrupp för undersökningen är kunder till fjärrvärmeleverantörer inom tre grupper:

1. Kunder som deltagit i Prisdialogens dialogprocess
2. Kunder som inte deltagit i Prisdialogens dialogprocess, men är kunder till leverantörer i nät som är medlemmar
3. Kontrollgrupp; kunder till leverantörer som inte är medlem i Prisdialogen

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

1.2.2.1 Mätning av kundernas uppfattning om måluppfyllelse

Kundernas uppfattning om måluppfyllelse mäts genom att de får ta ställning till i vilken utsträckning de instämmer i olika påståenden. 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 3 nedan.

Tabell 3. Frågor i kundundersökningen och koppling till respektive mål för Prisdialogen

Mål/frågeområde	Frågeställningar
1. Rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid	Prisändringen har varit rimlig Prisändringen var enligt våra förväntningar
2. Transparens i prissättning och prisutveckling	Vi har fått tydlig information som gör att vi förstår vad som påverkat prisändringen
3. Tidig avisering av prisändringar för att underlätta hyresförhandlingar och budgetarbete	Prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet



4. Dialog där kunderna ges möjlighet att påverka fjärrvärmeleverantörens prisändringar	Vårt deltagande i Prisdialogen har skapat en dialog där vi getts möjlighet att påverka prisändringsmodell och prisstruktur
5. Skydd för kunden från kraftiga prisökningar	Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och utgör därmed ett skydd mot kraftiga prisökningar
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner	Det finns utrymme för oss att påverka utvecklingen av prismodellen på fjärrvärme
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv	Fjärrvärmeleverantörens prismodell ger er incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder

1.2.2.2 Undersökningens genomförande

Undersökningen har genomförts i form av strukturerade telefonintervjuer (frågor med fasta svarsalternativ) med representanter för kunder i de tre målgrupperna. Intervjuerna har genomförts i januari 2019 och till viss del i december 2018.

Kontaktuppgifter till representanter för kunder i grupp 1 har hämtats från Prisdialogens samrådsprotokoll (max 1 representant per kund). Kontaktuppgifter till representanter för kunder i grupp 2 och 3 har hämtats från företagsregister (angiven kontaktperson på företaget; t.ex. VD, platschef eller teknisk chef/miljöchef). Urvalet av kunder utgörs av bostadsföretag i de kommuner där identifierade fjärrvärmeföretag levererar fjärrvärme.

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 och 3 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.

1.2.2.3 Svarspopulation

Målet med undersökningen har varit att nå ca 100 kundrepresentanter inom respektive grupp. Detta lyckades i Grupp 3, alltså kontrollgruppen som är kunder till leverantörer som inte är medlem i Prisdialogen. I grupp 1 och 2 har målet om 100 svarande inte nåtts. I grupp 1 - det vill säga de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess – var det 78 som svarade. I grupp 2 - det vill säga de kunder som *inte* deltagit i Prisdialogens samrådsprocess, men är kunder till leverantörer i nät som är medlemmar - var det 66 som svarade.

Bortfallet i undersökningen samtliga grupper är relativt stort. Den enskilt viktigaste förklaringen är att kundrepresentanten inte svarar (trots 6-7 kontaktförsök). Det har även förekommit att



kundrepresentanten inte vill delta i undersökningen samt att i vissa fall har telefonnumren varit felaktiga.

Tabell 4. Svarande i undersökningen

	Bruttourval, antal kontaktuppgifter	Antal genomförda intervjuer
Grupp 1	361	78
Grupp 2	460	66
Grupp 3	370	109



2 Jämförelse av prisändringar

Den första delen av uppföljningen fokuserar på årliga prisändringar på fjärrvärme. Denna del syftar till att följa upp målen om stabil prisutveckling (mål 1) samt skydd för kunden från kraftiga prisökningar (mål 5).

Prisdialogen som genomfördes under 2018 rör 2019 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per leverantör inom Prisdialogen var 0,8 procent i genomsnitt. I figur 1 nedan redovisas den genomsnittliga prisändringen för ett mindre flerbostadshus, det så kallade Nils Holgerssonhuset, under perioden 2014-2019. Prisdialogen jämförs dels med en kontrollgrupp av leverantörer som liknar de som är medlemmar i Prisdialogen och dels jämför vi med genomsnittet per kommun för samtliga kommuner. För år 2018 och 2019 har dessa siffror ej funnits tillgängliga och prisförändringarna presenteras således för de små och medelstora samt stora leverantörer som är medlemmar i prisdialogen.

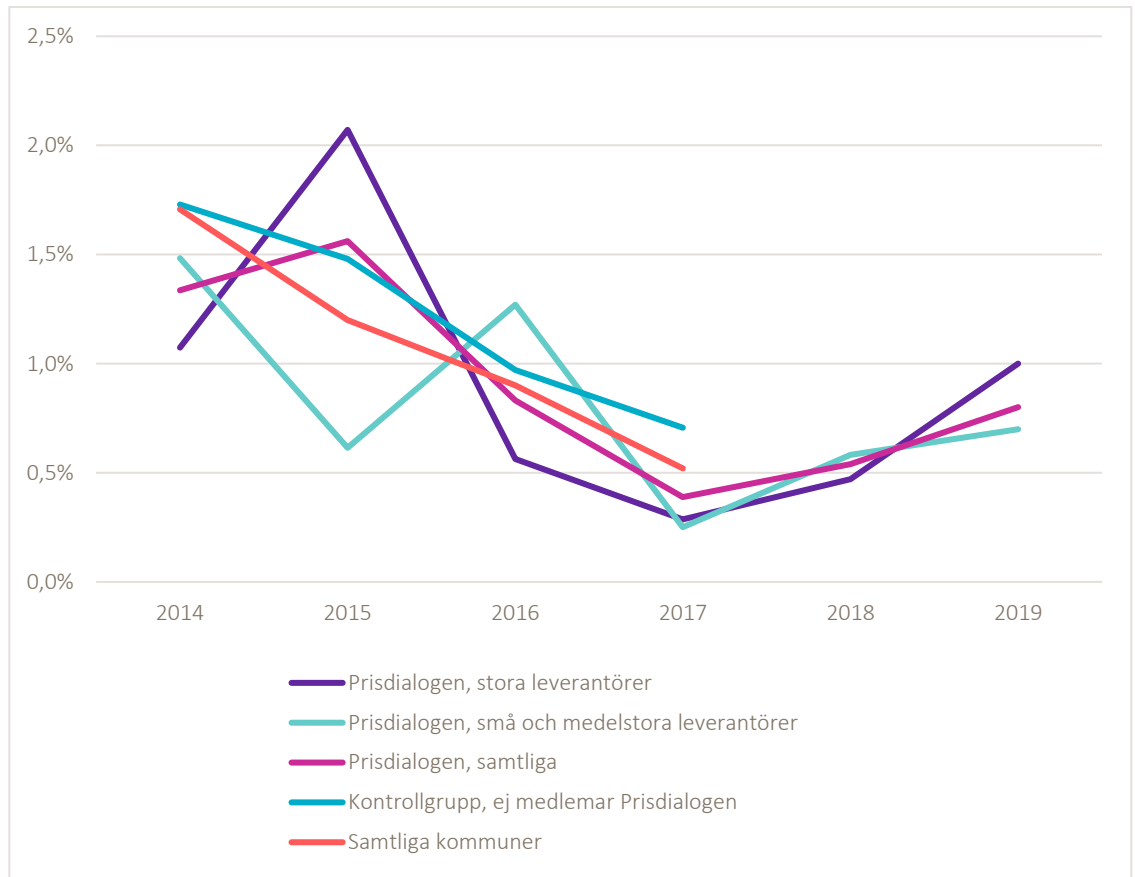
De skillnaderna som funnits mellan år 2014–2017 hos Prisdialogen, kontrollgrupper och genomsnittet för samtliga kommuner är generellt små. För 2019 är det de genomsnittliga prisändringarna som rapporterats in av respektive leverantör inom Prisdialogen.

Prisändringarna har sedan 2017 marginellt blivit större för leverantörerna inom prisdialogen. För år 2017 var prisändringarna 0,4 procent, år 2018 var prisändringarna 0,5 procent och för 2019 var det 0,8 procent. Dock är prisändringarna efter år 2017 generellt mindre än prisändringarna före år 2017.

Det finns en marginell skillnad i prisändringar gällande storlek på leverantör för år 2019. De stora leverantörerna hade större prisändringar jämfört med de små och medelstora leverantörerna. Prisändringarna var för de stora leverantörerna 1 procent medan de för de små och medelstora leverantörerna var 0,7 procent.



Figur 1. Genomsnittlig prisändring per kommun för ett mindre flerbostadshus³ under perioden 2014-2019



³ Det så kallade Nils Holgerssonhuset, årsförbrukning: 193 MWh, flöde: 3860 m³, effekt: 57 kW

3 Resultat från intervjuundersökning med kunder

I redovisningen av resultaten från undersökningen används följande benämningar:

1. Prisdialogen = Kunder till fjärrvärmeleverantörer som är medlemmar i Prisdialogen och som deltagit i samrådsprocess
2. Referensgrupp Prisdialogen = Kunder till fjärrvärmeleverantörer som är medlemmar i Prisdialogen, men som inte deltagit i samrådsprocess
3. Ej Prisdialogen = Kunder till fjärrvärmeleverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen (Kontrollgruppen)

3.1 Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna

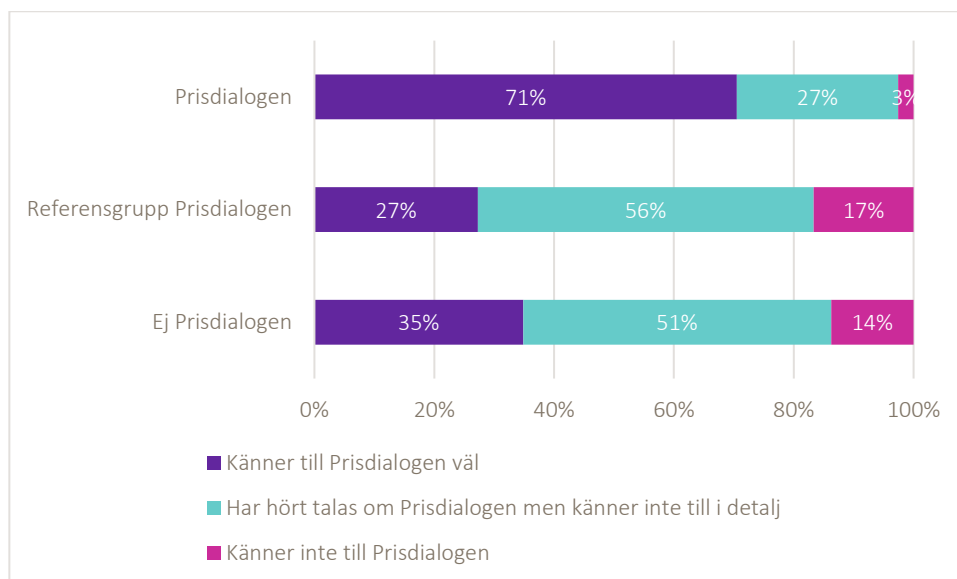
Inledningsvis undersöks kännedomen om branschinitiativet Prisdialogen bland kunderna.

Kännedomen om Prisdialogen är störst bland kunder som deltagit i samrådsprocess. Av dessa känner 71 procent väl till Prisdialogen (se figur 1). I referensgruppen för Prisdialogen är det 27 procent som känner till väl, medan 17 procent inte känner till Prisdialogen alls. Bland kunder till leverantörer som inte är medlemmar är det 35 procent som känner till väl och 14 procent känner inte till Prisdialogen alls.

Resultatet skiljer sig till viss del från 2018 års uppföljning. Framförallt skiljer sig resultatet för referensgruppen och de som inte är med i prisdialogen gällande att större andel har svarat att de har hört talas om Prisdialogen men känner inte till i detalj och mindre andel har svarat att de inte känner till Prisdialogen alls. Det är svårt att svara på varför det är en stor skillnad i svar jämfört med föregående uppföljning, men det skulle kunna bero på att några av de svarande blivit intervjuade i tidigare undersökningar och genom den har fått en kännedom om prisdialogen.



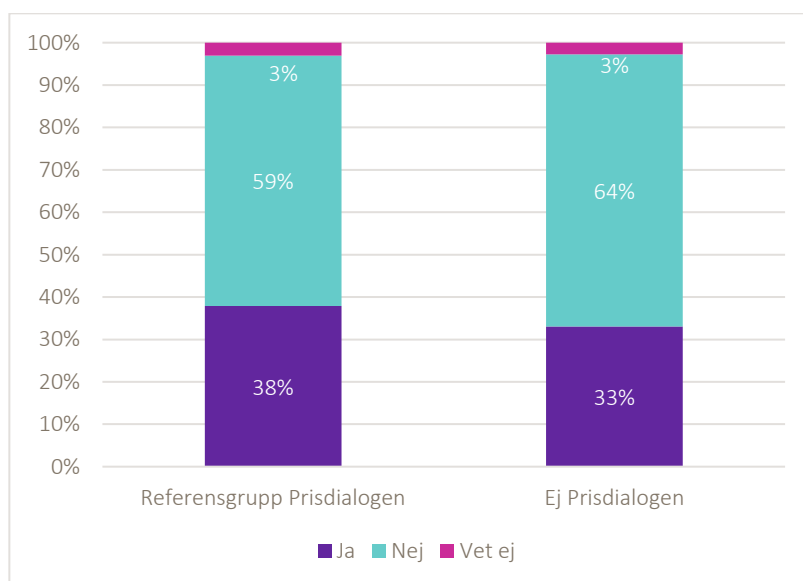
Figur 2. Hur väl känner du till branschinitiativet Prisdialogen?



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 2).

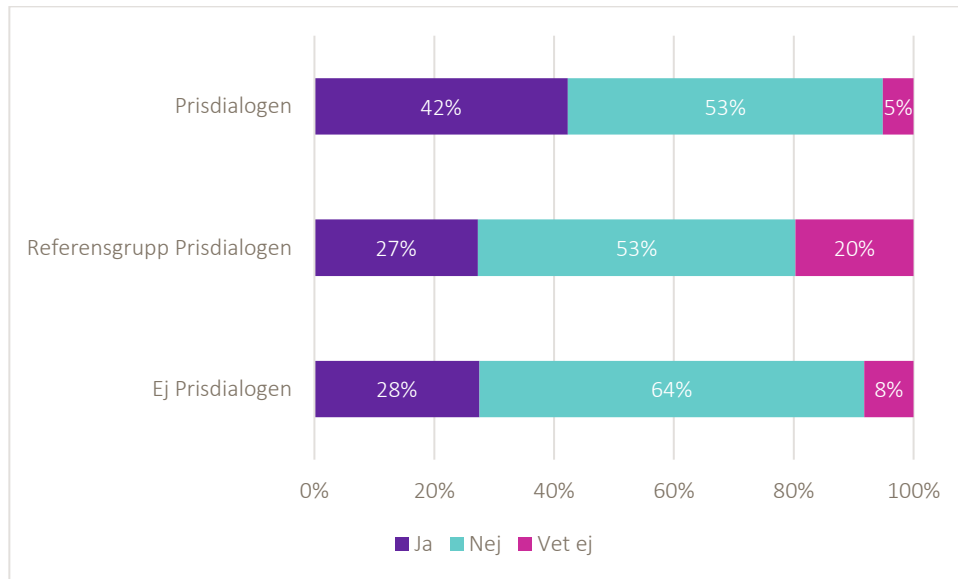
38 procent av kunderna i referensgruppen, dvs kunder till leverantörer som är medlemmar i Prisdialogen men som inte deltagit i samrådsprocessen, uppger att de haft någon form av dialog om prisändringar för 2019 med sin leverantör. Det är en lägre andel jämfört med 2018 års uppföljning då motsvarande andel var 51 procent. Bland kunderna till de leverantörer som inte är medlemmar i Prisdialogen är andelen 33 procent.

Figur 3. Har ni haft någon form av dialog eller diskussion om prisändringar för år 2019 med er fjärrvärmelieferantör?



42 procent av de kunder som deltagit i samrådsprocess uppger att deras leverantör ändrat sin prismodell det senaste året. Denna siffra är 27 procent för referensgruppen och 28 procent för de kunder vars leverantörer inte ingår i prisdialogen. Denna fråga fungerade som en villkorad fråga i undersökningen, vilket innebär att de respondenter som svarat ja på frågan fick frågan "Det finns utrymme för oss att påverka utvecklingen av prismodellen på fjärrvärme" (Se figur 7).

Figur 4. Har din leverantör ändrat sin prismodell det senaste året, dvs hur de olika priskomponenterna prissätts?



3.2 Uppföljning av mål för Prisdialogen

I detta avsnitt följer vi upp kundernas uppfattning om måluppfyllelse för Prisdialogen.

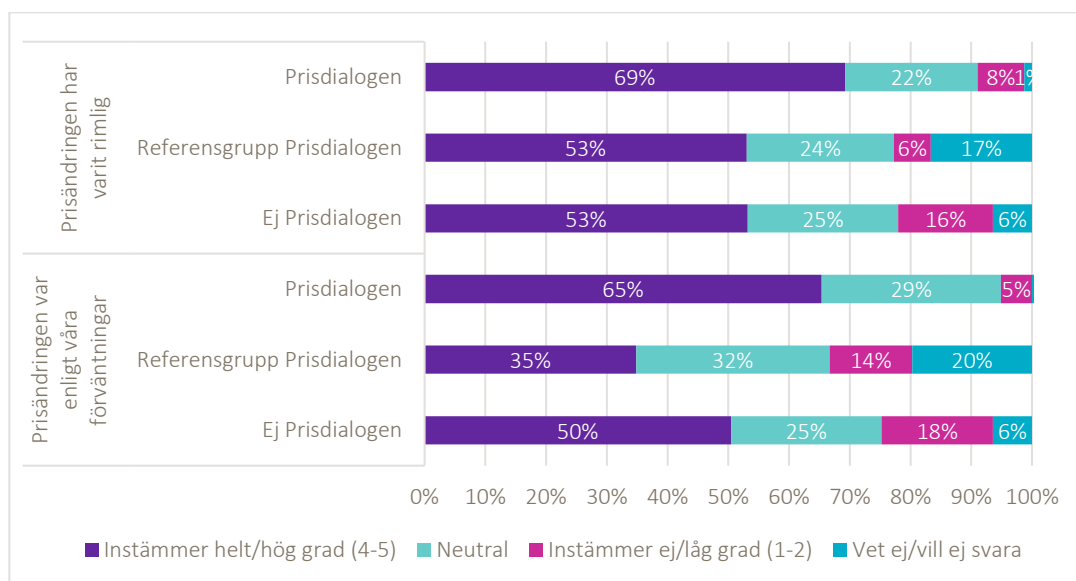
3.2.1 Mål 1: Rimliga prisändring och prisändring enligt förväntningar

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

Utifrån resultat i intervjuundersökningen ser vi i figur 4 att 69 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig (marginellt högre än vid 2018 års uppföljning). Andelen som instämmer i att prisändringen varit enligt förväntningarna är 65 procent, vilket är något lägre än vid 2018 års uppföljning.

Motsvarande andel bland kunderna i referensgruppen och bland kunder utanför Prisdialogen, är cirka hälften för den första frågan för båda grupperna. För den andra frågan är andelen ungefär en tredjedel för referensgruppen och hälften för gruppen ej prisdialogen. Det är en statistiskt signifikant skillnad mellan kunder som deltagit i samråd och övriga två grupper.

Figur 5. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme?



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.

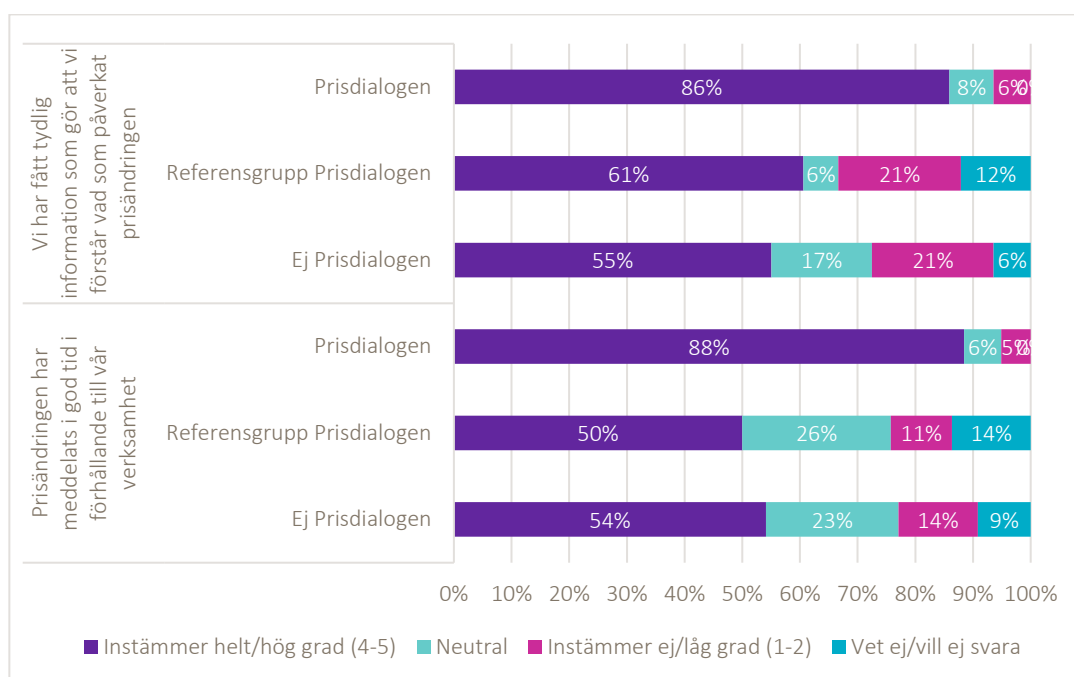
Vad gäller dessa båda mål så anger omkring 87 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess att de instämmer helt eller i hög grad att de fått tydlig information och att



prisändringen meddelats i god tid (se figur 5). Detta är högre än resultatet i 2018 års uppföljning. Det finns inga statistiskt signifikanta skillnader mellan de som deltagit i samråd och referensgruppen i Prisdialogen. Skillnaderna är dock statistiskt signifikanta mellan de som har deltagit i samråd och de som är kunder till leverantörer som inte är medlemmar i prisdialogen.

En klart lägre andel i de två grupperna 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 dock högre jämfört med resultatet i 2018 års uppföljning. Det är en statistiskt signifikant skillnad mellan kunder som deltagit i samråd och övriga två grupper.

Figur 6. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme?



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

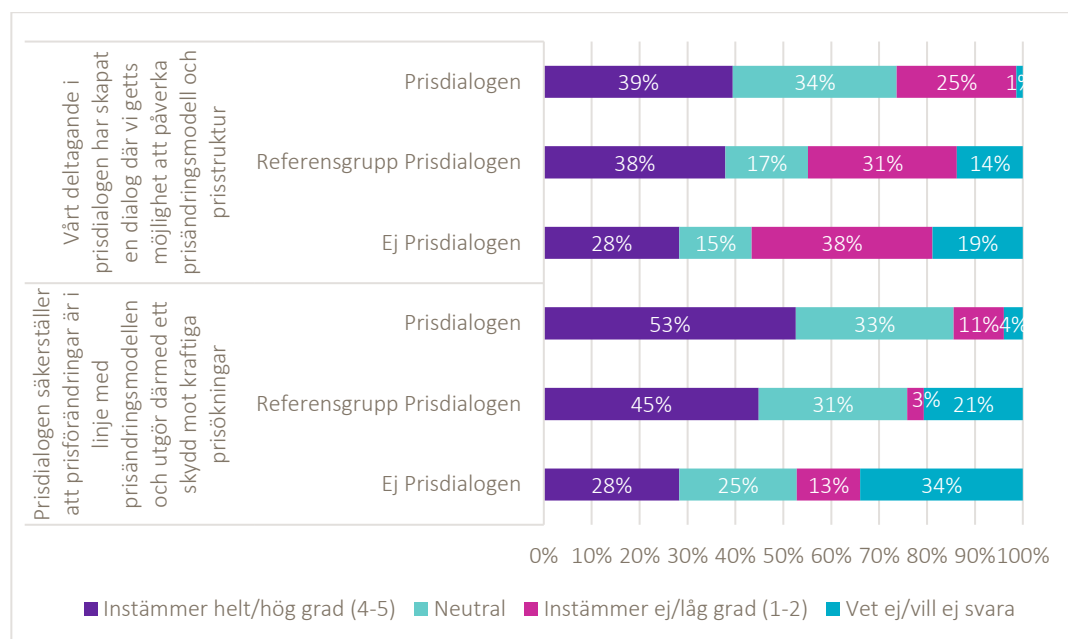
Mål 4 och 5 för Prisdialogen innebär att kunderna ska ges möjlighet att påverka fjärrvärmeleverantörens prisändringar genom dialog och att Prisdialogen ska bidra med skydd för kunden från kraftiga prisökningar. Dessa frågor har varit villkorade i intervjuundersökningen. De som har fått frågan är de som har svarat att de känner till Prisdialogen väl eller har hört talas om Prisdialogen men känner inte till i detalj (se figur 1). Frågan har även omformulerats något sedan den förra uppföljningen och därför görs inga jämförelser med föregående år.

39 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 6). Vidare anger 53 procent att Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och utgör därmed ett skydd mot kraftiga prisökningar.



Den statistiska analysen visar på skillnader mellan kunder som deltagit eller inte deltagit i samråd på frågan om deras deltagande i Prisdialogen har skapat en dialog där vi getts möjlighet att påverka prisändringsmodell och prisstruktur. Det finns dock inga statistiskt signifikanta skillnader mellan grupperna på frågan om Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och utgör därmed ett skydd mot kraftiga prisökningar. Den statistiska analysen visar på signifikanta skillnader mellan de som deltagit i samråd och de som inte ingår i Prisdialogen i bägge frågorna.

Figur 7. Anser du att...



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

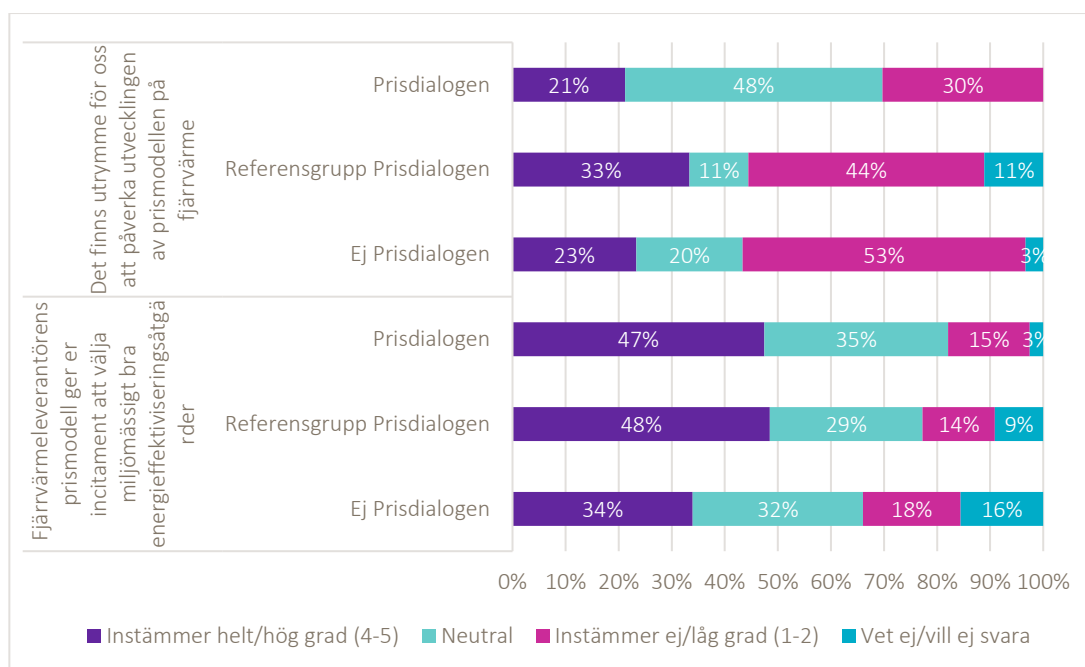
Mål 6 och 7 för Prisdialogen innebär att kunderna ska ges utrymme att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner (leverantörens prismodell) samt priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv.

Frågan ”Det finns utrymme för oss att påverka utvecklingen av prismodellen på fjärrvärme” är villkorad. Det innebär att de är de som svarat ja på frågan om leverantören ändrat sin prismodell (se figur 3) som har fått frågan ställd.

Figur 7 visar att bland kunderna som deltagit i samrådsprocessen är det knappt en fjärdedel som anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell, vilket är något lägre än i 2018 års uppföljning. Det är ungefär samma andel som för övriga kunder, men underlaget är begränsat då frågan enbart ställdes till de kunder som uppgett att deras leverantör ändrat sin prismodell.

47 procent av kunderna som deltagit i samrådsprocessen anser att fjärrvärmeleverantörens prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna. Denna fråga ställdes till samtliga respondenter. Det är en något lägre andel jämfört med 2018 års uppföljning och ungefär samma andel som de övriga grupperna år 2019. Inga av skillnaderna är statistiskt signifikanta.

Figur 8. Anser du att...

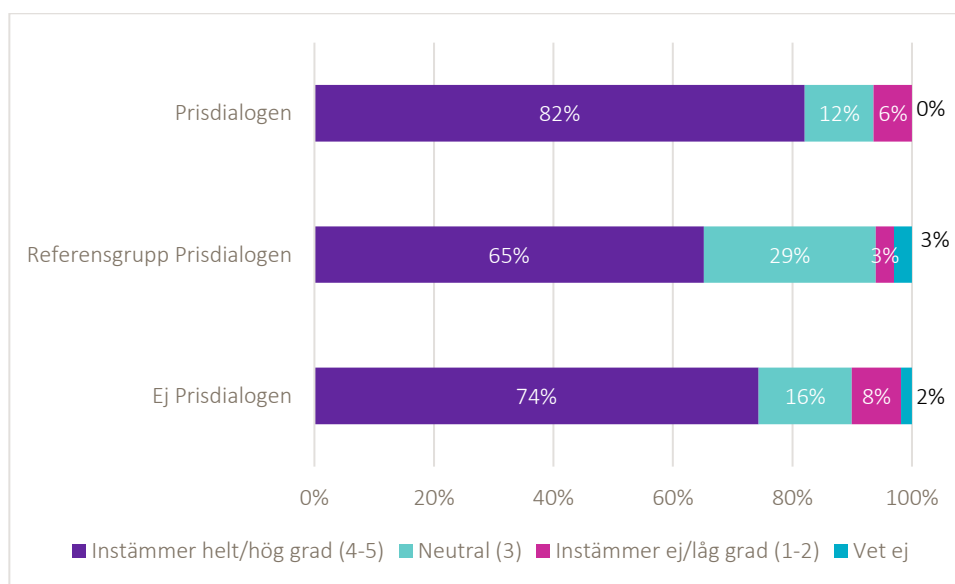


3.3 Kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör

Utöver frågor som specifikt rör målpuppfyllelse för Prisdialogen, så ställdes i undersökningen också frågor om kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör (figur 8).

Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högst bland dem som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess, andelen nöjda kunder är högre bland de som deltagit i samrådsprocessen än för övriga två grupper. Detta var även resultatet i 2018 års uppföljning.

Figur 9. Är du totalt sett nöjd med er fjärrvärmeleverantör?



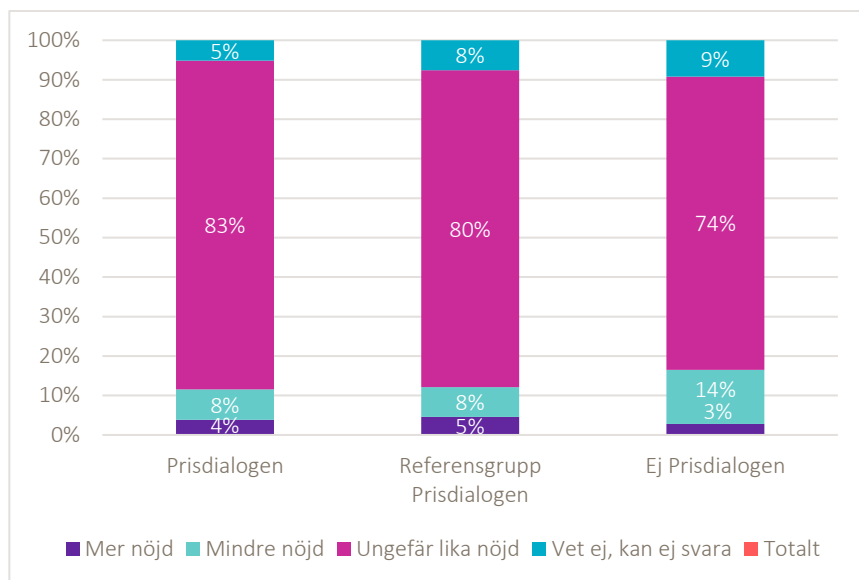
En kompletterande fråga ställdes även med syfte att undersöka om kunderna idag är mer eller mindre nöjd jämfört med ett år sedan (se figur 9).

Fyra procent av kunderna som medverkat i Prisdialogens samrådsprocess är mer nöjda med sin leverantör idag jämfört med för ett år sedan. Det är betydligt färre än vid förra årets mätning då denna siffra var 21 procent. Det är i princip samma andel som för övriga grupper år 2019. De allra flesta kunderna i samtliga grupper är dock ungefär lika nöjda idag som för ett år sedan. Resultatet liknar det från 2018 års uppföljning.

De som är mindre nöjda är en större andel 2019 för kunderna som medverkat i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med 2018 års uppföljning



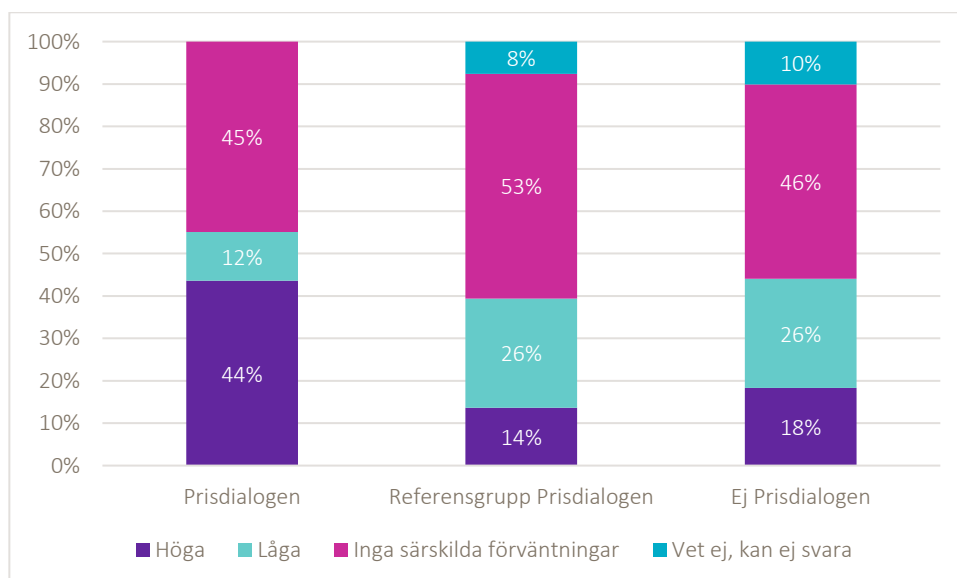
Figur 10. Är du totalt sett mer nöjd eller mindre nöjd med er fjärrvärmeleverantör idag än för ett år sedan?



3.4 Framtida förväntningar på prisutvecklingen

Kundernas framtida förväntningar på prisutvecklingen på fjärrvärme är också intressant att undersöka. Förväntningarna på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme är högst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess (se figur 10). 44 procent av dessa har höga förväntningar framöver. Detta är över en dubbelt så stor andel som i övriga två grupper, där de flesta svarar att de inte har några särskilda förväntningar. Resultatet är detsamma som i 2018 års uppföljning.

Figur 11. Hur skulle du beskriva dina förväntningar framöver på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme: har du höga, låga eller inga särskilda förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme framöver?



3.5 Summering

Intervjuundersökningen med kunder kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 71 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 2018 års uppföljning.
- 69 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. 65 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna, vilket är något lägre än i 2018 års uppföljning. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är högre än bland övriga kundgrupper.
- 88 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, vilket är högre än i 2018 års uppföljning. Det är även betydligt högre jämfört med övriga kundgrupper. Liknande mönster framkom i 2018 års uppföljning.
- Drygt hälften 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 ingen mätbar skillnad mellan kunder som deltagit i samrådsprocessen och de som inte gjort det.
- Över en tredjedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att de kunnat påverka sin leverantörs prisändringsmodell och prisstruktur.
- 47 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder. Det är en samma andel för de som inte ingått i Prisdialogens samrådsprocess och högre andel än de som inte ingår i Prisdialogen.
- Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med övriga kundkategorier. Dessa är också i större utsträckning än övriga kunder, mer nöjda med sin leverantör idag jämfört med för ett år sedan. Det är samma resultat som vid 2018 års uppföljning.
- 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 övriga två grupper som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

Sammanfattningsvis är det små förändringar mellan denna undersökning och föregående års undersökning. En positiv tendens är att 86 procent av kunderna som deltagit i samrådsmöten bedömer att de har fått tydlig information som gör att de förstår vad som påverkat prisändringen. Denna siffra var vid 2018 års uppföljning 77 procent. En annan positiv tendens var att 88 procent av kunderna som deltagit i samrådsmöten bedömer att prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till deras verksamhet. Denna siffra var vid 2018 års uppföljning 78 procent.



3.5.1 Bedömning av måluppfyllelse baserat på kundernas uppfattning

Baserat på svaren i kundundersökningen görs följande bedömning av måluppfyllelsen för Prisdialogen. För bedömningen svarar Kontigo som genomför undersökningen.

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

För god måluppfyllelse ska en klar majoritet av kunderna som deltagit i samrådsprocessen instämma i de frågor som mäter måluppfyllelse. Begränsad måluppfyllelse innebär att omkring hälften av kunderna instämmer i frågorna som mäter måluppfyllelse. Svag måluppfyllelse innebär att klart färre än hälften av kunderna instämmer i de frågor som mäter måluppfyllelse.

Målet om ”skydd för kunden från kraftiga prisökningar” har gått från begränsad måluppfyllelse i 2018 års uppföljning till god måluppfyllelse i denna uppföljning. Målet om ”priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv” har dock gått från god måluppfyllelse i 2018 års uppföljning till begränsad måluppfyllelse. I övrigt är resultatet om måluppfyllelsen lik med 2018 års uppföljning.

Tabell 5. Bedömning av måluppfyllelse

Mål/frågeområde	Tendens	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		God måluppfyllelse
6. Utrymme för kunder att kunna påverka utvecklingen av priskonstruktioner		Svag måluppfyllelse
7. Priskonstruktioner som ger kunden ekonomiska incitament till energieffektiviseringsåtgärder som är riktiga ur ett miljömässigt systemperspektiv		Begränsad måluppfyllelse



4 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 fjärrvärmelieferantören kan förbättras på något sätt?

Svaren redovisas nedan.

Tabell 6. Kommentarer från kunder i grupp 1, som har deltagit i Prisdialogens samrådsprocess

Kommentar
Att det blir en dialog och inte en monolog.
Att energilieferantören ska ta prisdialogen på lika stort allvar som andra prisregleringar.
Borde ha en aktiv dialog under året och inte bara i samband med Prisdialogen. Med sina större kunder i alla fall.
Borde ha något möte innan man bestämmer sig för att göra förändringar. Känns mer som en informationsträff än en dialog.
Ett eller fler möten till med Prisdialogen.
Ett större aktivt kundarbete, dvs rent praktisk hjälp och stöttning bland fastigheter.
Fortsätta med Prisdialogen för att förstå, och få kunskap om kundernas marknad.
Kan bli fler deltagare och som visar intresse.
Kontinuerlig information.
Kundtjänsten har blivit sämre.
Miljöpåverkan och hållbarhet, de är viktiga att få med och fortsätta utveckla.
Organisationsmässigt kan de förbättras.
Svenskt rekord i lägsta CO2 påverkan, jobba mer på att marknadsföra detta.
Sänker ni priset blir vi fantastiskt glada.
Transparent redovisning av kostnader i produktionsapparaten.
Träffarna med prisdialogen är bra, men det är väldigt lite kunder där. Men man får en bra förståelse åt båda hållen, varför priset är som det är.
Utveckla funktionen mina sidor, det behöver bli tydligare med effektsignaturer och hur det ser ut inför året. Förbättrad information för det statistik som redan finns där. Det är väldigt positivt att de kommer ut och håller dessa prisdialogmötena.
Ökad marknadsmässighet, hålla sig till de olika markandsalternativen.



Tabell 7. Kommentarer från kunder i grupp 2 (Referensgrupp, ej deltagit i Prisdiallog) och 3 (Ej Prisdiallog)

Grupp	Kommentar
2: Referensgrupp, kunder som inte deltagit i samrådsprocess	Att dom ska lyssna på brukaren mera
	Berätta mer om orsaker till prisändringen?
	Bättre priser i modellen
	Det är bra att vi blir bjudna när dom ska sätta priser
	Ha en dialog
	Information via digitalt
	Jobba mer med kundsvår
	Man ska vara mer tydligare med vilka incitament man vill jobba med.
	Mer dialog
	Mera insyn i deras produkter
	Återställa mina sidor så att den blir enklare att använda
3: Kontrollgrupp, kunder till leverantörer som inte är medlem i Prisdiallogen	Att man ska ha förhandlat pris
	Bättre dialog
	Vara ute i god tid
	Dom har olika typer av kund, hyresgästerna som ska betala hyror (hyrorona förvandlas oavsett hur energimarknaden ser ut)
	Dom ska försöka sänka priset
	Form av personlig handläggare
	Ha en dialog
	Kalla till informationsmöte
	Kommunikationen ska bi mycket bättre
	Kundbesök
	Mer personlig kontakt
	Mer satsningar ihop.
	Tycker vi har en bra dialog, vi hjälper Eon att dämpa effekttopparna, för det får vi 10 % rabatt på effektsavgiften, det är bra.
	Starta upp en dialog
	Sänka priset och ha en bra leverans.
	Tycker de varit urusla på att förklara de prisökningarna som varit de sista 15 åren, och nu tror jag att de kommer att tvingas att göra något annat för att det finns konkurrens av andra energislag.

