

Kundundersökning av fjärrvärmemarknaden

Energimarknadsinspektionen

Juni 2023



Innehållsförteckning

Introduktion.....	3
Sammanfattning kundundersökning.....	6
Slutsatser	9
Bakgrundsfrågor	12
Resultat	14
Intervjuer experter	30

Introduktion

Bakgrund

Enkätfabriken har för Energimarknadsinspektionens räkning genomfört en kundundersökning av fjärrvärmemarknaden. Frågeunderlaget är sammanställt tillsammans med Energimarknadsinspektionen. I undersökningen gjordes två enkäter, en som skickades till respondenter boendes i privatbostad, och en till bostadsrättsföreningar och bostadsbolag. Utöver den kvantitativa mätningen genomfördes semistrukturerade intervjuer med fjärrvärmeexperter i form av representanter från olika såväl fjärrvärmenämnden som branschorganisationer och energibolag, för att ge en bred bild av fjärrvärmemarknaden.

Syftet med undersökningen var att utforska flera viktiga faktorer som påverkar fjärrvärmesektorn. Kundundersökningen syftar till att skapa en djupare förståelse för kundnöjdhet inom fjärrvärme i Sverige. Undersökningen ska även ge inblick i kundernas upplevelse av sin fjärrvärmeanslutning samt deras syn på prissättning, leveranssäkerhet och andra faktorer som påverkar. Resultaten från kundundersökningen kommer att ligga till grund för Energimarknadsinspektionens egna analyser av hur väl fjärrvärmemarknaden fungerar och om det finns behov av åtgärder på området.

Undersökningen genomfördes i maj-juni 2023.

Genomförande

En utmaning för undersökningen var att det inte var möjligt att göra ett urval med enbart de villaägare som faktiskt har fjärrvärme. Enkätfabriken försökte initialt få ut uppgifter från fjärrvärmeleverantörer om i vilka områden de levererar fjärrvärme till en stor andel av villor och radhus. Bolagen lämnade inte sådan information eller hade den inte lättillgänglig varför detta inte var en framkomlig väg. I stället tog Enkätfabriken fram ett mycket stort överurval av personer som var bosatta i radhus eller villa i orter där det finns fjärrvärme. Det är dock enbart en liten andel av dessa som faktiskt har fjärrvärme och alltså ingick i målgruppen för mätningen. Att räkna ut en exakt svarsfrekvens bland dem som faktiskt har fjärrvärme är inte helt möjligt då det inte går att få en exakt andel av de som ingår i urvalet. Baserat på data om andelen villor som använder fjärrvärme för uppvärmning i landet kan dock en skattning av den verkliga svarsfrekvensen göras. Den skattade svarsfrekvensen bland dem som har fjärrvärme är 31 procent.

Undersökningen genomfördes via en webbenkät som skickades ut på olika sätt anpassat efter målgrupp. För fjärrvärmekunder boendes i privatbostad, permanenta

bostäder (villor) och tillfälliga bostäder, skickades enkäten ut via sms. Därefter skickades två påminnelser via sms.

För fjärrvärmekunder boendes i flerbostadshus skickades enkäten istället till bostadsrättsföreningar och bostadsbolag via e-post. Detta då de som bor i bostäderna inte har någon egen kundrelation med fjärrvärmebolagen. Därutöver skickades två påminnelser via e-post till de som vid tillfället för påminnelsen ännu inte svarat på undersökningen.

Urval och svarsfrekvens

	Urval	Inkomna svar	Svarsfrekvens
Privatbostad	26 000 i totalurval	2136	8% i totalurvalet 31% skattad svarsfrekvens bland dem som har fjärrvärme
Bostadsrättsförening	776	115	15%
Bostadsbolag	339	140	41%

De olika målgruppernas förutsättningar

De olika målgrupperna som tillfrågats i kundundersökningen skiljer sig åt något i vilket förhållande de har till fjärrvärmelieferantörerna och hur de påverkas privat av priserna, det är viktigt att ta med i bedöm.

De som svarar för bostadsbolag är personer som arbetar åt bostadsbolagen och har ansvar för energifrågor. De svarar i en yrkesroll om den fjärrvärme som deras arbetsgivare köper in för att leverera till deras kunder.

De som svarar för bostadsrättsföreningar är en lite mer blandad grupp. En del av respondenterna är anställda förvaltare som likt de svarande på bostadsbolagen svarar i en yrkesroll om den fjärrvärme som deras arbetsgivare (eller uppdragsgivare om de är inhyrda konsulter åt en bostadsrättsförening) köper in till föreningens medlemmar. En del av dem är istället förtroendevalda styrelseledamöter

De som svarar för privatbostad är privatpersoner som har fjärrvärme i sin villa eller radhus och där den aktuella bostaden är en äganderätt, bostadsrättsinnehavare ingår alltså inte i denna grupp. Alla respondenter här har alltså en äganderätt där kostnaden för fjärrvärmerna ställs direkt till dem som individer eller hushåll. I texter i denna rapport benämns denna grupp ibland som personer som är bosatta i villa eller radhus, detta då det blir tydligare att det alltså inte inkluderar personer som bor i flerbostadshus.

Dessa skillnader mellan målgruppernas förutsättningar för de olika målgrupperna gör att vissa skillnader i resultatet blir logiska. Personer som har det som en arbetsuppgift att följa upp avtal och priser med fjärrvärmelieferantörer har bättre förutsättningar att sätta sig in och förstå villkor och kostnader än den genomsnittliga villaägaren. Den som svarar utifrån sin yrkesroll kring inköp som deras arbetsgivare gör drabbas samtidigt inte nödvändigtvis av förändringar i prissättningen på ett privat plan varför de också kan ha en mindre känslighet för ändrade priser eller villkor än den som svarat som villaägare eller som styrelseledamot och boende i en bostadsrättsförening.

Sammanfattning kundundersökning

Kännedom om fjärrvärmepris

I kundundersökningen ställdes en fråga om hur pass god kännedom deltagaren har om sitt fjärrvärmepris. Resultatet visar att bostadsbolag är den målgrupp där kännedomen är som störst, Hela 93% av företrädarna för bostadsbolag som medverkar svarar att de har god till mycket god kännedom om prisnivån. Motsvarande siffra för målgruppen bostadsrättsföreningar är 75%, följt av 60% bland boende i villa eller radhus med fjärrvärme.

Information och kommunikation

På frågan om hur viktigt det är få information om olika aspekter rörande fjärrvärmen anser samtliga målgrupper att information om pris och tydlig fakturering, samt information om eventuella störningar är viktigt eller mycket viktigt. Företrädare för bostadsbolag anser även att information om miljömässig hållbarhet och förnybar energianvändning vid produktion av fjärrvärmen är viktigt.

Majoriteten (68%) av företrädarna för bostadsbolag anser att deras fjärrvärmeleverantörs kommunikation om prishöjningar eller andra förändringar i prisbilden är bra eller mycket bra. Andelen är något lägre bland företrädare för bostadsrättsföreningar. Boende i villa eller radhus upplever i klart högre utsträckning att deras fjärrvärmeleverantörs kommunikation om priser är dålig eller mycket dålig. Det finns dock en skillnad i det avseendet att äldre personer är mer positiva till kommunikationen från leverantören än yngre. Det är en tendens som är vanlig och sannolikt till del beror på att äldre personer tar del av den kommunikation som skickas ut i större utsträckning än yngre.

Kvaliteten i förhållande till priset

På frågan om hur nöjd respondenten är som fjärrvärmekund med kvaliteten på fjärrvärmetjänsten i förhållande till det pris de betalar, svarar en mycket stor andel av bostadsbolagens företrädare (80%) att de är nöjda eller mycket nöjda. Boende i villa eller radhus är också i hög utsträckning nöjda, de är även den grupp som i högst grad är mycket nöjda med kvaliteten i förhållande till priset. Det är på många sätt logiskt. Medan fjärrvärme är den dominerande uppvärmningsmetoden i flerbostadshus är det bland villaägare mycket vanligare med andra lösningar som påverkats ännu mer av inflation och prisökningar än fjärrvärmen under den senaste tiden. De som företräder bostadsbolag eller bostadsrättsföreningar har inte mycket att jämföra fjärrvärmen med medan de som bor i villa eller radhus sannolikt har bekanta som sett sina uppvärmningskostnader öka stort och oförutsägbart på grund av exempelvis höjda elpriser, då kan fjärrvärmen framstå som särskilt attraktiv. Den grupp respondenter som är minst tillfreds med kvaliteten i förhållande till priset är företrädare för bostadsrättsföreningar. Även bland dem är dock majoriteten (58%) nöjda eller mycket nöjda.

Byte till en annan uppvärmningsmetod

Majoriteten av samtliga svarande har inte övervägt att byta till en annan uppvärmningsmetod på grund av prissättningen eller kvaliteten på fjärrvärmestjänsterna. På följdfrågan om varför de inte har övervägt att byta uppvärmningsmetod förekommer svar att de är nöjda med uppvärmningsmetoden de har idag, men också att alternativa uppvärmningsmetoder upplevs för dyra. Det är en högre andel av bostadsbolagen som har övervägt att byta uppvärmningsmetod och satt sig in i alternativa lösningar jämfört med övriga grupper. Det är dock viktigt att notera att för de bostadsbolag som övervägt att byta uppvärmningsmetod betyder det inte nödvändigtvis att de övervägt att byta för hela sitt bestånd, det kan istället handla om att de övervägt att välja en annan uppvärmning för nya bostäder eller för vissa bostäder inom det nuvarande beståndet.

Bland boende i privatbostad är det en högre andel som har övervägt att byta bland de som har privat/utländskt bolag. Det går även att urskilja en skillnad bland åldrarna för privatbostad där fler i åldersgruppen 18–34 har övervägt och satt sig in i alternativa lösningar. Bland fritextsvaren gällande varför de inte har bytt uppvärmningsmetod förekommer svar att uppvärmningsalternativen är för dyra och att installationskostnaderna innebär en för stor investering. Därtill är återkommande svar att ett byte upplevs komplicerat eller att de i vissa fall redan har kompletterat med luftvärmepump eller bergvärme.

Förståelse av fjärrvärmeleverantörs prissättning och fakturering

Företrädare för bostadsbolag är de som i högst utsträckning (63%) svarar att de tycker att det är lätt att förstå sin fjärrvärmeleverantörs prissättning och fakturering. För privatbostad och bostadsförening är det ungefär hälften som upplever det lätt att förstå. Boende i privatbostad med privat/utländskt bolag som leverantör svarar i högre utsträckning att de inte förstår sin fjärrvärmeleverantörs prissättning och fakturering.

Rättighet till förhandling och medling av fjärrvärmepris

Utifrån undersökningen går det att utläsa att företrädare för bostadsbolag har högre kännedom om sin rätt att förhandla sitt fjärrvärmepris. Siffran är lägre bland boende i privatbostad, där 88 % svarar att de inte har kännedom om rätten till förhandling.

Majoriteten av samtliga målgrupper har inte kännedom om sin rättighet till medling av fjärrvärmepriset hos fjärrvärmenämnden. Det är något fler (33%) av företrädarna för bostadsbolagen som har kännedom om denna rättighet. Av de som har kännedom om rättigheten till medling är det nästan hälften av bostadsrättsföreningarna som har nyttjat den rättigheten, medan siffran är lägre för privatbostad och bostadsbolag.

Underrätta om avtalsvillkor

Nästan en tredjedel av boende i privatbostad och bostadsrättsföreningar känner till att fjärrvärmeföretag är skyldiga att skriftligen underrätta om eventuella förändringar av avtalsvillkoren senast två månader innan ändrade villkor. Bland bostadsbolagen är det drygt två tredjedelar som känner till detta.

Slutsatser

Fjärrvärmens stabilitet och förutsägbarhet en styrka

Även om undersökningen genomfördes i tider då priset på fjärrvärme för de flesta kunder har höjts mer än på många år så är kunderna i undersökningen i hög grad nöjda med prisvärdheten. Det kan tyckas kontraintuitivt men bör ses i sammanhang av en skakig omvärld där andra stora utgiftsposter förändrats långt mer för såväl bostadsbolag som bostadsrättsföreningar och villaägare. Kostnadsökningar för fjärrvärme om i de flesta fall 5-10 procent ter sig mindre dramatiska i relation till elpriser och räntekostnader som i många fall kan ha flerdubblats.

Att fjärrvärmens har ett fast pris som enbart justeras en gång per år blir också en faktor som särskiljer positivt jämfört med elpriser och räntekostnader som kan justeras löpande. Att andra uppvärmningsmetoder eller kostnadsposter för hushåll och bostadsbolag har påverkats mer i dessa tider riskerar dock att i någon mån maskera de utmaningar som ändå finns kring prissättning för fjärrvärme. Ser man enbart till hur nöjda fjärrvärmekunderna är i gemen i landet är nöjdheten generellt på en god nivå, men i enskilda orter där en fjärrvärmeaktör gör justeringar som är stora eller inte motiverade så kan nöjdheten vara mycket lägre. Att kunder som har en privatägd eller utlandsägd leverantör av fjärrvärme är mindre nöjda och känner sig mindre insatta i hur deras fjärrvärmepreis sätts visar på att det kan finnas tydliga skillnader inom gruppen fjärrvärmekunder beroende på var en kund är bosatt och därmed vilken leverantör den har.

Har fjärrvärmeleverantören en monopolställning?

En frågeställning som både berörs i enkäten till kunder och i de intervjuer med experter som genomförts är om fjärrvärmeleverantörer har en monopolställning eller ej. Här är det svårt att dra tydliga slutsatser. Visst finns det kunder som övervägt att byta ut fjärrvärmens mot en annan uppvärmningslösning, för de bostadsbolag som angett att de övervägt detta är det dock inte klarlagt om det gäller hela deras bestånd eller enbart enskilda fastigheter eller nybyggen. Branschföreträdare för energiföretag som intervjuats i expertintervjuer menar att de har konkurrens i form av framförallt bergvärme och luftvärme som kunder kan installera istället.

För villaägare kan detta i mångt och mycket stämma, även om kunderna är mindre benägna att ta en stor investeringskostnad nu, i tider med höga räntenivåer, än tidigare. Men företrädare för Sveriges allmännyttan menar att det i realiteten är svårt att hitta något reellt alternativ för många flerbostadshus i befintligt bestånd. Att bygga anläggningar för bergvärme eller luftvärme som klarar att producera den mängd energi som behövs för stora flerbostadshus kan i realiteten vara omöjligt i många områden.

Om ett område eller en fastighet från början byggs för att värmas upp på annat sätt kan det dock finnas möjligheter att välja en uppvärmningslösning än fjärrvärme även för flerbostadshus.

Slutsatsen blir att fjärrvärmerna i realiteten kan sägas ha en monopolställning för en stor del av sin kundbas på kort sikt. Det är framförallt för villor och radhus samt för nyproducerade flerbostadshus som det i realiteten finns en konkurrenssituation mot andra värmekällor och dessa bostäder utgör en relativt liten del av de flesta fjärrvärmeleverantörers intäktsunderlag.

Ett system byggt på samförstånd har fördelar och nackdelar

De experter som intervjuats har en relativt samstämmig bild av att prisdialogen som modell har haft en positiv effekt. Före prisdialogen infördes rådde mer oklarhet kring prissättningen och justeringar kunde göras relativt godtyckligt. Experterna är också i huvudsak eniga om att dagens modell är att föredra framför ett upplägg med större detaljreglering av hur prissättningen skall göras. Företrädare för kundsidan lyfter dock ett behov av mer skarpa lagliga möjligheter för kunderna att utmana en orimlig prishöjning.

En komplicerande faktor blir att det kan vara svårt att definiera vilken justering som är rimlig eller ej. Det är inte nödvändigtvis hur stor justeringen är som avgör rimligheten. Ett exempel kan vara att en industriverksamhet som genererat spillvärme som använts till fjärrvärmeproduktion läggs ner, då kan alternativa energikällor kosta mycket mer för fjärrvärmeleverantören varför en stor justering av priset kan vara både nödvändig och rimlig. Samtidigt kan en annan fjärrvärmeleverantör välja att göra en justering som relativt det föregående exemplet är liten men ändå inte alls är kopplad till verkligt ökade kostnader, och den justeringen kan då ses som orimlig trots att den i realiteten är mindre. Det vore alltså svårt att utforma ett regelverk som satte ett tak för hur stora procentuella justeringar som kan göras ett enskilt år.

Med dessa förutsättningar blir prisdialogen, som bygger på samförstånd och transparens, en lösning som har många fördelar jämfört med detaljreglering. Men modellen har också utmaningar. Detta har inte minst blottats under det gångna året då en stor aktör utslöts ur prisdialogen då den inte ansågs ha motiverat de prisjusteringar som gjordes. Dagens system är i praktiken tandlöst när en fjärrvärmeleverantör väljer att inte foga sig till de ramar som sätts inom prisdialogen och de som drabbas är leverantörens kunder som inte har mycket av reella alternativ till att svälja prishöjningen vare sig den är motiverad eller ej.

Då branschföreträdare för energibranschen menar att det är generellt är i fjärrvärmeleverantörernas intresse att bibehålla dagens system och undvika ett upplägg med detaljreglering av prissättningen så skulle det kunna tyckas rimligt att alla fjärrvärmeleverantörer undvek att agera på ett sätt som skapar ett politiskt tryck för mer reglering. Risker är dock att en eller några enskilda fjärrvärmeleverantörer

bedömer att de kan göra större justeringar om de flesta andra leverantörer fortsätter att hålla sig till prisdialogen. Då kan omotiverade prishöjningar ses som mer av enskilda företeelser och det kan finnas mindre intresse från beslutsfattaress sida att ändra ett system som på det stora hela fungerar väl. Det finns alltså en risk att enskilda bolag kan nyttja sin monopolliknande ställning för att göra stora prishöjningar för sina kunder och samtidigt skyddas från lagstiftning som begränsar sådana möjligheter av att andra bolag sköter sig. Denna problematik skapar motsättningar inom energibranschen men branschorganisationer eller andra aktörer har inga verktyg för att tvinga alla bolag att hålla sig till och ingå i prisdialogen.

Fjärrvärmenämnden är inte byggd för stormiga tider

I kundundersökningen tillfrågades kunder om de känner till att de kan begära medling av fjärrvärmenämnden. Kännedomen om denna möjlighet är låg bland kunderna, 5% av villaägarna med fjärrvärme känner till att de har rätt till medling och även hos andra kundgrupper är det en minoritet som har kännedom om möjligheten.

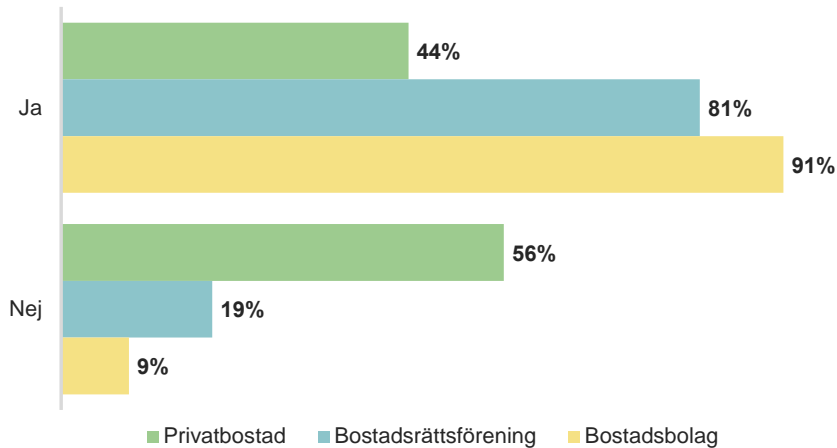
Slutsatsen av expertintervjuerna är dock i någon mån att en låg kännedom är ett underordnat problem, kanske är det i någon mån en fördel i dagsläget. En större utmaning är nämligen att Fjärrvärmenämnden inte är rustad för att hantera den mängd ärenden som nämnden haft den gångna våren. Tidigare år, när prisjusteringarna generellt varit små från de allra flesta fjärrvärmeleverantörer, har antalet ärenden varit på en lägre nivå och resurserna nämnden har matchade relativt väl den volym av ärenden som gällde då. När större prisökningar gjorts har antalet ärenden ökat och nämnden har svårt att hinna med vilket gör att det tar tid att få sitt ärende behandlat.

En faktor som gör att belastningen på nämnden blir stor är att den enskilda kunden har rätt att få medling för sina priser, men i de flesta fall är priserna desamma för alla kunder i en ort (priser kan skilja mellan flerbostadshus och villor och en del andra faktorer men är inte individualiserade). Om tio villaägare i Malmö vill ha medling om sitt justerade fjärrvärmepris blir det tio olika ärenden när de egentligen i allt väsentligt är identiska. Att den enskilda kunden har rätt till medling skapar en potentiellt väldigt stor ärendemängd för nämnden.

Dessutom har Fjärrvärmenämnden begränsade möjligheter att faktiskt göra skillnad om en fjärrvärmeleverantör inte vill ändra sin tänkta prisjustering. Nämnden kan upplevas vara utformad som en instans som fungerar när alla parter vill hitta lösningar i samförstånd, och varken sett till resurser eller mandat är den utformad för ett scenario med stora höjningar och många kunder som behöver hjälp.

Bakgrundsfrågor

Är du bosatt och/eller äger en fastighet som har uppvärmning med fjärrvärme? / Har ni uppvärmning med fjärrvärme i delar eller hela ert bostadsbestånd?

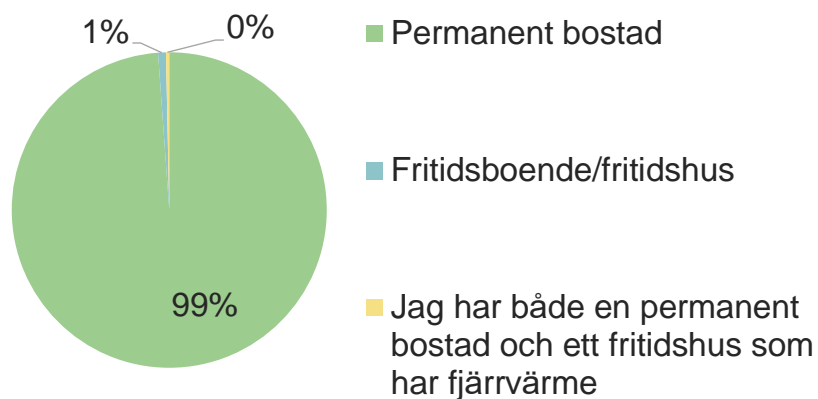


	Antal svar
Privatbostad	2136
Bostadsrättsförening	115
Bostadsbolag	140

Är bostaden där du har fjärrvärme en permanent bostad eller ett fritidsboende?

Frågan ställdes endast i enkäten riktad mot privatpersoner.

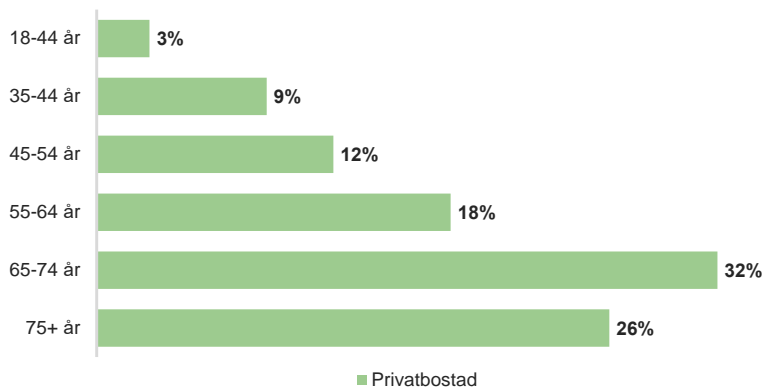
Antal svar: 879



Ålder

Frågan ställdes endast i enkäten riktad mot privatpersoner.

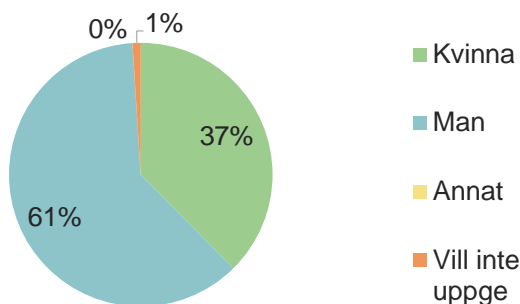
Antal svar: 847



Kön

Frågan ställdes endast i enkäten riktad mot privatpersoner. Att könsfördelningen är relativt ojämn reflekterar sannolikt att det inom parförhållanden med en man och en kvinna är vanligt att ansvaret för energi- och värme frågor ligger hos mannen.

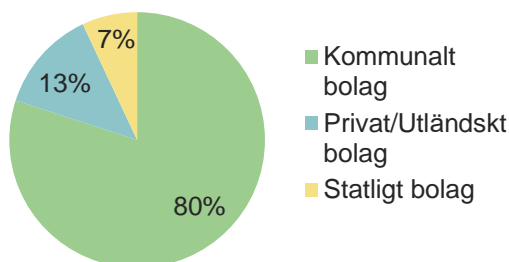
Antal svar: 882



Ägandeform på fjärrvärmebolaget

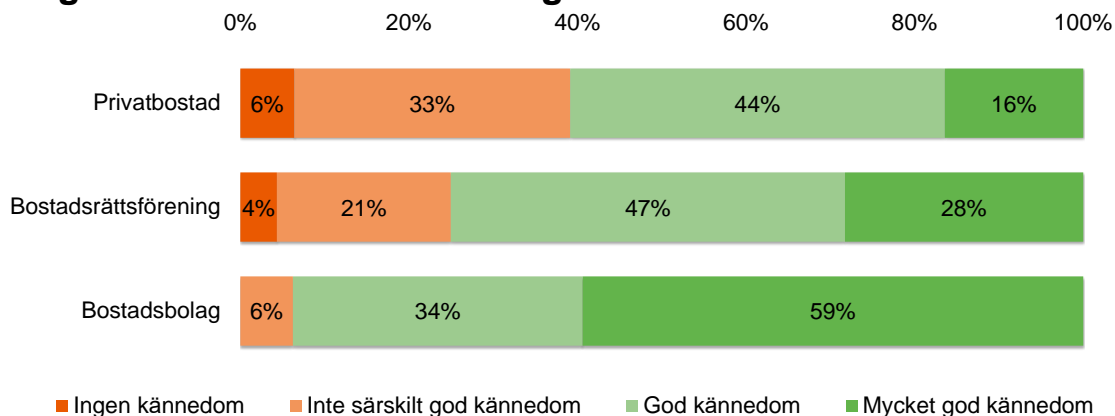
Baserat på registerdata vet vi vilka orter som privatpersonerna bor i varför det också är möjligt att veta vilket fjärrvärmebolag de har. Därför har det varit möjligt att dela upp resultatet utefter ägandeform för fjärrvärmeleverantören.

Antal svar: 939



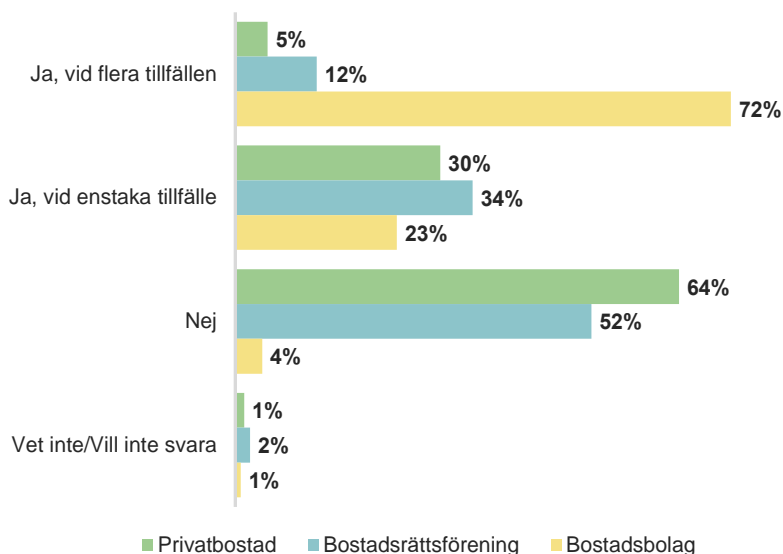
Resultat

Hur pass god kännedom har du om vilket fjärrvärmepris du/ditt bolag/din bostadsrättsförening har?



	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	932	1%	2,7
Bostadsrättsförening	92	1%	3,0
Bostadsbolag	128	0%	3,5
Kvinna	328	1%	2,6
Man	536	1%	2,8
18–34 år	22	4%	3,0
35–44 år	74	0%	2,8
45–54 år	103	0%	2,5
55–64 år	154	0%	2,6
65–74 år	269	0%	2,8
75+ år	222	0%	2,8
Kommunalt bolag	742	1%	2,7
Privat/Utländskt bolag	125	0%	2,7
Statligt bolag	65	2%	2,6

Har du som fjärrvärmekund varit i kontakt med ditt fjärrvärmeföretag under de senaste 24 månaderna?



Bostadsbolag är den målgrupp som varit i kontakt med sitt fjärrvärmeföretag under de senaste 24 månaderna i högre utsträckning än andra grupper. Boende i privatbostad är de som svarat att de inte varit i kontakt i högre utsträckning.

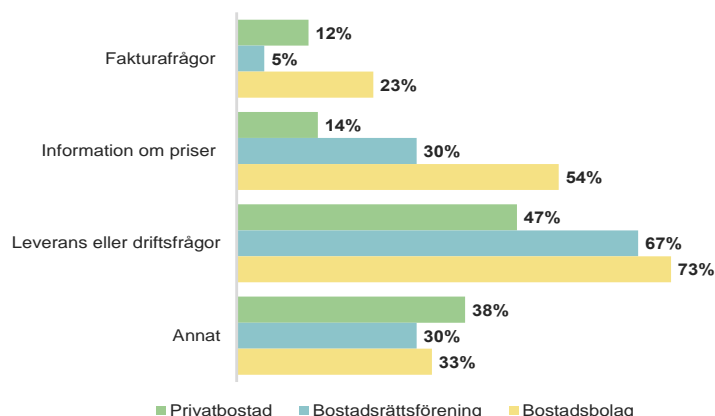
Antal svar	
Privatbostad	939
Bostadsrättsförening	93
Bostadsbolag	128

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja, vid flera tillfällen	2%	6%	5%	5%	6%
Ja, vid enstaka tillfälle	27%	32%	30%	29%	24%
Nej	70%	61%	64%	65%	70%
Vet inte/Vill inte svara	1%	1%	1%	2%	0%
Antal svar	330	539	748	125	66

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja, vid flera tillfällen	0%	4%	5%	3%	6%	5%
Ja, vid enstaka tillfälle	26%	28%	35%	29%	28%	32%
Nej	65%	68%	58%	68%	66%	62%
Vet inte/Vill inte svara	9%	0%	2%	0%	0%	0%
Antal svar	23	74	103	154	270	223

Vad har din kontakt med ditt fjärrvärmeföretag gällt?

Frågan ställdes endast till dem som svarat att de har varit i kontakt med sitt fjärrvärmeföretag under de senaste 24 månaderna.



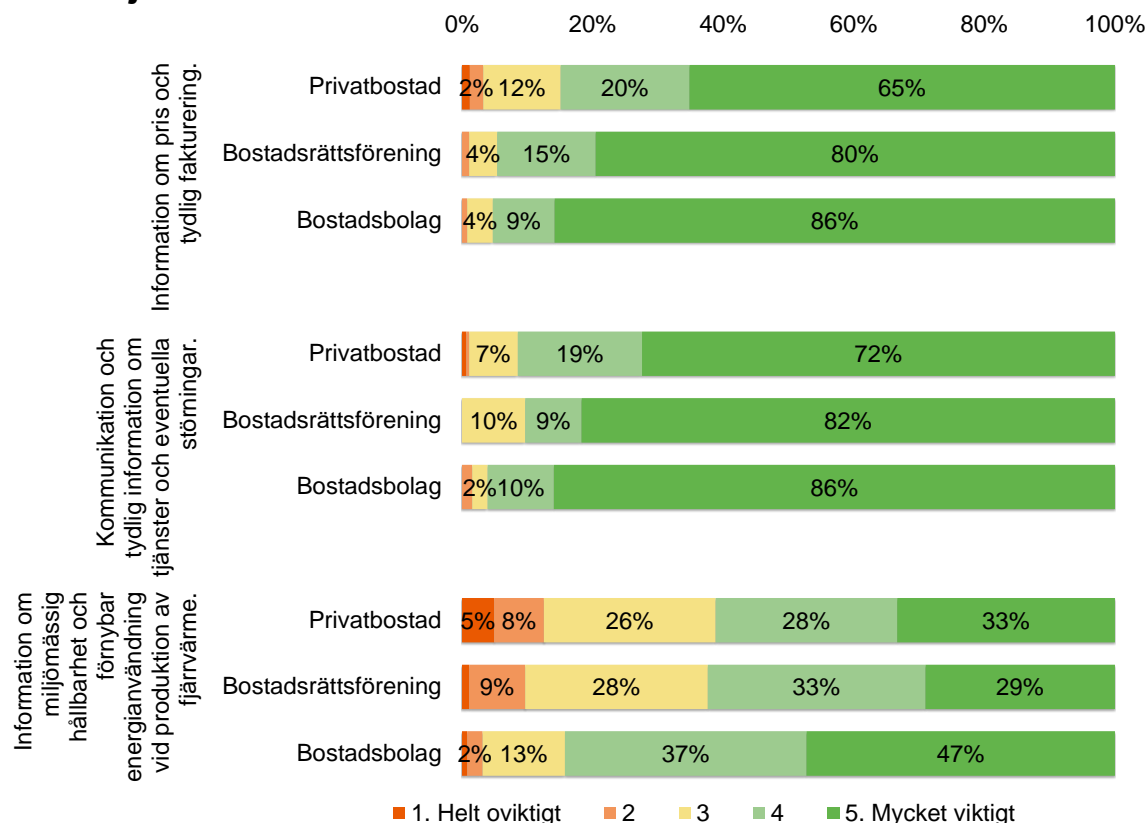
Exempel på "Annat" är Service av fjärrvärme, reparation, läckage, installation och felanmälan.

Antal svar	
Privatbostad	323
Bostadsrättsförening	43
Bostadsbolag	122

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Fakturafrågor	13%	10%	10%	17%	25%
Information om priser	11%	14%	13%	19%	10%
Leverans eller driftsfrågor	44%	50%	48%	40%	45%
Annat	42%	37%	39%	33%	45%
Antal svar	97	206	261	42	20

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Fakturafrågor	0%	21%	5%	20%	11%	6%
Information om priser	33%	17%	15%	14%	9%	13%
Leverans eller driftsfrågor	67%	38%	54%	44%	45%	52%
Annat	17%	42%	39%	36%	47%	35%
Antal svar	6	24	41	50	91	84

Hur viktigt är det för dig som fjärrvärmekund att få information om följande?



Information om pris och tydlig fakturering.	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	928	1%	4,5
Bostadsrättsförening	93	0%	4,7
Bostadsbolag	127	1%	4,8
Kvinna	326	1%	4,5
Man	535	1%	4,4
18–34 år	22	4%	4,5
35–44 år	74	0%	4,5
45–54 år	102	1%	4,4
55–64 år	154	0%	4,6
65–74 år	268	1%	4,5
75+ år	220	1%	4,3
Kommunalt bolag	741	1%	4,5
Privat/Utländskt bolag	123	2%	4,5
Statligt bolag	64	3%	4,2

Kommunikation och tydlig information om tjänster och eventuella störningar.	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	925	1%	4,6
Bostadsrättsförening	93	0%	4,7
Bostadsbolag	128	0%	4,8
Kvinna	327	1%	4,7
Man	532	1%	4,5
18–34 år	22	4%	4,6
35–44 år	74	0%	4,6
45–54 år	102	1%	4,6
55–64 år	154	0%	4,7
65–74 år	269	0%	4,6
75+ år	216	3%	4,6
Kommunalt bolag	739	1%	4,6
Privat/Utländskt bolag	121	3%	4,6
Statligt bolag	65	2%	4,4

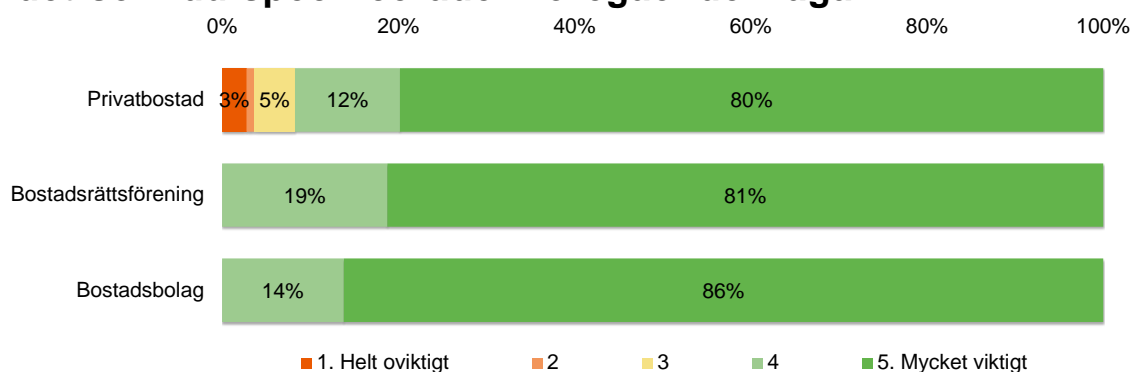
Information om miljömässig hållbarhet och förnybar energianvändning vid produktion av fjärrvärme.	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	917	2%	3,8
Bostadsrättsförening	93	0%	3,8
Bostadsbolag	127	1%	4,3
Kvinna	320	3%	4,1
Man	529	2%	3,6
18–34 år	21	9%	2,8
35–44 år	74	0%	3,6
45–54 år	102	1%	3,5
55–64 år	151	2%	3,8
65–74 år	265	2%	3,8
75+ år	216	3%	3,9
Kommunalt bolag	730	2%	3,8
Privat/Utländskt bolag	122	2%	3,8
Statligt bolag	65	2%	3,6

Något annat som är viktigt för dig som fjärrvärmekund att få information om?

Fritextfråga. De återkommande svaren har sammanfattats.

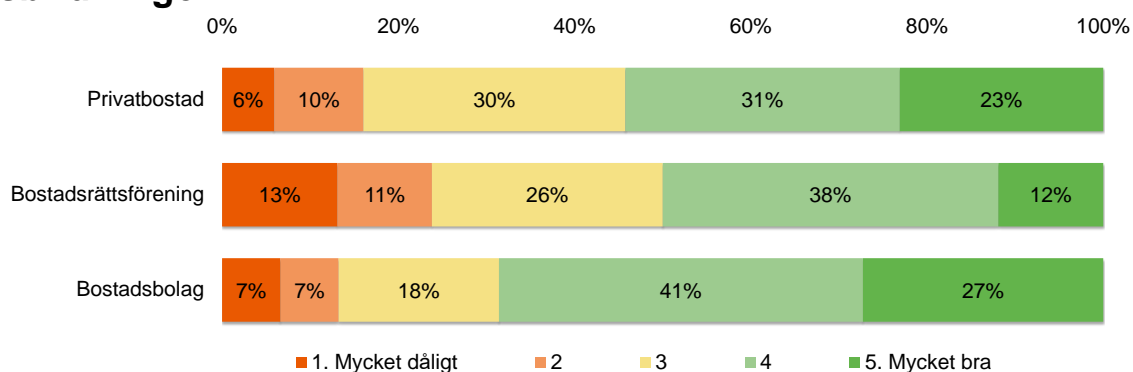
Något som förekommer ofta i fritextsvaren är att samtliga målgrupper önskar information om priser, kostnader och prisutveckling. Utöver det skriver flera att de anser driftstörningar, reparation och service som viktig information. Ett återkommande svar från respondenter som tillhör bostadsrättsförening är information om besparingsförslag och energisparande åtgärder. Bostadsbolag uttrycker även att framtidsplaner och utveckling av fjärrvärme är något de önskar information om.

Hur viktig är det för dig som fjärrvärmekund att få information om det som du specificerade i föregående fråga?



	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	109	5%	4,7
Bostadsrättsförening	16	6%	4,8
Bostadsbolag	29	3%	4,9
Kvinnor	38	5%	4,7
Man	62	6%	4,6
18–34 år	2	0%	-
35–44 år	9	0%	4,8
45–54 år	13	0%	4,8
55–64 år	12	8%	4,7
65–74 år	35	8%	4,8
75+ år	29	6%	4,4
Kommunalt bolag	88	6%	4,7
Privat/Utländskt bolag	11	0%	4,0
Statligt bolag	10	0%	4,6

Hur upplever du som fjärrvärmekund företagets kommunikation om prishöjningar eller andra förändringar i prisbildningen?



	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	861	8%	3,6
Bostadsrättsförening	84	10%	3,3
Bostadsbolag	121	5%	3,8
Kvinna	291	12%	3,6
Man	510	5%	3,6
18–34 år	21	9%	3,2
35–44 år	67	9%	3,1
45–54 år	88	15%	3,3
55–64 år	144	6%	3,5
65–74 år	254	6%	3,7
75+ år	206	8%	3,8
Kommunalt bolag	689	8%	3,7
Privat/Utländskt bolag	113	10%	3,0
Statligt bolag	59	11%	3,3

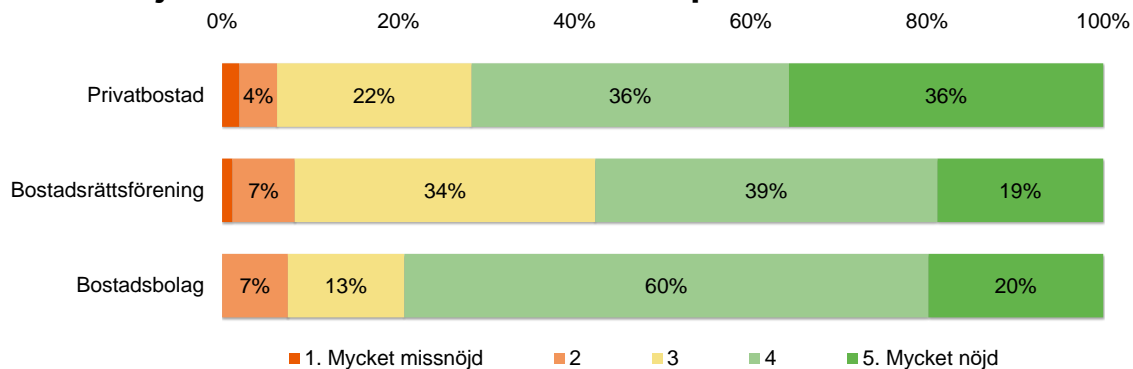
Vad är det i första hand som du upplever skulle kunna förbättras i företagets kommunikation?

Fritextfråga ställd till dem som tycker att kommunikationen inte är bra. De återkommande svaren har sammanfattats.

Ett återkommande svar som utmärker sig bland samtliga målgrupper är att tydlighet och transparens vad gäller prishöjning och prissättning är något som skulle kunna förbättras i företagets kommunikation. Exempelvis svarar boende i privatbostad att de önskar förklaring till prishöjningar, och att de önskar att få information om prishöjningar innan höjningen sker. Utöver det uttrycker deltagarna att kommunikationen kan bli bättre över lag, där flera svarar att i dagsläget saknas

information och personlig kontakt. Bostadsrättsförening upplever att dialog med kunden och möjlighet att påverka kan förbättras.

Hur nöjd är du som fjärrvärmekund med kvaliteten på fjärrvärmets tjänsten i förhållande till det pris du/ni betalar?



	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	869	5%	4,0
Bostadsrättsförening	85	8%	3,7
Bostadsbolag	121	4%	3,9
Kvinna	301	9%	4,1
Man	529	2%	3,9
18–34 år	19	17%	3,4
35–44 år	71	4%	3,7
45–54 år	96	7%	3,7
55–64 år	147	5%	3,9
65–74 år	264	2%	4,1
75+ år	212	5%	4,2
Kommunalt bolag	696	4%	4,1
Privat/Utländskt bolag	114	6%	3,6
Statligt bolag	59	9%	3,5

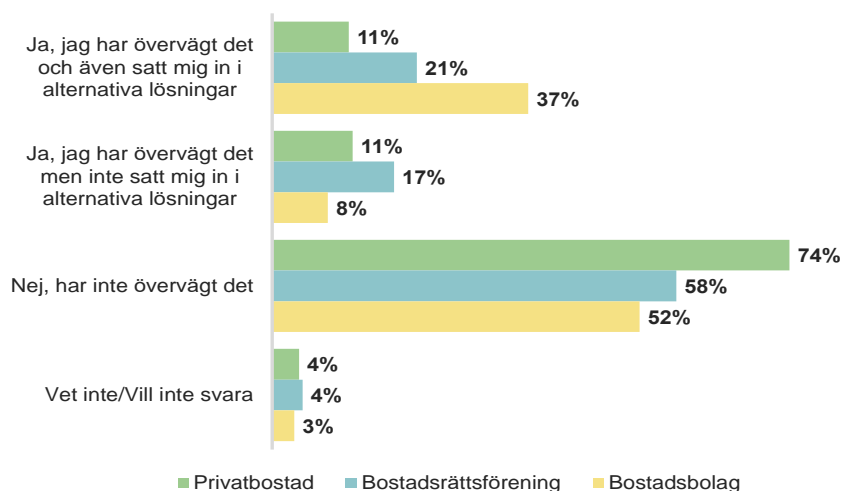
Vad är det i första hand som du upplever skulle kunna förbättras i kvaliteten och leveransen av den fjärrvärmets tjänst du/ni köper?

Fritextfråga ställd till dem som tycker att kvaliteten inte är bra. De återkommande svaren har sammanfattats.

Ett återkommande svar bland respondenterna som i föregående fråga inte tycker kvaliteten och leveransen är bra, är att kostnaden är för hög och önskar billigare

fjärrvärme. Bland fritextsvaren går det också att se skillnader mellan målgrupperna. Boende i privatbostad uttrycker att något som kan förbättras är att varmvattnet är ojämnt och kan bli mer stabilt. En respondent i målgruppen Bostadsrättsförening uttrycker även att varmvattnet är smutsigt. Bostadsrättsförening och bostadsbolag upplever att något som kan förbättras är teknisk assistans vid tekniska fel och färre driftstörningar. Målgruppen Bostadsbolag upplever också att de har haft många tekniska fel och att driftsäkerhet är viktigt och något som kan förbättras.

Har du/ni som fjärrvärmekund någonsin övervägt att byta till en annan uppvärmningsmetod på grund av prissättningen eller kvaliteten på fjärrvärmetjänsterna?



Antal svar	
Privatbostad	915
Bostadsrättsförening	92
Bostadsbolag	126

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja, jag har övervägt det och även satt mig in i alternativa lösningar	9%	12%	10%	17%	12%
Ja, jag har övervägt det men inte satt mig in i alternativa lösningar	9%	13%	10%	18%	11%
Nej, har inte övervägt det	76%	73%	77%	60%	69%
Vet inte/Vill inte svara	6%	2%	3%	6%	8%
Antal svar	330	539	729	121	65

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja, jag har övervägt det och även satt mig in i alternativa lösningar	26%	23%	19%	11%	8%	5%
Ja, jag har övervägt det men inte satt mig in i alternativa lösningar	17%	18%	18%	13%	9%	7%
Nej, har inte övervägt det	48%	55%	56%	72%	81%	85%
Vet inte/Vill inte svara	9%	4%	6%	4%	1%	4%
Antal svar	23	74	103	154	270	223

Varför har du/ni inte bytt uppvärmningsmetod?

Fritextfråga ställd till dem som har övervägt att byta. De återkommande svaren har sammanfattats.

Några återkommande generella svar är att alternativen av uppvärmningsmetod är för dyra och att installationskostnaderna innebär en för stor investering. En återkommande anledning är även att tidsbrist har gjort att respondenten inte bytt uppvärmningsmetod. En anledning till detta kan vara att flera svarar att de upplever ett byte av uppvärmningsmetod som komplicerat.

Det finns några skillnader vad gäller målgrupperna. Boende i privatbostad och bostadsbolag har kompletterat fjärrvärme med luftvärmepump eller bergvärme. En anledning till att Bostadsbolag inte bytt uppvärmningsmetod är att de upplever att fjärrvärme är pålitligt och kostnadseffektivt. Bostadsrättsförening uttrycker även att det förekommer en kunskapsbrist inom BRF för att byta uppvärmningsmetod och att ett byte till exempelvis bergvärme inte upplevs lönsamt med höga elpriser. De finns också en osäkerhet om framtida elpriser och lönsamhet.

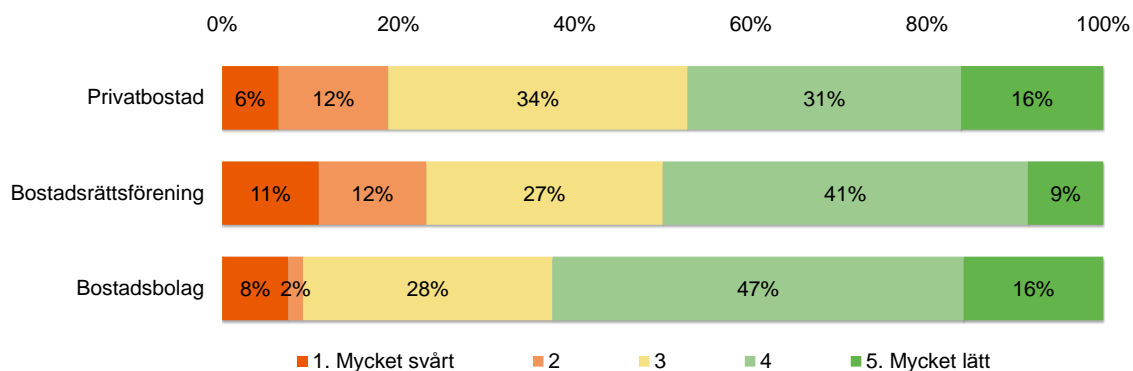
Varför har du/ni inte övervägt att byta uppvärmningsmetod?

Fritextfråga ställd till dem som inte har övervägt att byta. De återkommande svaren har sammanfattats.

Flera av respondenterna uttrycker att de är nöjda med fjärrvärme som uppvärmningsmetod och den leverantör de har idag. En anledning kan vara att fjärrvärme upplevs tryggt och stabilt. En annan anledning till att de inte övervägt att byta uppvärmningsmetod är att alternativen upplevs vara för dyra och det är en för stor investeringskostnad att byta uppvärmningsmetod.

Om man tittar på skillnader mellan grupperna är ett återkommande svar från boende i privatbostad att de bor i samfällighetsförening och har ett gemensamt avtal. Bostadsrättsföreningar uttrycker även att det inte är praktiskt möjligt att byta därför att ett byte är för omständligt och komplicerat.

Hur lätt eller svårt upplever du att det är att förstå din fjärrvärmeleverantörs prissättning och fakturering för fjärrvärme?



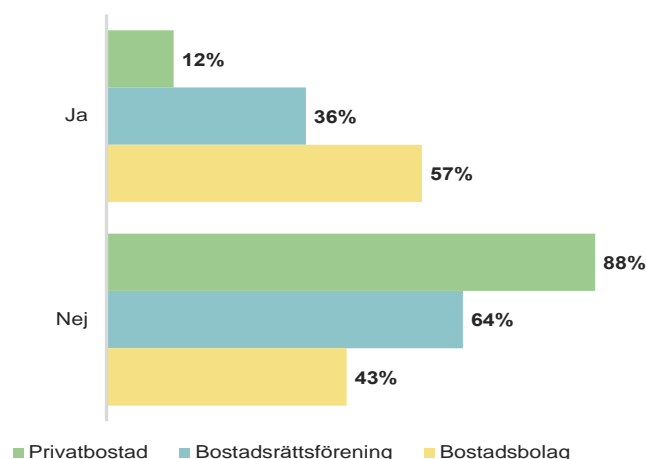
	Antal svar exkl Vet inte/Vill inte svara	Andel Vet inte/Vill inte svara	Medelvärde
Privatbostad	812	11%	3,4
Bostadsrättsförening	82	11%	3,2
Bostadsbolag	120	5%	3,6
Kvinna	273	17%	3,4
Man	503	7%	3,4
18–34 år	20	13%	3,6
35–44 år	67	9%	3,2
45–54 år	87	16%	3,2
55–64 år	137	11%	3,3
65–74 år	251	7%	3,4
75+ år	193	13%	3,6
Kommunalt bolag	655	10%	3,5
Privat/Utländskt bolag	104	14%	3,0
Statligt bolag	53	18%	3,1

Vad är det i första hand som du upplever är svårt att förstå?

Fritextfråga ställd till dem som inte tycker det är lätt att förstå. De återkommande svaren har sammanfattats.

Några återkommande svar som är förekommande för samtliga målgrupper är att prissättningen i sig är svårt att förstå, exempelvis hur den fungerar och värderas, speciellt kopplat till prishöjningen. Något annat som upplevs svårt att förstå är relationen till prissättningen utifrån marknaden, förhållandet mellan fast och rörlig del. Utöver det anses fakturering vara svår förståelig och krånglig. Boende i privatbostad uttrycker även att informationen och fakturan är svår att förstå. Därtill uttrycker även privatbostad att det är svårt att förstå uppdelningen mellan värme och varmvatten.

Har du/ni sedan tidigare kännedom om att du/ni har rätt att förhandla ditt fjärrvärmepris?



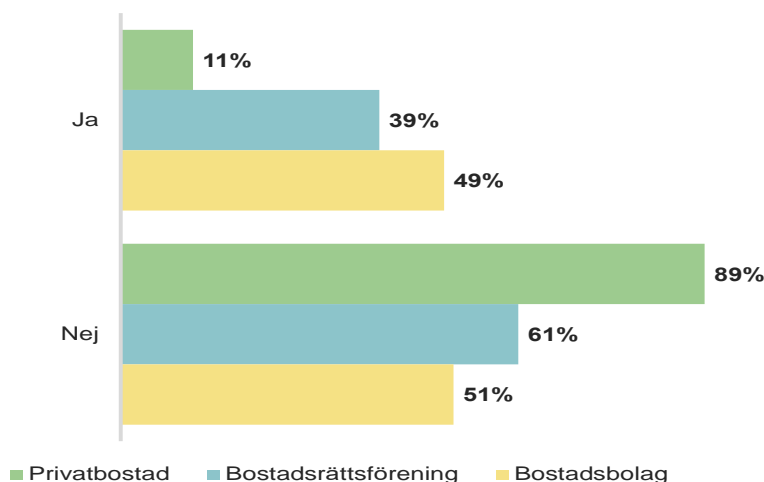
Antal svar	
Privatbostad	901
Bostadsrättsförening	92
Bostadsbolag	125

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja	9%	14%	12%	13%	8%
Nej	91%	86%	88%	87%	92%
Antal svar	330	539	717	119	65

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja	4%	11%	7%	10%	13%	17%
Nej	96%	89%	93%	90%	87%	83%
Antal svar	23	74	103	154	270	223

Har du/ni nyttjat din/er rättighet att förhandla fjärrvärmepriset?

Följdfråga som ställdes till de som svarade att de sedan tidigare har kännedom om sin rätt att förhandla sitt fjärrvärmepris.



Antal svar	
Privatbostad	109
Bostadsrättsförening	33
Bostadsbolag	71

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja	10%	12%	11%	13%	0%
Nej	90%	88%	89%	88%	100%
Antal svar	29	77	88	16	5

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja	*	0%	29%	19%	9%	8%
Nej	*	100%	71%	81%	91%	92%
Antal svar	1	8	7	16	35	37

*Färre än fem svar uppfyller inte anonymitetskraven och redovisas därför inte.

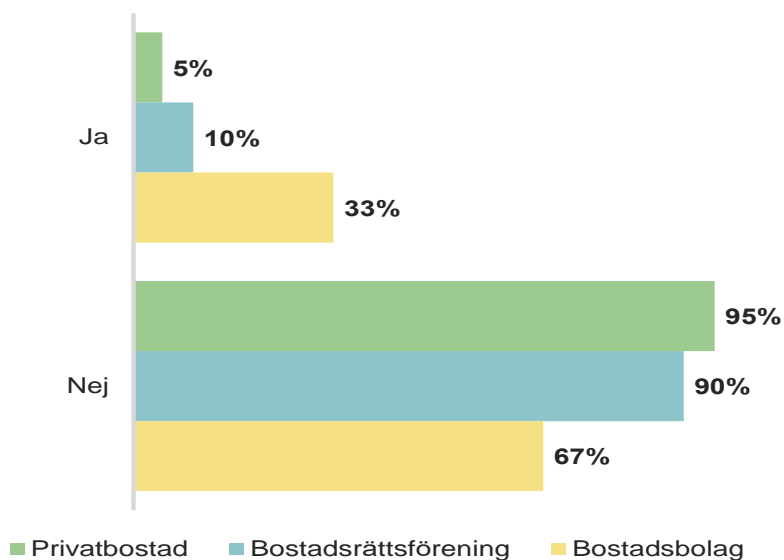
Varför har du/ni inte nyttjat rättigheten att förhandla fjärrvärmepriset?

Fritextfråga ställd till dem som inte har nyttjat sin rättighet. De återkommande svaren har sammanfattats.

Några återkommande svar varför de inte nyttjat rättigheten att förhandla fjärrvärmepriset är att en förhandling upplevs onödig, en anledning kan vara att de inte tror att det kommer ske någon förändring även om de förhandlar priset. Exempelvis upplever bostadsbolag att de inte finns något förhandlingsutrymme. I vissa av svaren uppger respondenterna att de är nöjda som det är och anser att det inte funnits en anledning att förhandla fjärrvärmepriset. Boende i privatbostad

uttrycker även att de inte har kunskap, tid och energi för att nyttja rättigheten att förhandla fjärrvärmepriset.

Har du/ni sedan tidigare kännedom om din/er rättighet till medling om fjärrvärmepriset hos Fjärrvärmenämnden?



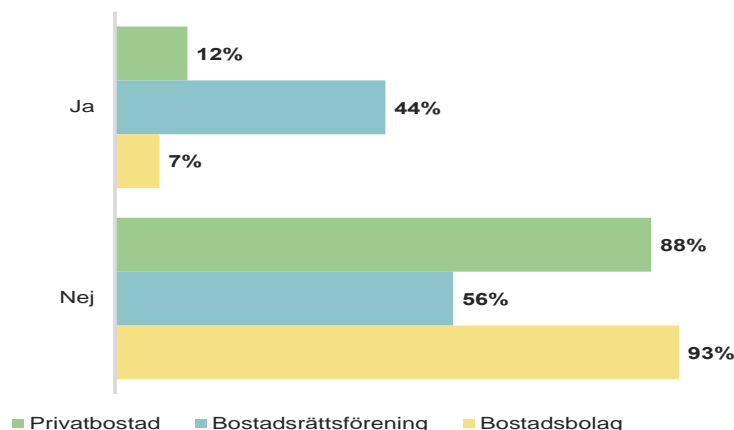
Antal svar	
Privatbostad	892
Bostadsrättsförening	92
Bostadsbolag	125

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja	4%	5%	5%	3%	2%
Nej	96%	95%	95%	97%	98%
Antal svar	330	539	711	117	64

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja	4%	3%	2%	4%	4%	8%
Nej	96%	97%	98%	96%	96%	92%
Antal svar	23	74	103	154	270	223

Har du/ni nyttjat din/er rättighet till medling av fjärrvärmepriset hos Fjärrvärmenämnden?

Följdfråga som ställdes till de som svarade att de sedan tidigare har kännedom om sin rätt till medling av sitt fjärrvärmepris hos Fjärrvärmenämnden.



Antal svar	
Privatbostad	42
Bostadsrättsförening	9
Bostadsbolag	41

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja	15%	10%	11%	*	*
Nej	85%	90%	89%	*	*
Antal svar	13	29	37	4	1

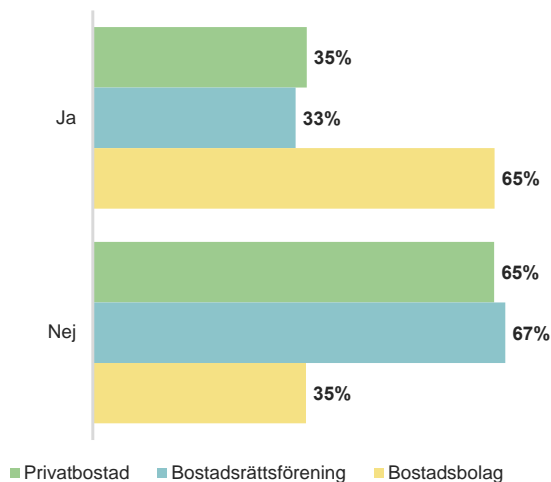
	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja	*	*	*	33%	0%	0%
Nej	*	*	*	67%	100%	100%
Antal svar	1	2	2	6	12	18

Varför har du/ni inte nyttjat rättigheten till medling om fjärrvärmepriset?

Fritextfråga ställd till dem som inte har nyttjat sin rättighet. De återkommande svaren har sammanfattats.

En generell kommentar är att de är nöjda och inte ser något behov att nyttja rättigheten till medling om fjärrvärmepriset. I denna fråga skiljer sig svaren något beroende på målgrupp. Några återkommande svar från målgruppen bostadsbolag är att de bedömer att det inte skulle vara till fördel för dem och att de känner att medling inte skulle ha en effekt. I vissa av svaren har de haft en dialog med fjärrvärmebolaget redan.

Känner du sedan tidigare till att fjärrvärmeföretaget är skyldigt att skriftligen underrätta dig/er om eventuella ändringar av avtalsvillkoren senast två månader innan de ändrade villkoren börjar gälla?



Antal svar	
Privatbostad	886
Bostadsrättsförening	91
Bostadsbolag	124

	Kvinna	Man	Kommunalt	Privat/Utländskt	Statligt
Ja	28%	40%	35%	36%	31%
Nej	72%	60%	65%	64%	69%
Antal svar	330	539	708	116	62

	18–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75+ år
Ja	57%	23%	24%	30%	34%	46%
Nej	43%	77%	76%	70%	66%	54%
Antal svar	23	74	103	154	270	223

Intervjuer experter

Enkätfabriken genomförde även kvalitativa intervjuer med experter inom fjärrvärme frågor med olika perspektiv på frågorna. Intervjuerna genomfördes på plats i två fall och digitalt via Teams i två fall. Intervjuerna syftade till att kunna relatera kundernas erfarenheter av prissättningen och möjligheterna att påverka denna med experternas erfarenhet av hur branschen fungerar. De medverkande representerade följande organisationer: Fjärrvärmenämnden, Energiföretagen, Kraftringen och Sveriges Allmännyttan.

I sammanfattningen av intervjuerna nedan redogörs inte för vem som sagt vad, detta för att ge intervjupersonerna goda möjligheter att fritt utveckla sina synpunkter även på känsligare frågor. Dock klargörs när något som framförts är en relativt samstämmig uppgift och när åsikter eller erfarenheter hos de medverkande går isär.

Hur prissättningen fungerar idag

Sett ur ett längre och mer övergripande perspektiv har samtliga medverkande bilden av att prissättningen generellt varit stabil och rimlig på fjärrvärme, särskilt sedan prisdialogen infördes. Innan prisdialogen infördes rådde en period med många stora och oförutsägbara prisjusteringar som påverkade kunderna negativt och skapade osäkerhet kring fjärrvärmen som värmelösning.

Samtliga medverkande har en positiv bild av prisdialogen som modell och ser gärna att den bevaras, samtidigt upplevs även från något håll problem i att möjligheterna att faktiskt påverka priset för kunderna är små. Generellt upplevs de flesta fjärrvärmebolag agera på ett transparent och ansvarsfullt sätt, men när så inte är fallet är chanserna att på ett reellt sätt påverka priset mycket små.

Det går att se paralleller till resultatet i mätningen riktad mot kunder. På ett generellt plan är kunderna relativt nöjda med fjärrvärmen, men det finns skillnader i nöjdhet beroende på vilken leverantör kunderna har. Det finns exempelvis en tydlig skillnad i synen på prisvärdhet för fjärrvärmen mellan de kunder som har ett kommunalt eller statligt bolag jämfört med kunder som har ett privat eller utländskt bolag som leverantör där kunder med privat leverantör är mindre nöjda.

Finns det någon konkurrens till fjärrvärmen?

En viktig faktor för att minska risken för orimliga prisförändringar är att det finns en fungerande konkurrens. Huruvida det faktiskt finns någon konkurrens till fjärrvärmen råder det dock delade åsikter om. Från energibranschens sida framförs att om bolagen inte levererar på ett bra sätt med ett konkurrenskraftigt pris kommer de

riskera att väljas bort av kunderna. Särskilt om alternativa värmelösningar inte har samma prisutveckling. Perspektivet från bostadsbranschen är dock delvis ett annat. I ett flerfamiljshus som redan har fjärrvärme skulle investeringarna som krävs för att byta till en annan uppvärmning vara så pass stora att de behöver räknas av på mycket lång tid för att kunna motiveras. På så lång tid kan dessutom priser och förutsättningar för andra typer av uppvärmning också förändras tydligt. Det gör att ett skifte till en annan typ av uppvärmning i befintligt bestånd blir såväl osäkert som svårt att motivera ekonomiskt varför konkurrensen i realiteten inte existerar för en stor del av det totala kundunderlaget.

Även företrädare för bostadsbranschen ser dock att det är en mer konkret konkurrenssituation mot andra typer av uppvärmningslösningar vid nyproduktion av flerfamiljshus och för såväl nya som äldre villor. Konkurrens finns alltså, men den är tydligast på längre sikt och inte nödvändigtvis så konkret med ett kortare perspektiv.

Vad är en rimlig prisjustering?

Eftersom en prisjustering görs och bedöms antingen sett till vilka kostnadsökningar ett fjärrvärmebolag har eller hur priser utvecklats för ett alternativt uppvärmningssätt blir det inte helt enkelt att definiera vad som är en rimlig prisjustering. Rent konkret beror kostnadsökningarna för en fjärrvärmeleverantör i stor utsträckning på vilka uppvärmningskällor som används av det aktuella bolaget och detta skiljer sig åt stort mellan bolagen.

Ett exempel på detta som lyftes i en intervju var ett fall där ett bolag haft en större lokal industrianläggning där spillvärme från produktionen användes för fjärrvärme. När industrianläggningen lades ner tidigare med kort framförhållning föll en stor del av fjärrvärmeproduktionen bort och alternativa källor som gick att lösa medförde klart högre utgifter för fjärrvärmebolaget. I en sådan situation kan även en relativt stor höjning av fjärrvärmepriset vara inte bara motiverad utan till och med nödvändig. I andra situationer där de reella kostnadsökningarna för en fjärrvärmeleverantör inte alls ökat på ett så påtagligt sätt kan istället en prishöjning som är klart lägre än den höjning som företaget i föregående exempel genomfört vara omotiverad.

Det går alltså inte att säga att en höjning på en viss procentsiffra är att se som en rimlig eller orimlig prisjustering för fjärrvärme. De lokala förutsättningarna skiljer sig åt mycket mellan bolagen emellan och därför blir det ofrånkomligt att även prisförändringar skiljer sig åt.

Under intervjuerna har en del konkreta exempel på uppmärksammade prisjusteringar diskuterats. Ett sådant fall, som är unikt på så sätt att det ledde till att det aktuella fjärrvärmebolaget, Eon, uteslöts ur prisdialogen för Malmö och Burlöv vilket är en åtgärd som inte vidtagits tidigare, lyftes i samtliga intervjuer. Bilden här var relativt samstämmig i att bolaget inte lyckats visa på ett tydligt och transparent sätt att

prisförändringarna i Malmö och Burlöv var motiverade. Om detta även innebar att prishöjningen var orimlig är inte lika självklart för några av de medverkande. ”I Malmö är det en helt annan mix av värmekällor än i exempelvis Lund, det är omöjligt för oss som utomstående att säkert veta om höjningen var rimlig eller inte. Det enda vi vet är att motiveringen inte var tillräcklig.” uttrycker en av de medverkande. Andra är mer tydliga om att de upplever att det fanns en orimlighet, inte minst i det initiala förslaget för flerfamiljshus men även i den nivå som till slut sattes av bolaget.

Fjärrvärmenämnden och möjligheten till medling

Den kund som inte upplever att en prisjustering kan kunden begära medling av fjärrvärmenämnden. Det upplevs vara positivt att denna möjlighet finns, men det beskrivs även från flera håll utmaningar med systemet. En utmaning är att fjärrvärmenämnden inte är rustad för att hantera en så stor mängd ärenden som det kan bli ett år som detta då många bolag gör större justeringar. Det ger fördröjningar som inte stärker förtroendet för nämndens arbete eller den modell som råder för fjärrvärmemarknaden.

Dessutom har nämnden ytterst begränsade möjligheter att faktiskt stoppa en prisjustering som inte bedöms vara rimlig. Här finns en risk att de kunder som önskar medling har en annan förväntning på de möjligheter nämnden har vilket även det riskerar påverka förtroendet för nämnden negativt.

Sol eller orosmoln på horisonten?

När de medverkande experterna ger sin bild av framtidsutsikterna för fjärrvärmen är de mestadels positiva. Det senaste årets turbulens i omvärlden har inneburit mycket större prisvariationer för andra uppvärmningslösningar än för fjärrvärmen. Att prisjusteringar enbart kan göras en gång per år för fjärrvärmebolag är för många kunder en välkommen anomali i tider av rörliga elpriser och gaspriser som rusat periodvis. En deltagare beskriver hur fjärrvärme har blivit ett säljande argument i mäklarannonser. Dessutom har fjärrvärmen stora fördelar ur ett hållbarhetsperspektiv, också detta en viktig aspekt idag.

Samtidigt som fjärrvärmen ter sig ha såväl samtiden som framtiden för sig finns det dock också orosmoln som några medverkande lyfter. Framförallt finns en oro att fler bolag skall ”passa på” att höja priser i tider då inflationen ändå är hög på mycket annat, trots att driftskostnader för fjärrvärmebolaget kanske inte ökat i samma takt.

På sikt finns en oro för att fler exempel på omotiverade prishöjningar skadar förtroendet för hela branschen vilket både kan leda till politiska beslut om större reglering av prissättningen för branschen. Lagstiftning som ingen av parterna riktigt önskar egentligen. Dessutom kan ett minskat förtroende för branschen leda till att

fjärrvärme väljs bort av bostadsbolag och byggföretag vid nyproduktion av fastigheter, vilket på sikt kan göra att fjärrvärmen tappar marknadsandelar.

Enkätfabriken

Undersökningar som leder till samhällsutveckling!

www.enkatfabriken.se

