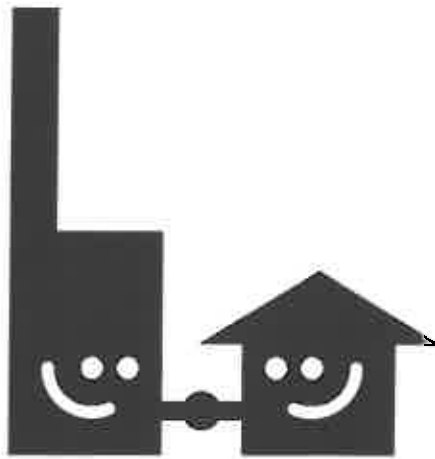


# Vår verksamhet 2013

## Affärsverken Karlskrona AB



# Reko fjärrvärme

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>Inledning – Låt oss berätta om vår verksamhet .....</b>	<b>3</b>
<b>Vår verksamhet i korthet .....</b>	<b>4</b>
<b>Vår ekonomi .....</b>	<b>4</b>
<b>Vår marknad – avtal, priser och kundkommunikation .....</b>	<b>5</b>
<b>Vårt miljöarbete .....</b>	<b>9</b>
<b>Vårt rekoarbete .....</b>	<b>10</b>

## INLEDNING – LAT OSS BERÄTTA OM VÅR VERKSAMHET

Vi är en rekogodkänd fjärrvärmeleverantör. Kvalitetsmärkningen omfattar vår fjärrvärmeverksamhet på följande orter/nät:

Orter/nät	År för rekogodkännandet
Karlskrona, Rödeby, Sturkö, Jämjö, Nätraby, Verkö	2008

Med detta dokument bjuder vi in dig att ta del av vår verksamhet. Vi har upprättat dokumentet i Reko fjärrvärmes anda för ökad öppenhet, ökad jämförbarhet och ökat förtroende.

Karlskrona den 30. juni 2014

Åke Svensson, Affärsområdeschef Värme

Om du har frågor om vår verksamhet som inte besvaras i detta dokument är du välkommen att kontakta vår rekoledare

Namn	Åsa Glans
Telefon	0455-783 92
E-post	asa.glans@affarsverken.se
Webbadress	www.affarsverken.se

Å

## VÅR VERKSAMHET I KORTHET

Fjärrvärmeverksamheten i Karlskrona påbörjades efter ett beslut i Kommunfullmäktige 1990. Bolaget har under årens lopp byggt två större värmeverk, ett kraftvärmeverk samt ett antal mindre närvärmeanläggningar. Den ursprungliga satsningen tillkom som en miljöåtgärd för att på sikt ge Karlskrona tätort bättre luft. Mätningar har genomförts under åren som visar att resultatet har blivit det förväntade.

### Utdrag ur årsredovisningen 2013:

Produktion av fjärrvärme bedrivs i huvudsak i tre produktionsanläggningar, KVV Karlskrona, Väster Udd och Gullberna. Kraftvärmeverket togs i drift under hösten 2012 och har nu kunnat producera värme och el under en hel säsong. En närvärmeanläggning finns numer driftsatt i Nättraby och i Jämjö är en närvärme-central under uppförande.

Fjärrvärmeleveranserna uppgick under året till 256 GWh (253 GWh) och elproduktionen till 63 GWh (37 GWh).

## VÅR EKONOMI

Nedan följer en kort redovisning av ekonomin i fjärrvärmeverksamheten.

Årsredovisningen i sin helhet finns inom kort publicerad på [www.affarsverken.se](http://www.affarsverken.se). Se mer detaljerad information i Årsrapport Fjärrvärme 2013 Affärsverken Karlskrona AB samt 2013 DoA Fjärrvärme Affärsverken Karlskrona AB. Dessa publiceras på Energimarknadsinspektionens hemsida, [www.ei.se](http://www.ei.se).

		2013	2012	2011
Total nettoomsättning (Mkr) RR7110	EI	212,4	187,8	158,8
Intäkter fjärrvärmeförsäljning (Mkr) RR7131	EI	174,4	170,6	168,0
Summa rörelsekostnader (Mkr) RR73190	EI	-180,6	-172,3	-161,1
Rörelseresultat (Mkr) RR74000	EI	34,1	18,5	0,8
Summa tillgångar (Mkr) BR71000	EI	1 334,5	1 337,4	1 219,4
Avkastning på eget kapital (%)		108,9	44,9	-214,0
Soliditet (%) Eget kapital EI BR721000/Totalt kapital EI BR72000		0,8	0,8	0,9
Antal anställda (manår i fjärrvärmeverksamheten)		24	23	21
Totalt levererad värme (GWh/år) EI SRFV10		255,9	253,0	231,6
Ledningslängd (km)		200	189	177

ai

## VÅR MARKNAD

### – AVTAL, PRISER OCH KUNDKommunikation

#### Avtal

När kund väljer att ansluta sin fastighet till vårt fjärrvärmenät, tecknar vi alltid avtal med kunden. Avtalen hänvisar till branschens allmänna avtalsvillkor samt uppfyller de krav fjärrvärmelagen och REKO ställer.

Om en avtalsförändring skulle ske meddelas samtliga berörda kunder skriftligen om ändringen senast 2 månader innan den ska börja gälla. I underrättelsen framgår att kunden har rätt att begära förhandling, ansöka om medling samt säga upp avtalet.

#### Andel kunder som har leveranser enligt de senaste allmänna avtalsvillkor

Kundkategori	Andel [%]
Flerbostadshus	100
Industrier	100
Offentliga lokaler	100
Övriga lokaler	100
Småhus	100
Övrigt (exempelvis markvärme):	100

ai

## Prisinformation

Kunderna meddelas om nya priser per post minst 2 månader innan prisförändring ska börja gälla. Aktuella priser med en komplett prislista finns alltid på hemsidan, [www.affarsverken.se](http://www.affarsverken.se). Där finns även prisexempel med årskostnad för olika årsförbrukningar.

## Normalprislista

*Var finner kunden normalprislisan?*

Aktuell prislista finns alltid publicerad på [www.affarsverken.se](http://www.affarsverken.se). Den kan även hämtas i vår reception alternativt skickas till kund. Av miljöskäl har vi valt att inte skicka ut gällande prislista till alla kunder.

*Hur kommunicerar ni normalprislisan till era kunder?*

Via brev, hemsida, reception samt i samband med avtalsteckning.

*Kommentar:*

Prisförändring genomförs den 1 januari varje år. Senast två månader innan får samtliga kunder ett brev med information om de nya priserna samt underrättas om vilka rättigheter de har i samband med denna förändring. Se under rubrik Avtal.

## Prisutveckling

Årtal	Förändring [%]
2011	1,5
2012	1,5
2013	1,5

*Kommentar:*

Prognosen för prissättningen ligger framöver med en årlig ökning på 0,5 % till 1,5 %. Tanken är att hålla en jämn kurva utan stora förändringar för kunderna.

## Policy för prisförändringar

*Vilken tidpunkt på året aviseras prisförändringar?*

Oktober

*När träder prisförändringen ikraft?*

1 januari

*Hur kommuniceras prisförändringar?*

Kunderna meddelas per post i oktober om prisförändring 1 januari. I samband med detta får de även möjlighet att byta prisalternativ.

*Kommentar:*

Villakunder har möjlighet att välja ett fast pris under 2 år, de kan då ha en annan tidpunkt under året för prisbyte. Dessa kunder får information om nya priser samt möjlighet att byta pris minst två månader innan deras bundna period går ut.

1  
067

## Kundkommunikation

*Hur många gånger per år genomförs Reko informationsmöten?*

Ambitionen är att hålla Rekomöten 1 gång/år.

*Vilket/a datum genomfördes Reko mötet föregående år?*

2013-06-04

*Hur många personer deltog vid ovanstående Reko möten?*

47 personer

*Kommentar:*

Båttur med information och lättare tilltugg i Karlskrona skärgård.

Under året har vi även genomfört ett antal möten med bland annat Fastighetsägarföreningen m.fl. där kunderna fått information om vårt fjärrvärmearbete.

*Hur kommunicerar ni med era kunder?*

Det är viktigt att kunden känner sig väl behandlad, får tydlig information i rätt tid. Snabb återkoppling till kund. Målet är att kunden ska ha en kontaktperson genom hela sitt ärende.

Kommunikationskanaler är kundmöten, telefon, mail, brev, hemsidan samt i vissa fall annonsering.

## Kundmätningar

*Hur ofta mäter ni kundnöjdheten, dvs. genomför NKI-undersökningar?*

Vartannat år. Alla företagskunder har möjlighet till personlig avstämning varje år.

*När gjordes den sista mätningen?*

2013

*Kommentar/beskrivning av mätningen/-arna:*

Privatkunder:

144 kunder hade möjlighet att delta. Svarsprocenten var 35 %.

Kundundersökningen mätte Lojalitet, Image, Nöjdhet, Produkter/tjänster, Personlig betjäning och Kommunikation.

Kunden kunde sätta betyg 1 till 6, där 1 betydde att påståendet inte stämmer alls. 6 betydde att påståendet stämmer helt. Lägst betyg fick Nöjdhet med 4,9 och högst Produkter/tjänster med 5,2.

Företagskunder:

125 fastighetsägare fick möjligheten att svara på frågor om stadsnät och fjärrvärme. Svarsprocenten var 50 %.

Kundundersökningen mätte Lojalitet, Image, Nöjdhet, Produkter/tjänster, Personlig betjäning och Kommunikation.

Kunden kunde sätta betyg 1 till 6, där 1 betydde att påståendet inte stämmer alla. 6 betydde att påståendet stämmer helt. Lägst betyg fick Kommunikation med 4,3 och högst Produkter/tjänster med 5,0.

ai

**Sammanställning:**

Kundundersökningen visar på totalt sätt nöjda kunder. Utmaningen blir nu att fortsätta vårt förbättringsarbete för att våra kunder ska känna sig ännu nöjdare med sitt uppvärmningsalternativ och sin relation med Affärsverken och dess medarbetare.

**Kvalitetspåverkande störningar**

Kunden ska i god tid underrättas om kommande avbrott om det inte förväntas att bli kortvarigt. Information ges via brev eller telefon samt via annons eller anslag i trapphus och i områden beroende på vad som är mest lämpligt.

Internt hanteras störningar via avvikelshanteringsrutin. Störningar åtgärdas, dokumenteras samt redovisas för ledningsgruppen.

**Kvalitetsmål 2013:**

Utbyte av avstängningsventil Valhallavägen, klart 2013-09-04.

Utbyte av avstängningsventil Hultvägen, klart 2013-09-04.

**Kvalitetsmål 2014 och framåt:**

Bygga bort förträngningar i nätet på Trossö. Ska vara klart 2015-12-31.



## VART MILJÖARBETE

### Utsläpp till luft

Andelen förnybar fjärrvärme uppgick 2013 till 99,8% (96% 2012)

#### Koldioxid CO<sub>2</sub>:

Utsläppet av koldioxid från förbränning beräknas till 9,5 g CO<sub>2</sub>/kWh medan utsläppet från transport och produktion av bränslena beräknats till ytterligare 7,0 g CO<sub>2</sub>/kWh.

Utsläppet beräknas enligt den överenskommelse som Svensk Fjärrvärme har enats om tillsammans med kundorganisationerna. Beräkningen utgår från att även eldningsmed förnybara bränslen medför utsläpp av vissa växthusgaser som lustgas och metan, vilka beräknas och adderas enligt en schablon. Hänsyn tas även till koldioxidutsläpp som härrör från framtagning och transport av bränslena, även dessa enligt schablon. Utsläppen avser koldioxid per såld kWh.

#### Kvävedioxider som NO<sub>x</sub> 0,18 g/kWh.

Utsläppet av NO<sub>x</sub> från värmeverken och kraftvärmeverket mäts kontinuerligt och står för mer än 98 % av produktion. Övriga utsläpp beräknas. Utsläppet avser kväveoxider per tillförd kWh.

#### Svaveldioxid SO<sub>2</sub> 0,003 g/kWh.

Utsläppet beräknas utifrån maximal angiven halt svavel i eldningsolja och bio-olja, i båda fallen 0,05 %. Utsläppet avser svaveldioxidutsläpp räknat per tillförd kWh.

### Mål och rutiner i miljöarbete

#### **Övergripande miljömål för hela bolaget:**

Minska utsläpp till luft, mark och vatten. Klart 2015-12-31.

#### **Detaljerade miljömål – Värme**

Upprätthålla verkningsgrad på fluidiserade biobränsleeldade pannan vid Karlskrona Kraftvärmeverk som överstiger 85 %. Klart 2014-04-02.

Starta driften på gaspannan vid Karlskrona Kraftvärmeverk och undersöka vilka metangashalter i deponigasen som erfordras för att upprätthålla driften.

Ska vara klart 2014-12-31.

### Särskilda miljöinsatser

Utbyggnaden av fjärrvärmenätet fortsätter kontinuerligt för att minska användandet av fossila bränslen.

ai

## VÅRT REKOARBETE

### Rekoutbildad personal

Åsa Glans

### Planer för rekoarbetet

Ständigt förbättringsarbete pågår för att förenkla och förtydliga för kunden. Kund ska lätt få de uppgifter som efterfrågas. Samarbetet mellan olika avdelningar fördjupas ytterligare för att hålla nere kunds ärendetid.