

BILAGA VERKSAMHETSGENOMLYSNING

Publicerad:

2010-08-27

FJÄRRVÄRMELEVERANTÖRENS NAMN

Syftet med verksamhetsgenomlysningen är att den ska utgöra ett verktyg för att öka kundernas möjlighet till insyn i fjärrvärmeverksamheten och därigenom möjliggöra en bättre dialog med fjärrvärmelieferantören.

Redovisningen är indelad i följande huvudområden:

Fjärrvärmelieferantören

Övergripande information om fjärrvärmelieferantörens ägarsituation, finansiella ställning, storlek och kundstruktur.

Marknad

Information om fjärrvärmelieferantörens samverkan med sina kunder samt prisförändringar.

Distribution

Distributionsnätets utformning och effektivitet.

Produktion

Företagets produktionskostnader och bränslemix.

Miljö

Miljöpolicy, utsläpp och eventuella certifikat.

Framtid

Företagets övergripande framtids-/utvecklingsplaner på 3-5 års sikt.

Övrigt

Annan information som fjärrvärmelieferantören önskar förmedla.

VERKSAMHETSGENOMLYSNING

Fjärrvärmelieferantören

Här beskrivs övergripande fjärrvärmelieferantörens ägarsituation, finansiella ställning, storlek och kundstruktur. Detta för att ge en snabb introduktion till fjärrvärmelieferantören.

Kort verksamhetsbeskrivning

Beskrivning av verksamheten som fjärrvärmelieferantören bedriver. Om texten är densamma som förvaltningsberättelsen från årsrapporten bör detta anges.

Nässjö Affärsverk AB bedriver fjärrvärmeverksamhet sedan 1985 och verksamheten är idag förlagd till Nässjö tätort, Bodafors och Anneberg. Produktionen har sedan 1989 i huvudsak skett i Nässjö Kraftvärmeverk, en anläggning Nässjö Affärsverk AB förvärvade från Vattenfall år 2002.

Ägarförhållanden

Ägare

Ägarandel i %

| | |
|---|-----|
| Nässjö Kommuns helägda bolag "Örnen i Nässjö AB" | 100 |
| | |
| | |

Kommentar:

| |
|--|
| |
|--|

Ansökans omfattning

| <i>Orter/nät som ingår i ansökan</i> | <i>År för Reko godkännandet</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Nässjö, Bodafors och Anneberg | 2006 |
| | |
| | |

Verksamheten i siffror

De uppgifter som du redovisar ska vara desamma som du redovisar till Energimarknadsinspektionen. Följ beteckningarna i rutorna. De hänvisar till uppgifterna i Energimarknadsinspektionens årliga sårredovisning av fjärrvärmeverksamheten. Du kan ta hjälp av Energimarknadsinspektionens instruktioner när du redovisar uppgifterna nedan (se Energimarknadsinspektionens hemsida).

Fyll i uppgifterna för senaste året. Redovisa också uppgifterna för tidigare år om de finns tillgängliga.

När du redovisar uppgifterna om antalet anställda är det önskvärt att det framgår hur många som i verkligheten arbetar med fjärrvärme även om de organisatoriskt eller redovisningsmässigt tillhör andra enheter inom företaget.

| Område | 2009 | 2008 | 2007 |
|--|-------|-------|-------|
| Total nettoomsättning (Mkr) EI RR7110 | 115,8 | 108,3 | 100,5 |
| Intäkter fjärrvärmeförsäljning (Mkr) EI RR7131 | 84,5 | 78,8 | 75,0 |
| Summa rörelsekostnader (Mkr) EI RR73190 | 90,0 | 83,3 | 85,0 |
| Rörelseresultat (Mkr) EI RR74000 | 22,1 | 16,3 | 10,1 |
| Summa tillgångar (Mkr) EI BR 71000 | 349,5 | 325,7 | 300,2 |
| Avkastning på eget kapital (%) (årets resultat EI RR78000/Eget kapital EI BR72100) | 26 | 19 | 15 |
| Soliditet (%) (Eget kapital EI BR72100/Totalt kapital EI BR72000) | 21 | 18 | 17 |
| Antal anställda (manår i fjärrvärmeverksamheten) | 17 | 15 | 15 |
| Totalt levererad värme (GWh/år) EI SRFV11 | 167,8 | | |
| Ledningslängd (km) | 102 | 99 | 96 |

Kommentar (samt länk till årsredovisningen när den finns att tillgå):

www.nav.se – årsredovisningen för 2009

Kommentar:

Kunduppgifter

Antal kunder

| | |
|-------|----|
| 1 422 | st |
|-------|----|

Meter ledning/ Såld värme (genomsnitt – ej normalårsberäkning)

| | |
|------------|----------|
| 0,57 m/MWh | Nässjö |
| 1,21 m/MWh | Bodafors |
| 0,62 m/MWh | Anneberg |

Leverans till olika kundkategorier

Hämta uppgifter från EI FV151-FV156 och räkna om till procentandelar av den totalt levererade volymen

Kundkategori **Andel i % av levererad volym**

| | Nässjö | Bodafors | Anneberg |
|-------------------------------------|--------|----------|----------|
| Flerbostadshus | 37,0 | 19,9 | 38,2 |
| Industrier (ingår i övrigt) | | | |
| Offentliga lokaler | 13,1 | 20,7 | 56,0 |
| Övriga lokaler (ingår i offentliga) | | | |
| Småhus | 14,5 | 27,2 | 5,8 |
| Övrigt (exempelvis markvärme): | 35,4 | 32,2 | - |

Hur stor andel av kunderna har leveranser enligt senast överenskomna allmänna avtalsvillkor?

Kundkategori **Andel i %**

| | |
|--------------------------------|-----|
| Flerbostadshus | 100 |
| Industrier | 100 |
| Offentliga lokaler | 100 |
| Övriga lokaler | 100 |
| Småhus | 100 |
| Övrigt (exempelvis markvärme): | - |

Kundkommunikation

Här finns möjlighet att redovisa sina kundkommunikationsrutiner. Kunden ska få en känsla för hur företaget arbetar med kommunikation.

Hur många gånger per år genomförs Reko informationsmöten? 1 ggr år _____

Vilket/a datum genomfördes Reko mötet föregående år? 2009 - 10 - 22 _____

Hur många personer deltog vid ovanstående Reko möten? ca 100 st

Kommentar:

Mötet var uppdelat i två grupper, frukostmöte för flerfamiljsfastigheter och företag och kvällsmöte med öppet hus för övriga fjärrvärmekunder.

Genomgång gjordes av NAVs olika verksamheter med stort fokus på fjärrvärme.

Fler kunder närvarade 2009 än vid föregående år.

Informationskanal

Ggr/år

Beskrivning

| | | |
|---|---|--|
| Kundtidning/blad | 2 | Kundblad där vi informerar om våra verksamheter. |
| Webbaserad kundspecifik information (för att t ex kunna se förbrukning) | - | Ja, via Dina sidor, inloggning via hemsida. |
| Webbadress | | www.nav.se |
| Annat: | | Deltog vid Earth Hour. Öppet Hus vid kraftvärmeverket i april 2010. |

Kommentar:

Normalprislista

Var finner kunden normalprislistan? ____ på hemsidan _____

Hur kommunicerar ni normalprislistan med era kunder? ____

Hemsida samt skickar till den i tryckt format till dem som vill ha den

Kommentar:

Nyblivna fastighetsägare och nyanslutna kunder får normalprislistan tillsänd till sig.
Den kommuniceras också vid Reko-mötet samt delges potentiella kunder inför tecknande av avtal om fjärrvärme.

Kundmätningar

Hur ofta genomförs mätning av kundernas nöjdhet (sk NKI)? Vartannat år

När gjordes den sista mätningen? _höst 2009 _____

Kommentar/beskrivning av mätningen/arna:

Frågor kring fjärrvärmerna ger generellt mycket positiva svar och nöjda kunder. Speciellt nöjda är kunderna med Kundtjänst (74% betyg 4-5) och Servicepersonal (83 % betyg 4-5). Resultat helhetsbedömning visar att 89% ger fjärrvärmerna betyget 4 eller 5, 9% ger betyget 3 och återstående 2% betyg 1 eller 2.
69% av kunderna skulle vid förnyat val återigen välja fjärrvärme som uppvärmningsform.

Prisutveckling

Redovisa den genomsnittliga prisförändringen för normalprislistorna för de tre senaste åren.

| Årtal | Förändring i % |
|-------|----------------|
| 2007 | 1,5 % |
| 2008 | 1,5 % |
| 2009 | 9,0 % |

Kommentar:

Bränslepriserna (flis) steg markant under 2009, drygt 20%, varför en osedvanligt hög prishöjning om 9% fastställdes att gälla från 2010-01-01.

Policy för prisförändringar

Beskriver fjärrvärmeleverantörens grundläggande förhållningssätt rörande prisförändringar.

Vilken tidpunkt på året aviseras prisförändringar?

Före 1 november, efter styrelsens fastställande av budget i oktober.

När träder prisförändringen ikraft?

Vid påföljande årsskifte.

Hur kommuniceras prisförändringar? (ange informationskanaler eller liknande)

Kundmöte, information i lokal press samt på hemsida och kundbrev.

Kommentar:

Distribution

Varje geografiskt/regionalt åtskilt fjärrvärmenät bör redovisas särskilt under detta avsnitt.

Värmetäthet (Levererad värme (MWh) per ledningsmeter)

Värmetätheten kan variera beroende på om kundområdet i huvudsak består av tät- eller glesbygd. Generellt sett är det högre värmetäthet i det första fallet och lägre i det sistnämnda. Andelen industrikunder (stora köpare) påverkar också värmetätheten.

| | MWh/ledningsmeter |
|----------|-------------------|
| Nässjö | 1,75 |
| Bodafors | 0,82 |
| Anneberg | 1,62 |

Kommentar:

Distributionsnätets ålder

Visar en uppskattning av under vilket decennium olika delar av distributionsnätet är byggt. Uppgifterna ska vara desamma som redovisas till Energimarknadsinspektionen AL001 – AL 006.

Andel i % av totala distributionsnätet (uppskattning)

Decennium

| | Nässjö | Bodafors | Anneberg |
|---------------------|--------|----------|----------|
| Före 1960 (AL 001) | | | |
| 1960-talet (AL 002) | | | |
| 1970-talet (AL 003) | | | |
| 1980-talet (AL 004) | 24% | 11% | |
| 1990-talet (AL 005) | 37% | | |
| 2000-talet (AL 006) | 39% | 89% | 100% |

Kommentar:

Kvalitetspåverkande störningar

Finns det ett kvalitetsledningssystem som hanterar kvalitetspåverkande störningar?

Ja

Nej

X

Hur hanteras kvalitetspåverkande störningar? _____

Leveransavbrott meddelas kund enligt Fjärrvärmelagen, liksom övriga kundsynpunkter.

Produktion

Bränslemix

Visar kombinationen av bränslen som används vid värmeproduktionen.

Bränsletyp (GWh)

| | 2009 | 2008 | 2007 |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| Trädbränslen | 220,0 | 203,3 | 179,9 |
| Värmepumpar | - | - | - |
| Avfall | - | - | - |
| Industriell spillvärme | - | - | - |
| Olja | 12,6 | 11,5 | 23,9 |
| Kol | - | - | - |
| Naturgas | - | - | - |
| Torv | - | 9,5 | 11,3 |
| Tallbeckolja | - | - | - |
| Elpannor | - | - | 534 |
| Övrigt bränsle/ Köpt värme | - | - | - |

| | | | |
|--------------|------|------|------|
| Elproduktion | 33,6 | 33,4 | 35,9 |
|--------------|------|------|------|

Kommentar:

| |
|--|
| |
|--|

Utsläpp till luft

Redovisa företagets påverkan i form av utsläpp till luft från samtliga anläggningar. Allokera utsläppen enligt den modell som Svensk Fjärrvärme förordar.

Typ av utsläpp

| | |
|----------------------------------|------|
| Fossilt koldioxidutsläpp (g/kWh) | 15,9 |
| Kväveoxidutsläpp (g/kWh) | 0,24 |
| Svavelutsläpp (g/kWh) | 0,02 |
| Annat | |

Övriga utsläpp:

Här finns det möjlighet att redovisa annan miljöpåverkan

| |
|--|
| |
|--|

Kommentar:

| |
|--|
| |
|--|

Miljöarbete

Miljöpolicy

Beskriv företagets miljöinsatser

Beskriv företagets tre största miljöinsatser:

| |
|---|
| a) Uppförande av ny fliseldad hetvattenpanna i Nässjö för minskning av oljeinslaget i bränslemixen. |
| b) Utbyggnad av fjärrvärme i Bodafors |
| c) Utbyte E05 eldningsolja till VRD |

Vilket/a år genomfördes dessa åtgärder?

a) klart 2009

b) start 2006, utbyggnad fortsätter

c) klart 2010

Kommentar:

| |
|--|
| Miljömål 2010-2012 är minskning av egen energiförbrukning, lägre CO2-utsläpp, utbyte av farliga kemikalier till mindre farliga samt öka mängden sorterat avfall. |
|--|

Är fjärrvärmeföretaget miljöcertifierat? Ja X

 Nej □

Vilket system är företaget certifierat enligt?

Bra Miljöval

ISO 14000 X, sedan sommaren 2009

EMAS

Annat, nämligen; _____

Framtid

Beskriv hur ni tänker utveckla och förbättra fjärrvärmeföretaget i Rekos anda inom den närmaste framtiden.

Bättre rutiner vid avtalstecknande med kund. Utveckla kundrelationen utifrån resultatet från kundundersökningen genomförd hösten 2009, bland annat genom att utveckla relationen med näringsidkare.

Övrigt

Redovisa annan relevant information för kunderna.

Ämne:

Kommentar:

Fortsatt inriktning mot förtätning i tätort och utbyggnad av nät i kransorter med ca 50 anslutningar per år.

Utredning om konverteringserbudande pågår med erbjudande till kunder 2010.

En förstärkning av vårt varumärke som det lokala miljöföretaget som tar ansvar vår gemensamma miljö pågår såväl internt som externt sedan ett par år.

Ämne:

Kommentar:

För frågor eller kommentarer till innehållet i det här dokumentet, vänligen kontakta:

| | |
|---------|---|
| Namn | Magnus Wahlström, Energichef Elisabeth Marcusson, Informationschef |
| Telefon | 0380-51 70 80 (MW) eller 0380-51 71 10 (EM) |
| E-post | magnus.wahlstrom@nav.se elisabeth.marcusson@nav.se |