

Svensk Fjärrvärme har fokus på kundetilfredshed og klima

Svensk Fjärrvärmes direktør, Lena Sommestad, fremhæver kundetilfredsheden og klimaudfordringen som de to væsentligste opgaver i øjeblikket.



INTERNATIONALT

Af journalist Lone Völcker,
Dansk Fjernvarme

Svensk fjernvarme, det er vel lige som dansk fjernvarme? Jo, og så alligevel helt anderledes. Hvis vi taler om fjernvarme som et vidt forgrenet distributionssystem, der forsyner en stor del af befolkningen med miljøvenlig opvarmning, er ligheden stor. Men så snart vi nærmer os emner som lovgivning, ejerforhold og forbrugerbeskyttelse, er det tydeligt, at der udover lighederne også er en del forskelle på fjernvarmen i de to nabolande.

Eksempelvis har Sverige først for nylig fået sin første fjernvarmelov, mens den kollektive opvarmning i Danmark i mere end 25 år har været reguleret efter varmforsyningsloven. Og i modsætning til herhjemme, hvor fjernvarmen er underlagt hvile-i-sig-selv princippet, er fjernvarmen i Sverige kommerciel.

På den baggrund har den svenske fjernvarmeorganisation andre udfordringer end Dansk Fjernvarme. Nogle udfordringer er præcis de samme.

To store opgaver

Svensk Fjärrvärmes direktør, Lena Sommestad, forklarer, at Svensk Fjärrvärme står over for to store opgaver: At øge kundetilfredsheden og at bidrage til at løse klimaudfordringen.

- Stigende energipriser har betydet, at mange fjernvarmekunder har oplevet en kraftig stigning i prisen på fjernvarme. Det har skabt utilfredshed og svækket tilliden til fjernvarme. Den tillid skal vi have genoprettet, siger Lena Sommestad.



Den svenske fjernvarmeforening har ligesom den danske gennemført en oplysningskampagne. Svensk Fjärrvärmes direktør, Lena Sommestad, ses her ved præsentationen af kampagnen.

Utilfredsheden har langt hen ad vejen afsat i, at fjernvarmeproduktionen er kommerciel. For er prisen højere end nødvendigt? Og er det i givet fald rimeligt, når man som forbruger ikke har mulighed for at vælge en anden opvarmningsform? Det synes de færreste, og der ligger fortsat en stor opgave forude.

- Det er rigtigt, at den politiske debat har været hård, og der er en stor opgave, der skal løses. Men samtidig skal vi huske, at de allerfleste fjernvarmekunder er meget tilfredse. Og fjernvarmen er stadig billigere i Sverige end i Danmark, siger Lena Sommestad.

Kvalitetsregler

I 2005 forsøgte man at dæmme op for utilfredsheden ved at indføre en kvali-

tetsmærkning med et sæt regler, som fjernvarmeleverandørerne skal følge for at være med i Reko fjärrvärme, som ordningen kaldes.

Reko fjärrvärme er frivillig, og det er leverandørerne selv, der skal ansøge om at være med. De 80 procent af leverandørerne, der er tilmeldt i dag, skal blandt andet leve op til krav om, hvordan prisstigninger gennemføres og om at sikre gennemsigtighed, når det gælder priser og økonomi.

Fjernvarmeloven

I 2008 fik Sverige så sin første fjernvarmelov, der har til formål at styrke kundens stilling i forhold til fjernvarmeleverandøren. Loven stiller specifikke krav om aftaler mellem leverandør og kunde. Desuden rummer loven

krav om en tydeligere prisinformation, ligesom leverandørerne har pligt til at forhandle med de kunder, der ønsker det.

- Jeg synes, det er godt, at vi har fået en lov. Vi skal være med til at sikre en bedre prisinformation, og vi skal forsøge at mægle, når der er behov for det. Vi arbejder positivt med loven, siger Lena Sommestad.

Hun forklarer, at loven kun betyder en lille ændring for de virksomheder, der allerede arbejder efter Reko fjärrvärme, fordi loven omfatter store dele af Reko fjärrvärme.

Direktøren for Svensk Fjärrvärme er tidligere miljøminister, og klimaudfordringen er en opgave, hun meget gerne bidrager til at løse.

- Fjernvarmen kan medvirke ved at nedbringe CO₂-udledningen. Ekspansion af fjernvarme er i virkeligheden det væsentligste bidrag til klimaudfordringen. Problemet er, at man

ikke tror på, at CO₂ kan nedbringes samtidig med økonomisk vækst. Men vi kan gøre enormt meget mere på hjemmebane. Der er ingen tekniske forhindringer, der ligger i vejen. Vi skal blot sprede den viden, vi har om fjernvarme. Historien lærer os, at teknikken ikke spreder sig selv, og vi skal forstå det samfund, vi møder, for at kunne sprede teknikken, siger Lena Sommestad og fortsætter:

- Teknikspredning er idéspredning. Det gælder om at vise gode eksempler og satse på forskning og udvikling. Langsigtede investeringer bygger på et langsigtet engagement. Og på tillid. Det arbejder vi meget med i øjeblikket.

Politisk påvirkning

Svensk Fjärrvärme har en tæt tilknytning til det politiske liv. Som nævnt er Lena Sommestad tidligere minister og hendes forgænger på direktørposten, Ola Alterå, er i dag statssekretær i Erhvervsdepartementet.

- Vi skal være med i politik og i internationale forhandlinger, for vores markedsposition kræver dialog med politikerne. Vi bruger mange ressourcer på det politiske område og arbejder meget med lobbyvirksomhed, siger fjernvarmedirektøren.

Spydspids i klimapolitikken

Lena Sommestad mener helt klart, at Sveriges unikke bidrag til klimaudfordringen er fjernvarme, der med hendes ord skal fungere som "spydspids i klimapolitikken".

Og hun kan glæde sig over, at bevidstheden om fjernvarmens betydning for miljøet er blevet betydeligt større de seneste år.

- Branchen har ikke været så god til at fortælle om det, men efter vores oplysningskampagne er der 30 procent flere, som ved, at fjernvarmen er godt for miljøet. Det er meget positivt, siger Svensk Fjärrvärms direktør.

lv@danskfjernvarme.dk

DANMARKS MEST SEXEDE TEKNOLOGI



I en verden fuld af miljøsyndere, CO₂-skurke og energi-frådserne finder du "klima-duksen" fjernvarme. Den består groft sagt af varmt vand i rør, og den opvarmer 60% af de danske husstande. Miljøbetænksomt, CO₂-ansvarligt, energibesparende og ressource-effektivt. Fjernvarme udnytter overskudsenergi fra el-produktion, industri og affaldsforbrænding, der ellers går til spilde. Til at stole på og faktisk hamrende sexet, hvis man tænker efter.

Læs mere på www.FJERNVARME.DK

Fjernvarme
- når god energi er både i varmen

**Dansk
Fjernvarme**