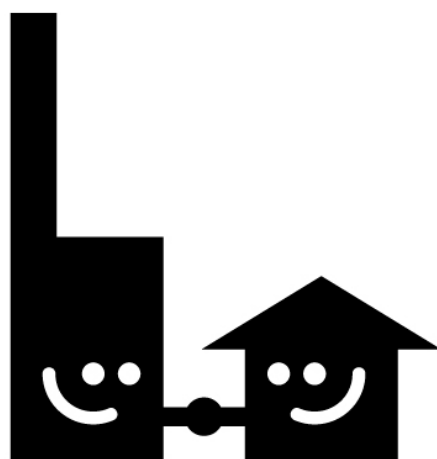


Vår verksamhet 2013

Umeå Energi AB



Reko fjärrvärme

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning – Låt oss berätta om vår verksamhet	3
Vår verksamhet i korthet.....	4
Vår ekonomi.....	4
Vår marknad – avtal, priser och kundkommunikation	5
Vårt miljöarbete	7
Vårt rekoarbete	7

INLEDNING – LÅT OSS BERÄTTA OM VÅR VERKSAMHET

[Instruktion: Välj det stycke som passar av de två som följer. Stryk det andra.]

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

Orter/nät	År för rekogodkännandet
Umeå	2006
Sävar	2006
Hörnefors	2006
Bjurholm	2006

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.

Umeå den 2014-08-29

Jan Ridfeldt

AO Chef Värme

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

Namn	Anna Olofsson
Telefon	090-16 02 09 eller 070-270 81 74
E-post	anna.olofsson@umeaenergi.se ☐
Webbadress	www.umeaenergi.se ☐

VÅR VERKSAMHET I KORTHET

Vårt uppdrag är att säkra framtidens energi och kommunikationsbehov och samtidigt ta stor hänsyn till klimat och miljö. Det bidrar vi till genom att utveckla tjänster och leveranser inom el, värme, kyla och bredband. Under året som gått har vi bland annat levererat hundra procent förnybar el, fått fjärrvärmens miljömässiga och ekonomiska fördelar bekräftade, gjort vårt öppna stadsnät trådlöst i city och tagit ett stort steg mot framtidens hållbara bränslen. Våra kunder ska vara trygga med oss som leverantör och därför är kommunikation och närhet till dem viktigt. Vi ger kunderna råd om det elavtal som passar dem bäst, vi serverar våra fjärrvärmekunders anläggningar och genom vårt bredband erbjuder vi framtidssäkra kommunikationslösningar. Vi utvecklar också regionen genom våra investeringar i närproducerad vindkraft och vårt leveranssäkra elnät som hela tiden förbättras för att klara de värsta av stormar. På hela resan följer våra kunder med. För att skapa förutsättningar för ungdomar att arbeta i vår bransch delfinansierar vi en högskoleutbildning i elkraftsteknik som hålls på ett flertal studieorter i landet. Vi tar också emot praktikanter och examensarbetare, och varje år anordnar vi inspirationsveckan Teknik för tjejer för att öka intresset bland tjejer att välja en teknisk yrkesinriktning. Genom att sommartid bjuda in allmänheten till vårt populära besöksområde Umeå Energicentrum i Klabböle, vill vi inspirera till ökad kunskap om energi och miljö. Energicentrum är beläget vid Umeås första vattenkraftverk och här anordnar vi guidade turer, utställningar och en pedagogisk experimentverkstad. Vid Energicentrum hålls även midsommarfirande och ett antal musikarrangemang där den årliga Kraftskivan lockar flera tusen besökare. Vår vision är att ge våra kunder en enklare vardag och regionen en hållbar framtid. Genom långsiktig strategi, god kunskap och en kontinuerlig dialog med våra kunder skapar vi det tillsammans.

VÅR EKONOMI

Efter årets första fyra månader som totalt sett var nära ett normalår, var resterande månader varmare eller mycket varmare än ett normalår. Detta innebar att produktionen inom Ao Värme av värme och el blev mindre än planerat. Detta har också medfört att försäljningsvolymerna av värme, el- och elcertifikat blev lägre än förväntat under året för Ao Värme. Prisnivåerna för el- och elcertifikaten är på alltjämt låga nivåer, vilket påverkat resultatet negativt.

Tillgängligheten i huvudproduktionsanläggningarna Dåva 1 och Dåva 2 har under året varit lägre än plan och lägre än tidigare år. Den främsta orsaken var det haveri som inträffade på Dåva 1 under hösten som orsakade stopp i anläggningen i mer än två veckor.

Marknadspriserna på avfallsbehandlingstjänster har varit stabila under året och avfallsintäkterna har därmed varit stabila och på en god nivå under året. Kostnaden för bränsle har fortsatt att utvecklas positivt vilket bidragit positivt till resultatet och möjliggjort att den totala kostnaden per producerad kWh varit i nivå med plan. Elförsäljningen från Dåva uppgick till 188 GWh (163) och täcker behovet av hushållsel för cirka 20 000 villor. Under 2013 drabbades Ao Värme av en konkurs hos en leverantör vilket även detta har påverkat resultatet negativt.

Lönsamheten inom Ao Värme har förbättrats under de senaste åren och verksamheten går nu stabilt med vinst.

Årsredovisning för 2013 finner ni här

http://www.umeaenergi.se/~media/Files/Övriga%20filer/UE_arsredovisning_2013.pdf

Affärsområdets intäkter uppgick till 743,8 Mkr (745,5) med en försäljning om 845 GWh (894) värme och 188 GWh (164) el. Resultatet efter finansnetto uppgick till 14,7 Mkr (32,4).

VÅR MARKNAD

– AVTAL, PRISER OCH KUNDKommunikation

Avtal

Våra avtal är uppsatta enligt fjärrvärmelagen samt Reko. Kunderna informeras en gång per år vid prisjustering. I brevet finns information om kundens rätt till förhandling och medling.

Andel kundanläggningar som har leveranser enligt de senaste allmänna avtalsvillkor

Kundkategori	Andel [%]
Flerbostadshus	15,7
Industrier	0,3
Offentliga lokaler	3,3
Övriga lokaler	7,4
Småhus	73,1
Övrigt (exempelvis markvärme):	0,2

Prisinformation

Prisinformation återfinns enligt reglerna för Reko samt Fjärrvärmelagen på vår hemsida, via brevutskick samt REKO-träffar

Normalprislista

Var finner kunden normalprislistan?

På vår hemsida www.umeaenergi.se samt som bilaga till leveransavtal

Hur kommunicerar ni normalprislistan till era kunder?

I brevutskick och på webben

Prisutveckling

[Instruktion: Redovisa den genomsnittliga prisförändringen för normalprislistorna för de tre senaste åren, dvs. årets, förra årets och förrförra årets ändringar]

Årtal	Förändring [%]
2012	2
2013	2
2014	2

Policy för prisförändringar

[Instruktion: Beskriver grundläggande förhållningssätt till prisförändringar.]

Vilken tidpunkt på året aviseras prisförändringar?

Umeå Energi aviseras prisförändringar i enlighet med regelverk för REKO och Fjärrvärmelagen. Senast tre månader innan prisändringen sker ska kund aviseras.

När träder prisförändringen ikraft?

Ev. förändring av pris sker i samband med årsskiften.

Hur kommuniceras prisförändringar?

Umeå Energi tar årligen höjd för en aktiv kunddialog i samband med priskommunikationen. Både i prisbrev till våra företag/privatpersoner bjuder vi in till årliga träffar. Villakunderna bjuds till en "Inspirerande dag" och företag och fastighetsägare till informationsträffar. Vid dessa möten redovisas fjärrvärmeaffären där vi lämnar en öppen redovisning över de utmaningar som vi står inför. Sedan fjärrvärmelagens ikraftträdande reserveras också tider för av kunden begärda förhandlingar, allt för att möta/bemöta kunden. Vid dessa möten har vi i likhet med våra andra träffar ett material som styrker och beskriver skäligheten i vår prissättning. Våra "tyngsta" kunder bokar vi upp för personliga möten.

Kundkommunikation

Hur många gånger per år genomförs Reko informationsmöten?

En gång per år

Vilket/a datum genomfördes Reko mötet föregående år?

Villakunder 2013-08-20

Företagskunder 2013-08-08 och 2013-08-17

Hur många personer deltog vid ovanstående Reko möten?

Ca 220

Hur kommunicerar ni med era kunder?

För villakunderna och små och medelstora företag är det främst via utskick, kundevent, REKO-möte och webb/kundsidorna.

För stora företag är det främst personlig kontakt via säljare men även kundevent.

Kundmätningar

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

1. NKI ungefär vartannat år.
2. Nulägesanalys varje år

När gjordes den sista mätningen?

Pågår nu

Kvalitetspåverkande störningar

Planerade avbrott i fjärrvärmeleveransen meddelas berörda kunder via en avisering i

brevlådan, information i t.ex. trappuppgång, annons i lokaltidningarna samt på vår hemsida <http://www.umeaenergi.se/kundservice/driftinformation> Oplanerade avbrott aviseras på vår hemsida

VÅRT MILJÖARBETE

Utsläpp till luft

Fossilt koldioxid 54 g/kWh

Kväveoxid 0,097 g/kWh

Svavel 0,017 g/kWh

Stoft 0,007 g/kWh

Mål och rutiner i miljöarbete

- Övergripande miljömål: Klimatneutrala 2018
- I övrigt arbete med ledningssystem och ständiga förbättringar enligt ISO 14001

Särskilda miljöinsatser

Under året har vi analyserat miljökonsekvenserna av vår verksamhet i tre separata utredningar. Den första jämför miljö- och klimatpåverkan för fjärrvärme gentemot alternativa uppvärmningsformer. De två andra fokuserar mer på bränsleperspektivet och en helhetsanalys har gjorts på användningen av avfall och torv som bränsle. För den intresserade läsaren finns de olika utredningarna på www.umeaenergi.se

Vi har infört nya prisavtal för företagskunder fjärrvärme. De nya prisavtalen innebär att våra kunders verkliga effektanvändning mäts och kopplas till fjärrvärmepriset. Detta styr mot ett minskat effektbehov och därmed en minskad användning av fossil olja till spetsproduktion.

VÅRT REKOARBETE

Rekoutbildad personal

En person

Planer för rekoarbetet

Arbetet med att utveckla vår kunddialog är ett ständigt pågående arbete och Reko utgör en naturlig del i detta. Umeå Energi strävar efter att all vår kommunikation skall kännetecknas av transparens och öppenhet och att våra kunder därmed skall ha god inblick i hur vår verksamhets utvecklas.

Prisdialogen är en kundkommunikation som åtminstone delvis fyller samma syfte som Reko. Umeå Energi har under 2013 arbetat för att kunna ansöka om inträde i prisdialogen 2014. Dock har implementeringen av de nya prisavtalen tagit mycket resurser och kraft vilket innebär att ansökan till Prisdialogen nu är planerad till 2015.