



Nr U 6560  
Februari 2022

# Uppföljning av Prisdialogen 2022

På uppdrag av Prisdialogen, genom parterna Energiföretagen Sverige, Sveriges Allmännyttta, Riksbyggen och Fastighetsägarna

Peter Bjerkesjö, Nathalie Fransson



**Författare:** Peter Bjerkesjö, Nathalie Fransson

**På uppdrag av:** Prisdialogen, genom parterna Energiföretagen Sverige, Sveriges Allmännytt, Riksbyggen och Fastighetsägarna

**Rapportnummer** U 6560

© **IVL Svenska Miljöinstitutet 2022**

IVL Svenska Miljöinstitutet AB, Box 210 60, 100 31 Stockholm

Tel 010-788 65 00 // [www.ivl.se](http://www.ivl.se)

Rapporten har granskats och godkänts i enlighet med IVL:s ledningssystem

## Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	4
De kunder som deltagit i samråd har generellt en mer positiv inställning till Prisdialogens mål .....	4
De kunder som deltagit i Prisdialogens samråd är mer nöjda med sin fjärrvärmeleverantör .....	5
God målpuppfyllelse för tre av Prisdialogens sju mål .....	5
Inledning .....	7
Metod och genomförande av uppföljningen .....	7
Målgrupper, urval och svarspopulation .....	8
Undersökningens genomförande .....	12
Resultat från intervjuundersökning med kunder .....	13
Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna .....	13
Uppföljning av mål för Prisdialogen .....	14
Kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör .....	18
Framtida förväntningar på prisutvecklingen .....	19
Summering av resultat .....	20
Bilaga: Kommentarer från kunder i intervjuundersökningen.....	21

# Sammanfattning

Den årliga uppföljningen av Prisdialogen genomförs nu för femte gången. 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 2021 rör 2022 års prisändringar. Den genomsnittliga prisändringen per medlem inom Prisdialogen var 1,6 procent. Detta kan jämföras med prisändringen för 2021 som var 1,4 procent.

En sammanfattning av årets undersökning presenteras nedan.

## De kunder som deltagit i samråd har generellt en mer positiv inställning till Prisdialogens mål

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 fjärrvärmeleverantör 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 fjärrvärmeleverantörer inom Prisdialogen kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 79 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 19 procent.
- 51 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig, vilket är lägre än i 2020 års uppföljning. 64 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna. Resultatet för de som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess är högre än för de kunder som inte deltagit.
- 76 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 i nivå med resultatet från 2020 års uppföljning. Skillnaden mellan de kunder som deltagit i Prisdialogens samråd och de kunder som inte gjort det är påtaglig, men statistiskt signifikant endast för frågan om tydlig information.
- 43 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar och 39 procent anser att Prisdialogen skapat en dialog där man kan påverka prisförändringsmodellen. Det är en svag ökning jämfört med 2020 års undersökning.
- Ungefär en femtedel av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att det finns utrymme att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell.
- 40 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att deras prismodell ger incitament att välja miljömässigt bra energieffektiviseringsåtgärder.

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

Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är klart högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med de kunder som inte deltagit. Nöjdheten bland dessa kunder är i stort sett oförändrad 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 är en dubbelt så stor andel jämfört med referensgruppen som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

En slutsats från undersökningens öppna svar är vidare att många kunder efterfrågar mer dialog och transparens. Detta trots att god måluppfyllelse har uppnåtts för mål 2 om transparens i prissättning och prisutveckling. Detta rör främst de kunder som inte varit med i samråd, men även bland dem som deltagit i samråd efterfrågas ökad dialog och transparens. Dialog och transparens verkar vara förenat med hög kundnöjdhet så därför bör ökad dialog och transparens vara en del av fjärrvärmeföretagens kundarbete framöver.








## God måluppfyllelse för tre av Prisdialogens sju mål

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

- God måluppfyllelse för 3 av 7 mål
- Begränsad måluppfyllelse för 3 av 7 mål
- Svag måluppfyllelse för 1 av 7 mål

Bedömningen är densamma som i föregående uppföljning och redovisas nedan.

Tabell 1. Sammanfattning av måluppfyllelse.

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

# 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 Energimarknadsinspektionen<sup>1</sup> och på eget initiativ<sup>2</sup> 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. 2022 års uppföljning följer metodmässigt den metodik som utvecklades till 2020 års uppföljning. 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 2022 års prisändringar och de samråd som genomförts under 2021.

## 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:

---

<sup>1</sup> Energimarknadsinspektionen (2016) *Utvärdering av branschinitiativet Prisdialogen*. Ei R2016:05

<sup>2</sup> Kontigo (2015) Prisdialogen gör skillnad – utvärdering av måluppfyllelse och effekt för samverkan mellan fjärrvärmeleverantörer och kunder.

- 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.

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

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

## 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.<sup>3</sup> Vid genomgång av resultatet uppges, för varje fråga där båda grupperna tillfrågades, om det finns en statistiskt signifikant<sup>4</sup> skillnad mellan grupperna.

<sup>3</sup> Uppföljning av Prisdialogen 2020. Rapporten finns att läsa och ladda ner från: <https://www.prisdialogen.se/wp-content/uploads/2021/03/Rapport-Uppfoljning-Prisdialogen-2020.pdf>.

<sup>4</sup> 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.



Målet med undersökningen har varit att nå 200 kundrepresentanter inom grupp 1 och 300 representanter inom grupp 2. För grupp 1 nåddes totalt 178 svarande och för grupp 2 är antalet 234 svarande.<sup>5</sup>

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 exkluderas). 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 fjärrvärmelieferantör. I ett nästa steg söktes telefonnummer till deltagarna fram genom sökning på internet. Vid undersökningens genomförande visade det sig att 58 telefonnummer är felaktiga eller inaktuella (till exempel att personen slutat). Detta innebär att vi i undersökningen haft tillgång till telefonnummer till 416 unika deltagare i Prisdialogen som kunnat sökas för intervju. Av dessa har 178 deltagare besvarat telefonenkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 43 procent för grupp 1.

**Tabell 3. Population för grupp 1 i undersökningen, kunder som deltagit i Prisdialogens samråd**

Population	Antal
Totalt antal deltagare i samråd (företagskunder där namn anges i samrådsprotokollet)	538
Antal dubletter (personer som deltagit i flera olika samråd)	64
Antal deltagare med felaktigt eller inaktuellt telefonnummer	58
Totalt bruttourval för intervjuer	416
<b>Antal genomförda intervjuer</b>	<b>178</b>
<i>Svarsfrekvens</i>	42%

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.

---

<sup>5</sup> Måltalen för undersökningen fastställdes i samband med den förändring av undersökningsmetodik för målgrupper och urval till 2020 års undersökning. I 2020 års undersökning nåddes dessa mål. Målet med förändringen var två istället för tre målgrupper i undersökningen och större antal svarande i dessa två grupper. Antalet svarande i årets undersökning är klart större än i undersökningarna före 2020.



**Figur 1. Tillvägagångssätt för att identifiera och söka kundföretag i grupp 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 (branschposter) för att identifiera fastighetsägare; (2) en avgränsning till aktiva företag som omsatte minst 2 miljoner SEK vid senaste årsboks slut för att få med kunder av en viss betydelse storleksmässigt; samt (3) avgränsning till de kommuner där Prisdialogens medlemmar levererar fjärrvärme. Med detta förfarande så identifierades totalt 4 653 fastighetsföretag som är potentiella fjärrvärmekunder och som har telefonnummer.

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 ett stort överlapp av kontaktuppgifter i urvalet. I steg 5 rensades sedan dubletter till grupp 1 bort från urvalet. Efter detta förfarande fanns kontaktuppgifter till 3 016 unika företag som matchar målgruppen.

Därefter kontaktades företagen i slumpvis ordning för en avslutande screening i steg 6. Vid kontaktförsök med företagen visade det sig att 765 företag har felaktigt telefonnummer och 942 företag har inte svarat alls vid kontakt. Det innebär att det vid steg 6 screening återstår 1 309 potentiella fjärrvärmekunder som matchar målgrupp 2. Screeningen innebär att vid telefonkontakt fråga om företaget är fjärrvärmekund. Om svaret på frågan är nej utgår företaget från undersökningen. Totalt 478 företag har vid kontakt angett att de inte är fjärrvärmekunder och dessa utgår därför 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 fjärrvärmeleverantör.

Med detta förfarande genomfördes intervjuer med totalt 234 slumpmässigt utvalda företag från den population som avgränsats i undersökningen. Det ger en svarsfrekvens på 28 procent för grupp 2.

**Tabell 4. Population för grupp 2 i undersökningen, kunder som inte deltagit i Prisdialogens samråd**

Population	Antal
Antal företag med telefonnummer som möter kriterierna i urvalsprocessen steg 1–3	4 653
Antal företag med unikt telefonnummer	3 208
Antal dubletter med grupp 1	192
<b>Antal kvar efter rensning av tfn-nummer från grupp 1</b>	<b>3 016</b>
Företag som inte går att nå (svarar inte alls)	942
Felaktigt telefonnummer	765
Företag som anger att de ej har ej fjärrvärme	478
<b>Totalt bruttourval för intervjuer</b>	<b>831</b>
<b>Antal genomförda intervjuer</b>	<b>234</b>
<i>Svarsfrekvens</i>	<i>28%</i>

### Fördelning av svarande mellan stora och mindre fjärrvärmenät

Det är av betydelse i en urvalsundersökning att i möjligaste mån undvika eller i alla fall kunna kontrollera om det finns systematiska och betydande skillnader mellan den population vi vill dra slutsatser om och den population som intervjuas. I den här undersökningen har vi till exempel möjlighet att jämföra andel svarande i stora nät respektive små och medelstora nät bland de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess.

Som vi ser i tabell 5 är det en relativt jämn fördelning mellan andel kunder som tillhör stora respektive små och medelstora nät bland de som suttit med vid Prisdialogens samråd (bruttopopulation grupp 1). Bland de som slutligen intervjuats utgör andelen svarande i stora nät en något mindre andel. Bland de som intervjuats i grupp 2 är det en relativt jämn fördelning mellan stora respektive små och medelstora nät. Denna fördelning av snarlikt fördelningen i 2020 årsundersökning. Vi har i undersökningen kontrollerat om det finns systematiska skillnader i svar mellan kunder som tillhör stora nät respektive små och medelstora nät, men inte hittat sådana skillnader.

**Tabell 5. Fördelning av svarande mellan storlek på fjärrvärmenät**

Grupp	Andel svarande stora nät	Andel svarande små och medelstora nät	Totalt antal
Grupp 1 - Bruttopopulation (kontaktuppgifter)	45%	55%	474
Grupp 1 - Nettopopulation (intervjuade)	39%	61%	178
Grupp 2 (intervjuade)	56%	44%	234

## Undersökningens genomförande

Undersökningen har genomförts i form av strukturerade telefonintervjuer (frågor med fasta svarsalternativ) med representanter för kunder i de två målgrupperna. Intervjuerna har genomförts under november och december 2021.

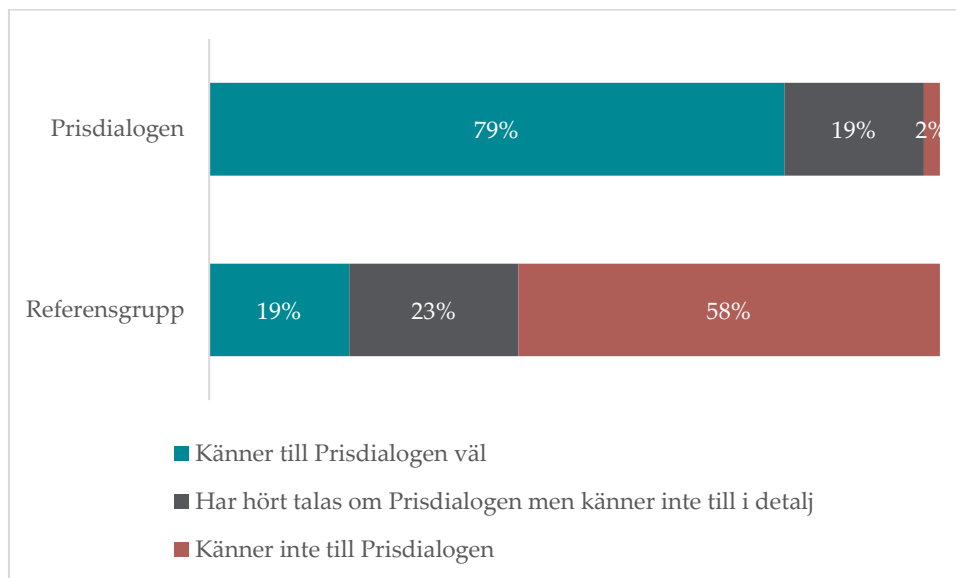
I grupp 1 har de representanter för fjärrvärmekunder som finns namngivna i samrådsprotokollen för Prisdialogen sökts på direktnummer alternativt via växelnummer till företaget. I grupp 2 har angiven kontaktperson på företaget sökts via direktnummer alternativt via växelnummer. Vid telefonkontakt har 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.

Resultaten från frågorna med fasta svarsalternativ har i denna rapport sammanställts med avseende på svarsalternativ och målgrupp (grupp 1 och 2). I flervälsfrågorna med skattning på en skala 1–5 har de två lägsta samt de två högsta skattningarna aggregerats för ökad tydlighet i resultattolkning. Resultaten från samtliga flervälsfrågor redovisas i diagram i denna rapport. Intervjuerna avslutades med en öppen fråga om kunderna ser att Prisdialogen kan förbättras på något sätt. Svaren redovisas i bilaga 1.

# Resultat från intervjuundersökning med kunder

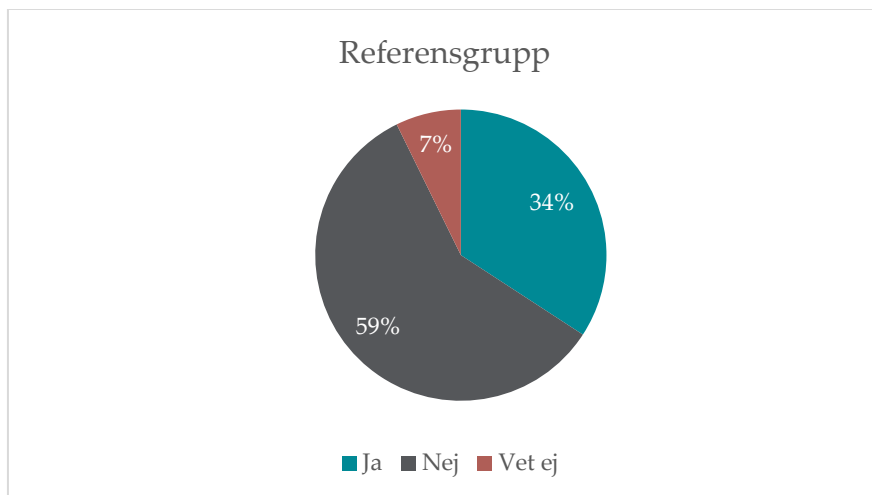
## Kännedom om Prisdialogen bland fjärrvärmekunderna

Inledningsvis undersöks kännedomen om branschinitiativet Prisdialogen bland kunderna. Kännedomen om Prisdialogen är störst bland kunder som deltagit i samrådsprocessen (grupp 1). Av dessa känner 79 procent väl till Prisdialogen (se figur 2). I referensgruppen för Prisdialogen (grupp 2) är det 19 procent som känner till Prisdialogen väl, medan 58 procent inte känner till Prisdialogen alls. Resultatet i årets undersökning är mycket likt resultatet från 2020 års undersökning, men det är något färre i referensgruppen som svarat att de inte känner till Prisdialogen i årets undersökning.



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). 34 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 2022 med sin leverantör. Det är en något högre andel än i föregående undersökning.



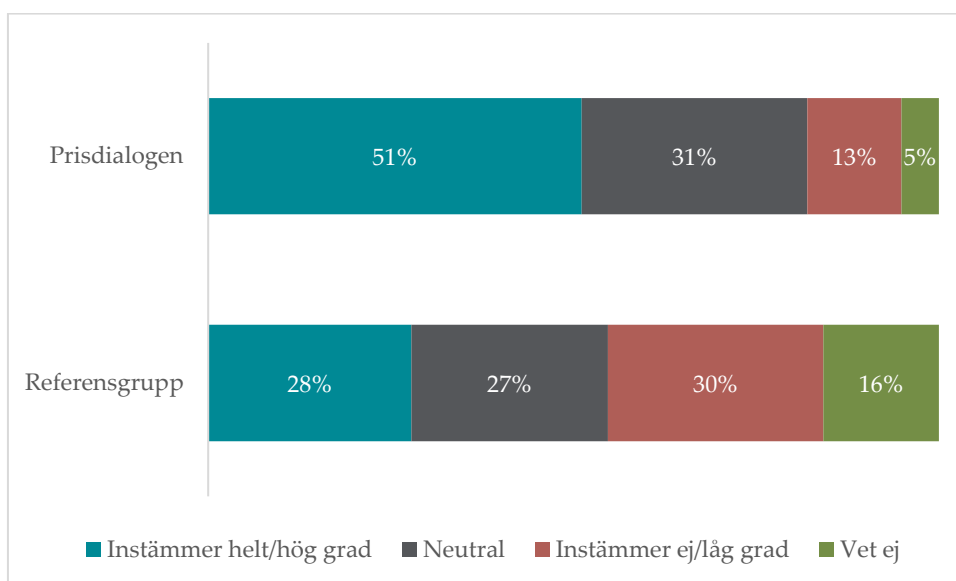
Figur 3. Har ni haft någon form av dialog eller diskussion om prisändringar för år 2022 med er fjärrvärmelieferantör? (enbart grupp 2, dvs referensgruppen)

## Uppföljning av mål för Prisdialogen

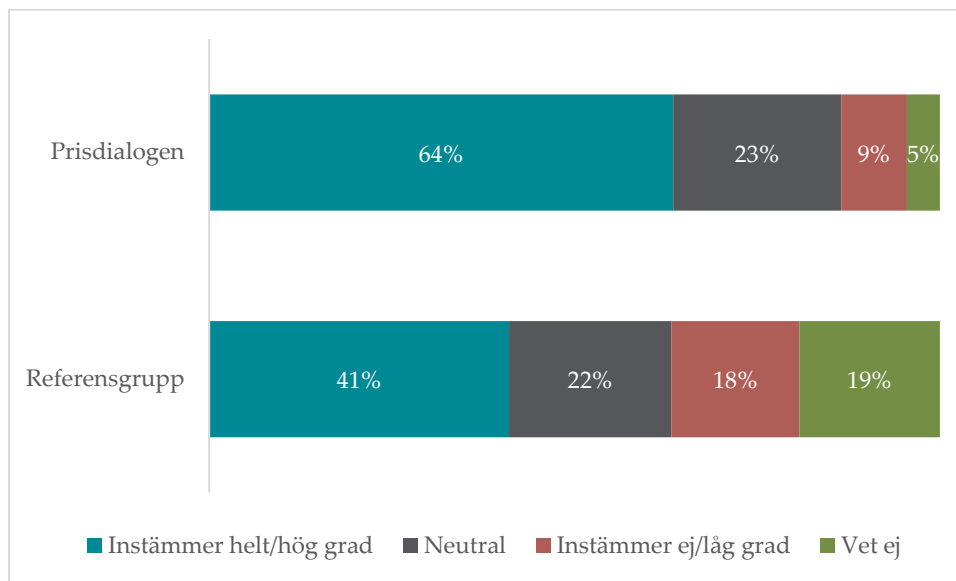
I detta avsnitt följs kundernas uppfattning om måluppfyllelse för Prisdialogen upp.

### Mål 1: Rimlig prisändring och prisändring enligt förväntningar

Det första målet för Prisdialogen handlar om rimlig och förutsägbar prisutveckling över tid. Utifrån resultat i intervjuundersökningen ser vi i figur 5 att 51 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess (grupp 1) instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig. Denna andel är på något lägre än i 2020 års uppföljning då motsvarande siffra var 62 procent. Andelen som instämmer i att prisändringen varit enligt förväntningarna är 64 procent (figur 5), vilket är i nivå med 2020 års uppföljning. Motsvarande andel bland kunderna i referensgruppen (grupp 2) är 28 procent för den första frågan och 41 procent för den andra frågan. Denna relativa skillnad mellan de olika grupperna är mindre än i 2020 års undersökning på båda frågorna. 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.



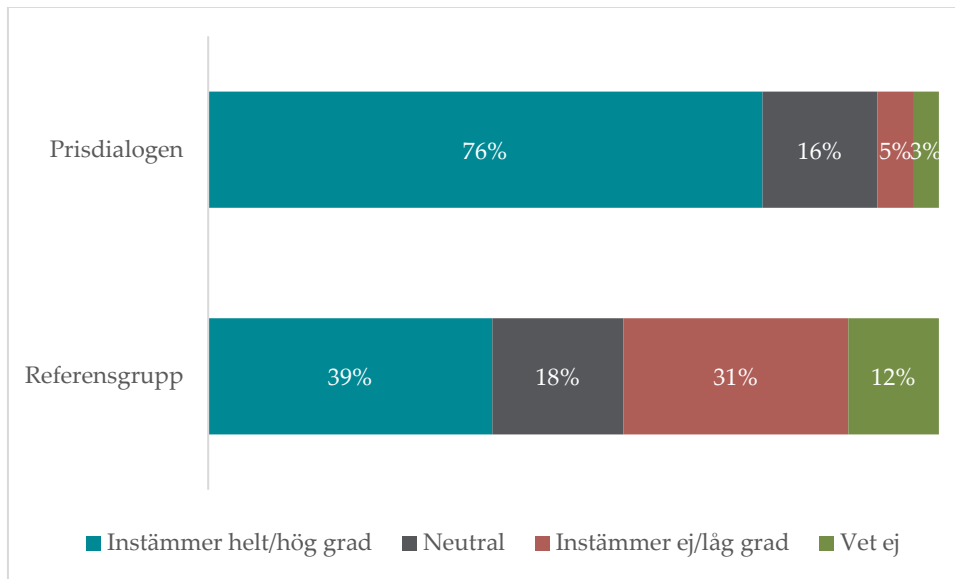
**Figur 4. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen har varit rimlig?**



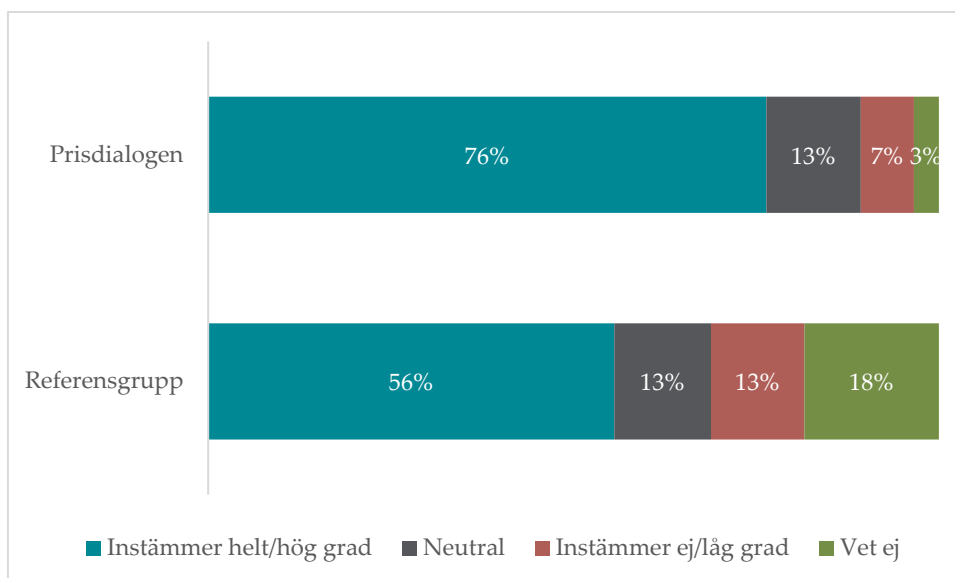
**Figur 5. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen var enligt våra förväntningar?**

### 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 76 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 (se figur 6 och 7). Detta är i nivå med resultatet i 2020 års uppföljning. För referensgruppen är motsvarande siffror 56 respektive 39 procent, vilket också är i nivå med 2020 års undersökning. Det finns en statistiskt signifikant skillnad mellan de kunder som deltagit i samråd och referensgruppen i Prisdialogen på frågan om tydlig information (figur 6) men inte om prisändringen meddelats i god tid (figur 7).



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?

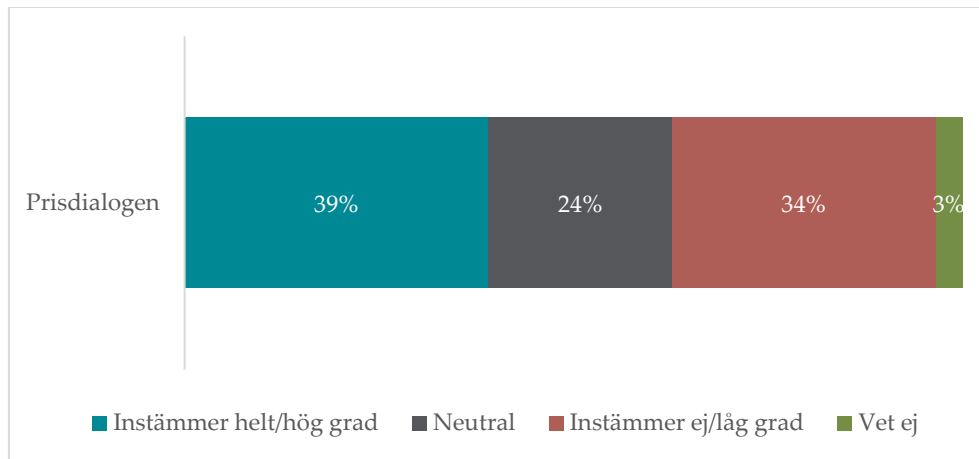


Figur 7. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om det senaste årets prisändring på fjärrvärme - Prisändringen har meddelats i god tid i förhållande till vår verksamhet?

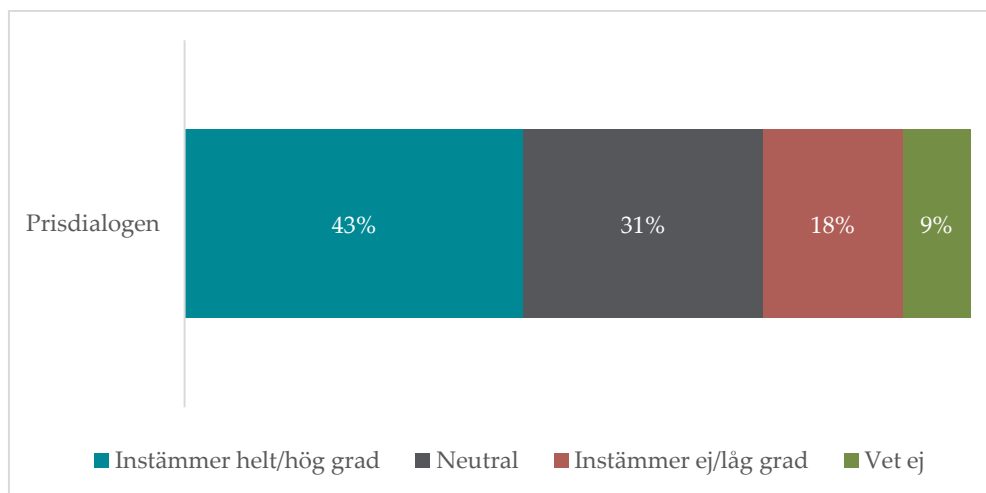
## Mål 4 och 5: Prisdialogens påverkan på prisändringar och skydd mot prisökningar

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). 39 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 nivå med 2020 års undersökning (35 procent). Vidare anger 43 procent att Prisdialogen säkerställer att prisförändringar är i linje med prisändringsmodellen och därmed utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar (se figur 9). Det är i något högre än föregående års undersökning (36 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)**

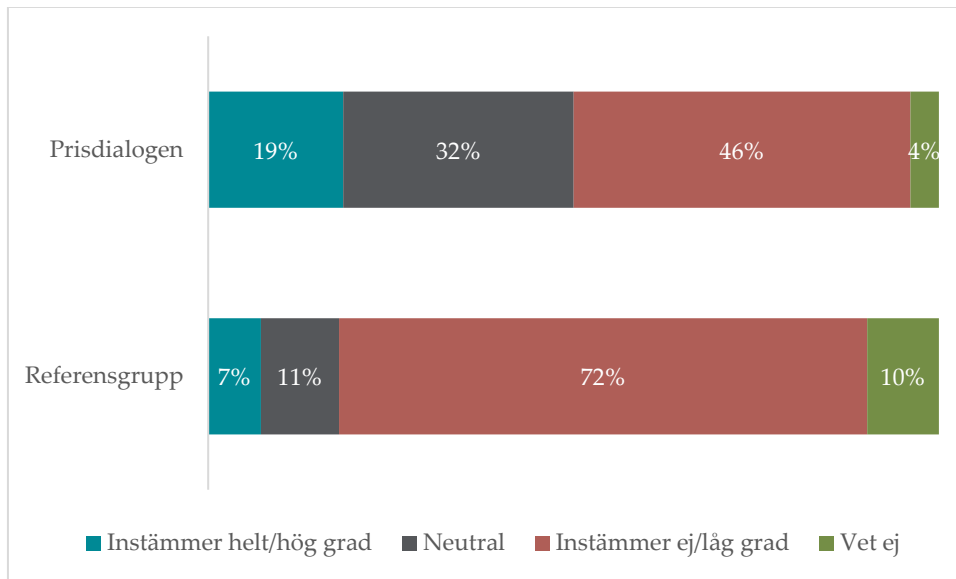


**Figur 9. Anser du att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar på fjärrvärme? (enbart grupp 1, kunder med i Prisdialogen)**

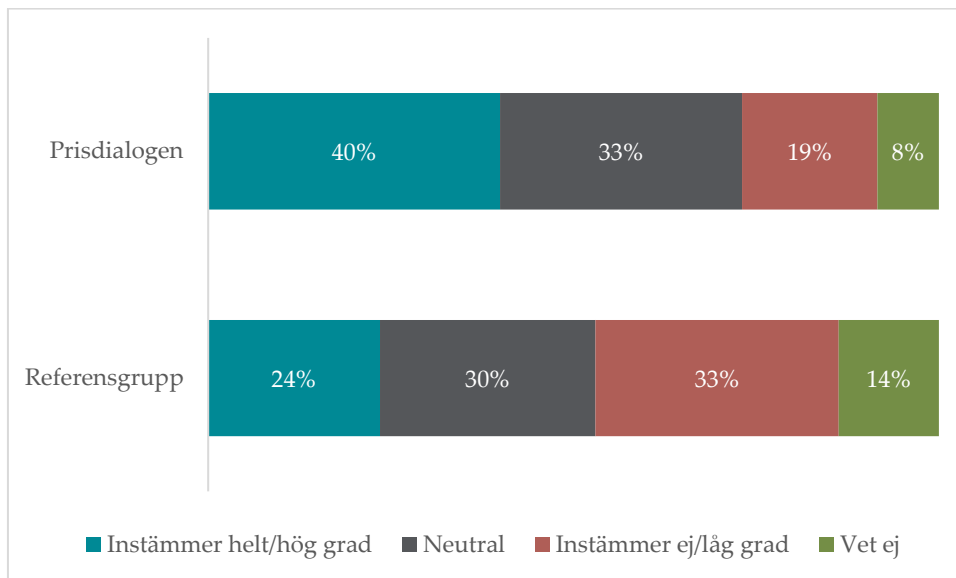
## Mål 6 och 7: Påverka prismodell och prismodellens incitament till energieffektivisering

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 19 procent som anser att de kunnat påverka sin leverantörs prismodell, något högre än 2020 års utvärdering (14 procent). För övriga kunder är andelen 7 procent, vilket är i nivå med 2020 års uppföljning.

40 procent av kunderna som deltagit i samrådsprocessen anser vidare att fjärrvärmeleverantörens prismodell ger incitament att välja de miljömässigt rätta energieffektiviseringsåtgärderna (se figur 11). Denna fråga ställdes till samtliga respondenter och för referensgruppen är motsvarande siffra 24 procent. Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta. Resultatet på denna fråga är i princip identiskt med 2020 års undersökning.



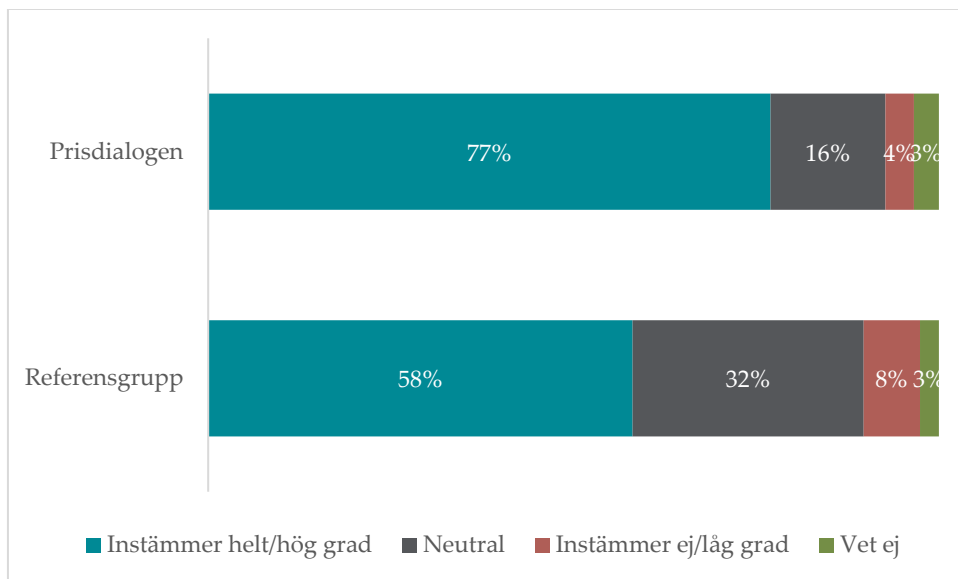
Figur 10. Anser du att det finns utrymme för er att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell?



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

## Kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör

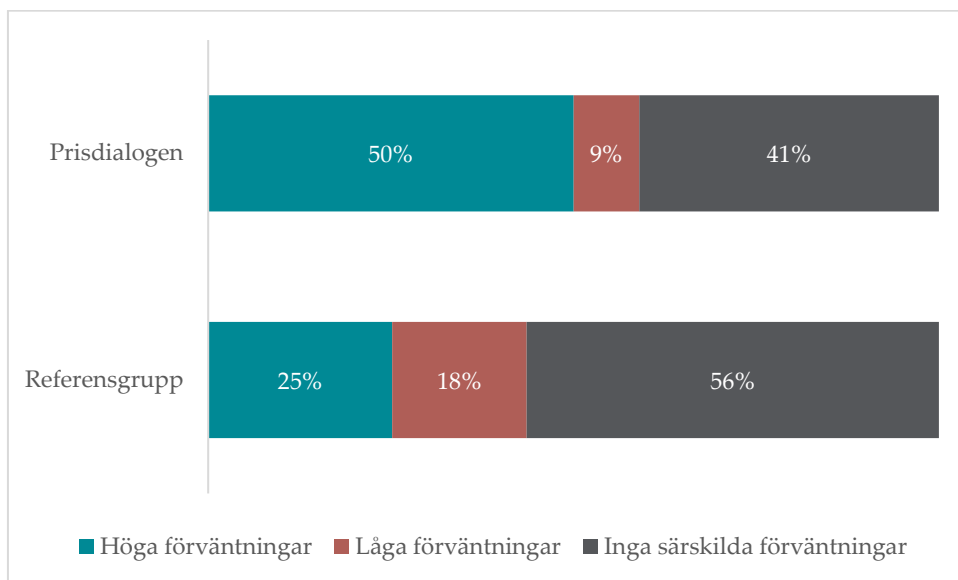
Utöver frågor som specifikt rör måluppfyllelse för Prisdialogen, så ställs i undersökningen också frågor om kundernas nöjdhet med sin fjärrvärmeleverantör. Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är högst bland dem som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess (se figur 12) och andelen nöjda kunder är i stort oförändrad jämfört med tidigare år. 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 fjärrvärmelieferantör?

## Framtida förväntningar på prisutvecklingen

Som avslutning ställs i undersökningen 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). 50 procent av dessa har höga förväntningar framöver (samma nivå som i 2020 års undersökning). Detta är en dubbelt så stor andel som i den andra gruppen, där de flesta svarar att de inte har några särskilda förväntningar. Resultatet är samstämmigt med tidigare års undersökningar.



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

## Summering av resultat

Intervjuundersökningen med kunder kan sammanfattas i följande punkter.

- Kännedomen om Prisdialogen är som väntat klart störst bland de kunder som deltagit i samrådsprocess. 79 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 19 procent. Kännedomen om Prisdialogen är ungefär densamma som i 2020 års undersökning.
- 51 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess instämmer helt eller i hög grad att prisändringen varit rimlig, vilket är lägre än i 2020 års uppföljning. 64 procent instämmer i påståendet om att prisändringen varit enligt förväntningarna. 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 tydlig information. Däremot inte en säkerställd skillnad på frågan om prisändringen meddelats i god tid.
- 76 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 i nivå med resultatet från 2020 års uppföljning. Skillnaden mellan de kunder som deltagit i Prisdialogens samråd och de kunder som inte gjort det är påtaglig. Men det är endast för frågan om tydlig information som skillnaden till referensgruppen är statistiskt signifikant.
- 43 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att Prisdialogen utgör ett skydd mot kraftiga prisökningar och 39 procent anser att Prisdialogen skapat en dialog där man kan påverka prisförändringsmodellen. Det är en svag ökning jämfört med 2020 års undersökning.
- 19 procent av kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess anser att det finns utrymme att påverka utformningen av fjärrvärmens prismodell. Det är något högre än 2020 års utvärdering (14 procent). Motsvarande siffra för referensgruppen var 7 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 2020 års undersökning. Det är högre än vad de svarande i referensgruppen anser om samma fråga.
- Den totala nöjdheten med fjärrvärmeleverantören är klart högre bland kunderna som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess jämfört med den grupp som inte deltagit. Nöjdheten bland dessa kunder är i stort sett oförändrad 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 är en dubbelt så stor andel jämfört med referensgruppen som har svarat att de har höga förväntningar på en rimlig och förutsägbar prisutveckling på fjärrvärme.

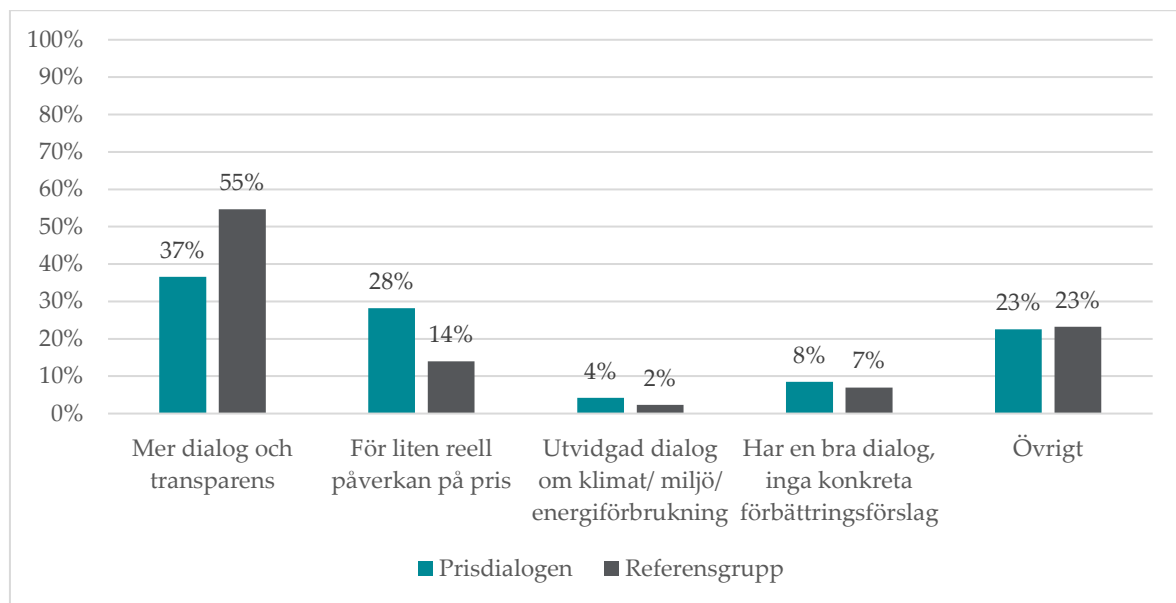
Ett genomgående mönster i undersökningen är att de kunder som deltagit i Prisdialogens samrådsprocess uppvisar en mer positiv attityd i förhållande till målen med Prisdialogen, jämfört med de kunder som inte deltagit. De kunder som deltar i Prisdialogens samråd är också mer nöjda som helhet med sin fjärrvärmeleverantör än övriga kunder och har en mer positiv inställning till den framtida prisutvecklingen på fjärrvärme. Detta mönster återfinns även i tidigare års undersökningar. Då metoden för urval av referensgrupp är densamma i årets undersökning som i 2020 års undersökning kan jämförelser med föregående års undersökning göras. Dock är det totala antalet intervjuade kunder i årets undersökning något lägre än i föregående års undersökning, vilket påverkat styrkan i undersökningen något.

## Bilaga: Kommentarer från kunder i intervjuundersökningen

Som en avslutande fråga i intervjuundersökningen fick de svarande möjlighet att lämna en kommentar om de har något förslag på hur dialogen med fjärrvärmeleverantören kan förbättras på något sätt. De som inte hade någon kommentar eller enbart svarade nej har rensats bort.

Utifrån de öppna svar som kunderna lämnat går det att utläsa ett antal kategorier av relaterade kommentarer (figur 14). Bland de kunder som deltar i Prisdialogens samråd är det ungefär en tredjedel som efterlyser än mer dialog och transparens, i referensgruppen är anger drygt hälften av de som lämnat kommentar att de vill ha mer dialog och transparens. I referensgruppen efterlyser många bättre och tydligare information. Vanligt i båda grupperna är att kunder efterfrågar en mer personlig relation. Det finns också en grupp kunder som anser att dialogen inte spelar så stor roll då möjligheten att påverka priset är liten eller obefintlig. Några av kunderna föreslår en form av utvidgad dialog som inte bara berör pris utan också andra aspekter som klimat, miljö och energiförbrukning.

En påtaglig skillnad mellan de som deltagit i Prisdialogen och de kunder som inte har gjort detta är att de som inte deltagit i klart högre grad efterfrågar mer dialog och transparens.



Figur 14. Har du något förslag på hur dialogen med din fjärrvärmeleverantör kan förbättras på något sätt?

De fullständiga svaren redovisas i sin helhet nedan.

Svarande i gruppen som deltagit i Prisdialogens samråd:

- Tydligare information, gärna innan semestern.
- Tydligare information om läget.
- Återrapportering och information i mycket tätare intervaller.
- Framför allt att lyssna på kunder, gäller EOn i Malmö.
- Dialogen vi hade så var prisändringen redan bestämt, vi kunna påverka detta och tätare möten och samarbeten.
- Vi har redan gjort på det sätt utvidgat dialogen med en klimatdialog inom prisdialog, skulle kunna utvidga det för alla företag. Det finns en dialog med elnät ägaren också.
- jag skulle uppskatta och tycka att det är bättre att även om bolagsledning eller styrelse kan delta i prisdialogen, verkar som om de som inte är med i ledningen/styrelse inte får mycket gehör under dialogerna.
- Prisdialogen har blivit allmänt, så man höjer priset för mycket att man inte får, det ser bra ut på pappret men i det praktiska ser det mycket sämre ut med så mycket höga prisökningar.
- Tycker att det bra med dialoger, men detta med att vi kan påverka, är inte sant.
- Större möjlighet att påverka hur man räknar och jämföra priserna.
- Lite mer att man skulle vilja ha respons på förslag, till exempel varför man inte tycker att det är ett hållbart förslag.
- Nej, det är svårt, men kanske att man som kund kan verkligen kan få komma till tals.
- Vi skulle vilja ha en statlig styrning på denna marknad som leverantörerna har monopol.
- Ha förståelse för bägge sidors intressen.
- Ha en bättre dialog mellan kunder och leverantörer om prismodellen.
- Jag vill ha ytterligare dialog om hur vi klimatneutral leverans över hela landet.
- Fortsätta dialogen och kanske premiera klimatåtgärder och lösningar.
- Fortsätta med dialogen, och dialogen och priset är inte problemet, utan leveransen av fjärrvärme är problemet.
- Bättre och tätare kontakt med varandra.
- De brukar ha 2 möten, man skulle ha.... första mötet skulle kunna vara ett studiebesök i en annan anläggning och sen kan man ha mötet där och ha den andra mötet i en stad, ny stad varje år.
- Man kunde få bra och konkreta förslag angående energibesparingar, beroende vilken kommun man är i får man det ibland och ibland inte.
- Ännu bättre på att vara transparenta och att få kunderna förstå vad det är de ska göra eller måste göras, de är lite dåliga på att förklara varför priset har förändrats.
- Det är inte möjligt att påverka.
- Att sitta på fastighetsägarens stol, att förstå hur det är att vara en fastighetsägare så att säga.
- Bättre och tätare information och möten.
- Ännu längre framförhållning med prissättning kommande år.
- Efter pandemin fysiska möten
- Jag skulle vilja ha formaliserad överprövning av den föreslagna prisändringen.
- Dialogen är bra, men vissa delar kan inte påverka och de får förhålla sig till.
- Det skulle kunna effektiviseras, skicka information innan och minska antalet möten till två.
- Jag upplever att prisdialogen är en egen presentation av fjärrleverantören, vi kan komma med inspel men de kommer inte med, i min värld ska prisdialogen ska vara en dialog och sedan en prismodell.
- I mina ögon och öron är prisdialogen en monolog, skulle vilja ha en dialog istället för dagens pris-monolog.
- Möjligheten att påverka prisbilden, idag handlar det bara om information om hur priset blir, är bara en monolog ingen dialog.
- För några fanns det en utredning om att fjärrvärme skulle vara lika öppet som elnätet, så det inte fanns ett monopol på detta, skulle vilja att det var lika öppet.
- Vi behöver träffas personligt, det funkar inte bra med digitalt nätverk.
- Fortsätta med de regelbundna möten, det är positivt tycker jag.

- Stabila prismodeller och inte ändra modellerna för ofta.
- Nej, kanske lite mer kundmöten och lite specifika case.
- Mer transparens i dialogen.
- Det är ju egentligen ingen dialog utan en monolog där vi får information om så här är det, skulle vilja kunna vara med och påverka.
- Vi efterfrågar kund specifika kundmöten om samarbetsfrågor med enskilda leverantörer.
- Jag tycker att man borde titta i ekonomin i produktionsapparaten, så att man ser vad man kostar vid produktioner. Alla nya affärsområden, nysatsningar, det kostar för kunderna, jag tycker ägarna ska vara med o dela på kostnaden av nysatsningar.
- Nej, faktiskt inte, men det är bra de för en dialog så vi blir informerade i tid men det är ganska lite vi kan påverka eftersom är en prismonolog.
- Dialogmötena det går inte att yttra sig eller påverka någonting utan man är bara och medverkar, eftersom det är många som är inkopplade eller närvarande.
- Bibehålla den transparenta och konstruktiva dialogen vi har.
- Försöka ta fram en prisbild som ger korrekt bild av pris och miljö och en transparent dialog.
- Att det blir lite mer en dialog istället för en monolog, det kan bli för mycket som en prismonolog.
- Att man försöker skala det lite, man går lite mer in i detaljer istället för general, man pratar om global nivå istället för att gå ner till fastighetsägarens nivå.
- För att få vara med och påverka skulle man vilja ha en transparent redovisning från Eon. Det bästa vore om man kunde konkurrensutsätta dem.
- Jag tycker att det hade varit väldigt positivt om hyresgästerna hade varit med och aktiva på något sätt men de är sällan med och bryr sig inte. Vi borde vara tre parter.
- Jag vill att vi kunder ska ha större chans att påverka utfallet och vara med tidigare i processen.
- Det har varit svårt för oss som kunder att förutsäga prisökningarna på grund av byte av prismodell.
- De behöver vara mer proaktiva mot sina stora kunder.
- Vi har ju möten två gånger per år på varje ställe och det räcker bra.
- Jag tycker att dialogen har varit och ännu bättre med pandemin, man kan både sitta och titta på våra underlag samtidigt som man lyssnar på resonemanget under ett digitalt möte, + att man kan spara på miljön genom att inte åka till fordon till ett möte.
- Vi har en dialog men en väldigt låg påverkansgrad eller ingen alls.
- Här har vi haft en jättebra dialog med samtliga berörda.
- Att de samordnar så att flera leverantörers prisdialoger inte krockar med varandra.
- Att det är dialog och inte monolog.
- Fortsätta som vi redan gör.
- De måste ha folk som är intresserade och som kan förklara hur saker och ting fungerar, fjärrvärme är inte får huvudämne.
- Det hade önskvärd att få en procentuell indikation på prishöjningen av el, vatten och renhållning, då vi inte enbart är med i prisdialog på fjärrvärme utan på el, vatten och renhållning också.
- Mer öppenhet och bättre motivering på det man gör.
- En större lyhörddhet vad gäller uppdatering av prismodellen.
- Möjligtvis att lyssna lite mer på kunderna.
- Tydligare prismodell.
- Bättre dialog med fastighetsägarna.
- Det skulle vara intressant att veta hur de väger in våra åsikter, hur de hanteras och om det spelar någon roll.
- Mer direktkontakt mot större kunder.
- De tar bort incitamentet för att spara både på miljön och ekonomin.
- Jag tycker att dialogen har blivit mycket bättre. Det jag önskar är en större chans att påverka.

#### Svarande i referensgruppen:

- Att det blir en dialog, att det ska bli information i dagsläget.
- Att man har kontakt är viktigt och att diskutera saker.
- Avgifternas uppbyggnad är för krångliga att förstå.

- Borde ha möten med sina kunder. Det hade man tidigare.
- Bättre information om vad som ligger bakom prisökningarna och kanske vilka åtgärder vi som fastighetsägare kan vidta för att effektivisera. Vi är väldigt beroende av fjärrvärme men med den prisutveckling som är så driver det på att vi ser över andra.
- Bättre om man hade haft att alla fick fylla i. Det ger ingen rättvisa bild. Det är bättre med en enkät som alla får svara på.
- De har möten och det är ganska meningslöst. Det är bättre att de skickar ut information så kan man kommentera den. Det går inte att påverka någonting på mötena. De är inte tydliga med varför vi har prisdialogen egentligen.
- De kan komma ut och besöka oss en gång om året.
- De kan kontakta kunderna och fråga vad de tycker är rimligt i prishöjning.
- De kan lyssna mer på kunderna som inte vill ha en effekttaxa. Vi som har gamla hus får betala mycket.
- De kan tydliggöra fakturan så att man begriper vad man betalar för.
- De kan ändra namnet från Prisdialogen till Kunddialogen. Vi har ingen möjlighet att styra priset men vi har möjlighet att förbättra vår kundrelation.
- De kunde ringt upp och haft en dialog om priserna om man kan göra något.
- De lyssnar inte på oss, kunder utan gör som de vill.
- De skulle kunna vara mer proaktiva. Idag kommer det bara ett brev en gång per år om att prisändring kommer att ske och oftast är det höjningar. Det är monopol så det går inte att påverka.
- De skulle på deras eget initiativ göra en revidering varannat år där man går igenom förbrukning och vilka åtgärder man skulle kunna göra för att kapa effekttoppar med mera. Det är effekten som är dyr.
- De är inte så kundfokuserade och bryr sig inte om kunderna. De är inte intresserade av oss mer än av våra pengar. När vi bygger nytt tittar vi på om det finns alternativ till fjärrvärme.
- Den kan förbättras eftersom jag anser att det inte finns någon dialog. Istället för att skicka ut hur priserna ska ändras så skulle ett förslag vara att man har en dialog kring priserna initialt. Det är mer information om prishöjningarna istället för.
- Det handlar om vilken kontaktperson man har på fjärrvärmeleverantören, ganska lätt att boka tid för möte och att tala med de.
- Det kan bli tydligare.
- Det kan vara bättre utskick och mailkontakt.
- Det kan vara en kundkontakt med årligt möte inför prisförändringar, i alla fall för storkunder. De kan redovisa miljöpåverkan från produktion av fjärrvärme och ha större transparens.
- Det kan vara lite mer uppföljning kring de installationer vi och de har tillsammans.
- Det ska vara bättre transparens i beräkningarna.
- Det skulle vara att man kunde förhandla mer direkt med dem. Idag är det mer eller mindre så att man får ta det som erbjuds. Det som irriterar mig mest är att de har en prissättningsmodell som består till stor del av fasta avgifter och det gör det svårt.
- Det sköts bra.
- Det är att informera tidigare och att informera sakligt.
- Det är att kunna byta fjärrvärmeleverantör. Det kan man inte idag. Då är det ingen dialog.
- Det är att man sak ha en dialog som är betydligt mer långtgående än idag. Det gäller både kommersiella fastigheter och bostäder. Man ska kunna påverka.
- Det är bra information men vi har inte så stor möjlighet att påverka. Priserna är mer eller mindre satta. För övrigt är vi nöjda med fjärrvärme.
- Det är byråkrati och trångsynthet. Man skulle göra om debiteringsformen i grunden.
- Det är digital kommunikation. Det brukar fungera bra idag.
- Det är gemensamma arbeten för att minska energianvändning. Det skulle vara intressant att diskutera med dem.
- Det är ju Monopol så man kan inte välja olika leverantörer.
- Det är personliga samtal och telefonsamtal.
- Dialogen fungerar bra även om den blir ensidig ibland.
- Eftersom jag vet så lite om det så finns det utrymme för förbättringar. Det skulle vara mer information och uppsökande kontakter.



- Ett årligt telefonsamtal i diskussion med kunden. De ska ringa till oss. Fjärrvärme borde vara mer subventionerad. Det borde vara billigare och ha lägre skatt.
- Få mer information.
- För det första bjuda in till dialog så man förstår affärsmodell och prissättningsmodell.
- Förtydligande, vad och hur de menar. Förenklade och förtydligande.
- Genom information via mejl.
- Ha en mindre grupp av kunder, dialoger i mindre grupp.
- Har regelbundna möten.
- Hitta en större samling för att förbättra för mindre, mellan och stora kunder.
- Jag behöver ha en dialog med dem.
- Jag blir inbjuden till möten med Prisdialogen och jag kan ställa frågor när jag vill. Jag tycker att det fungerar bra.
- Jag hade önskat att det skulle vara billigare. Det är väldigt kostsamt på vintern. Det fungerar med fakturorna. Det är bra att vi får dem via epost.
- Jag skulle vilja att man inte bara får information om att vi höjer priserna utan att det går att diskutera.
- Jag tror att de ska jobba mer mot mindre ägarledda fastighetsbolag, alltså workshops eller liknande. De ska jobba ganska brett. Det tror jag är viktigt och sedan ska man också hjälpa till att öka kompetensen gällande införandet av teknik och användandet.
- Jag tror att den behöver moderniseras och bli mer kundorienterad.
- Jag tycker att det är en bra dialog som den är. Det går inte att påverka så mycket, men det är en annan sak.
- Jag vill få veta hur de tänker på tio års sikt. Det gör att vi lättare kan välja uppvärmningssystem. Det behövs långsiktighet.
- Jobba igenom det, samarbeten och vi kan hjälpas åt när det finns teknisk brist, istället för att det ska bli dyrt, kan man samarbeta. Det hade varit väldigt bra. Man blir bestraffad alldeles för hårt.
- Kanske att de bjuder in oss till samtal och ta fram olika modeller på pris och ge oss olika alternativ. Se fler priskostnaden på returen.
- Kanske lite mer initiativ för personliga möten med någon representant.
- Kundansvariga.
- Leverantörerna ska diskutera hur de ska göra med priserna de ska tänka mer på företagen.
- Lite missnöjd med dialogen.
- Lyhördhet bland kunder. Ha bättre kunddialog, förbättra sin kund dialog.
- Man borde kunna förhandla bättre och lättare. De borde sänka priset också.
- man kan bjuda till en dialog och höra vad vi som kunder skulle vilja ha och vad som är möjligt att göra och inte bara presentera en färdig modell.
- Man måste från fastighetshåll ställa lite krav för vi är helt i händerna på energileverantören.
- Man ska differentiera kunderna som har anläggningar som är i bra skick och ger låg returtemperatur och inte ha samma elpris för de som inte sköter sina anläggningar.
- Man skulle hålla en dialog angående det, vad som är viktigt. För mycket monopolmarknad.
- Man skulle önska en bättre möjlighet till någon form av förhandling om fjärrvärmepriserna och påverka leveranser och tjänster.
- Mejla mer.
- Meningslöst att försöka föra en dialog. Lyssnar inte.
- Mer personlig kommunikation med små kunder och större fokus på små kunderna. Nya idéer kring prissättning.
- Mer transparent.
- Mer träffar, och inte bara utskick med information utan öppna dialoger.
- Personlig kontakt.
- personliga möten med kunderna.
- Prata med kunden.
- Prisjusteringen i god tid.
- Skicka ut mer information via mail och uppdatera under året.
- Sänk priset.

- Ta bort fjärrvärme. Det är olämpligt att Stockholms stad är delägare och tillsynsmyndighet för värmepumpar.
- Tidigare information.
- Tidsanpassa förbrukningen till lägsta kostnaden.
- Tätare dialog.
- Under flera år har diskuterats Kombinera med fjärrvärme och bergvärme. Som inte fungerar så bra. Prismodellen måste anpassas. Effekt-tariff måste mätas på ett mer förlåtande sätt. Ett haveri ställer till. ex pga. bergvärme stod still ett dygn.
- Vi behöver veta information i god tid för att kunna hålla den diskussionen.
- Vi har en tät dialog, det kan jag nog ändra något på, vi träffas 4 gånger per månad.
- Vi kanske kan få mer gehör, är rätt så nöjda med vår fjärrvärmeleverantör, kanske lite för dyr bara.
- Vi är kunder och vill man ha oss som kund borde man ha kontaktat oss betydligt mer än vad man gör. Man är upplåst med avtal och då är det svårt att agera. Det är bara när avtalet går ut som man kan agera i stort sett.



