

# Det här är Norrenergi

Norrenergi är ett lokalt energibolag som ägs av Solna och Sundbybergs städer. Vi streamar värme och kyla genom smarta kretslopp och värmer fler än 100 000 människor. Genom att fortsätta utveckla vår värme och kyla på affärsmässig grund och utifrån omvärldskrav och kundernas behov, kan vi bidra till en hållbar samhällsutveckling.

# 99,2 %

All fjärrvärme från Norrenergi är märkt med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval och andelen förnybart under 2021 uppgick till 98,3 %. Då är även transporter inräknade.

## Vårt syfte: Tillsammans skapar vi bättre klimat

Vi är här för att skapa bättre klimat – våra kunders inomhusklimat och vår planets utomhusklimat. Vi ska ge våra kunder full kontroll över sin komfort inomhus. Och vår planet mer miljövänliga energiformer.

## Vår vision: Förstahandsvalet för smarta inomhusklimat

## Våra värderingar:

- Vi vill framåt
- Vi arbetar tillsammans
- Vi skapar trygghet
- Vi har med hjärtat

## Vi streamar

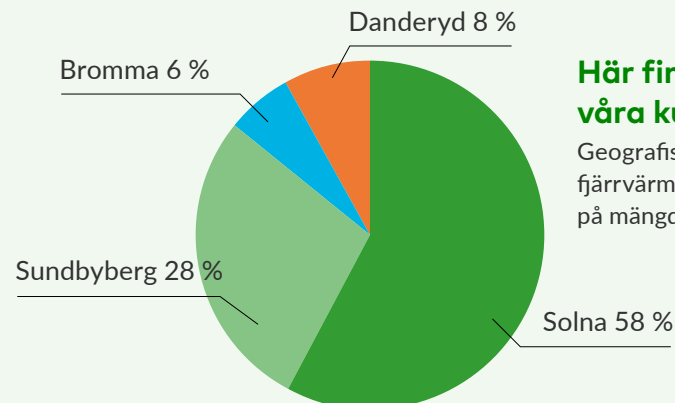
Varje dag, varje sekund, strömmar vi varmt och kallt vatten i rör under marken – vi streamar värme och kyla.



Bra Miljöval

## Vårt uppdrag

Som lokalt energibolag ska vi erbjuda fjärrvärme och fjärrkyla med tillhörande energitjänster till fastighetsägare i Solna, Sundbyberg, Danderyd och Bromma på ett miljömässigt hållbart sätt. Vårt uppdrag är också att driva vår verksamhet på affärsmässiga grunder. Det vi erbjuder ska ha konkurrenskraftiga priser samtidigt som det produceras inom ramen för högt ställda miljökrav.



## Här finns våra kunder

Geografisk fördelning av våra fjärrvärmekunder baserat på mängd levererad värme.

## Norrenergi 2022

**Kärnverksamhet:** Fjärrvärme och fjärrkyla med tillhörande tjänster  
**Ägare:** Solna stad (2/3) och Sundbybergs stad (1/3)  
**Huvudkontor:** Solna Strandväg 96, Solna  
**Antal anställda:** 89 personer  
**Omsättning:** 791 miljoner kronor  
**Antal kunder:** 2 100  
**Försäljning fjärrvärme:** 964 GWh  
**Försäljning fjärrkyla:** 61 GWh

## Våra produktionsanläggningar

### Solnaverket:

Värmepumpanläggning och 5 hetvattenpannor, 2 fjärrvärmeackumulatörer, 1 fjärrkylackumulator, 1 kylanläggning

### Sundbybergsverket:

Spets- och reservanläggning – 3 hetvattenpannor, 1 kylanläggning, 2 värmepumpar för värme och kyla

**Frösunda:** 1 kylstation

Med väl utbyggda distributionsnät, egen förnybar produktion och samarbeten där vi tar vara på överskottsenergi, bidrar vi till en resurseffektiv och på sikt helt fossilfri energiförsörjning. Som energipartner ser vi till att våra kunders energianvändning blir så effektiv som möjligt. Det gör vi med hjälp av energitjänster för effektivisering, optimering och ökad trygghet. Vi delar också med oss av kunskap och rådgivning.

#### Streamingtjänster till 100 000 människor

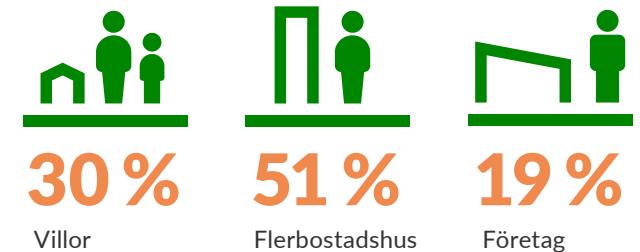
Som kommunägt energibolag i en snabbt växande del av Storstockholm, är Norrenergis uppdrag att erbjuda värme och kyla med bra miljöprofil till både invånare och företagare. Ungefär 90 procent av alla fastigheter i Solna och Sundbyberg värms med vår Bra Miljöval-märkta fjärrvärme, och vi har även många kunder i Bromma och Danderyd. Varje sekund, varje dag året runt strömmar vi vatten som värmer fler än 100 000 människor som bor och arbetar här. Vi kallar det streamad värme för att fler ska förstå vilken bekväm och modern tjänst det är – som en parallell till streamad film och

musik. Streamad värme innebär att vi på Norrenergi står för all utveckling av tjänsten värme. Som kund använder man så mycket man behöver, när man vill.

#### Vi bygger ut när våra områden växer

Vi bygger successivt ut våra nät till de nya fastighetsområden som växer fram och områden som förtätas. Några av områdena är Västra Ursvik, Järvastaden och Ulriksdalsfältet. Under 2022 har vi tecknat nya leveranskontrakt för fjärrvärme motsvarande 15,1 GWh (10,5 GWh) i helårsleverans, för fjärrkyla uppgick motsvarande volym till 2 920 MWh (35 MWh). Den ökade volymen jämfört med året innan beror troligen på att några större projekt flyttats fram i tiden på grund av pandemin. Varmare somrar och högre krav på rätt inomhustemperatur för en bättre arbetsmiljö gör att många kommer att efterfråga fjärrkyla även i framtiden. Serverhallar och andra verksamheter som är känsliga för värme, har också ett stort behov av kylning.

#### Fördelning av antal kunder

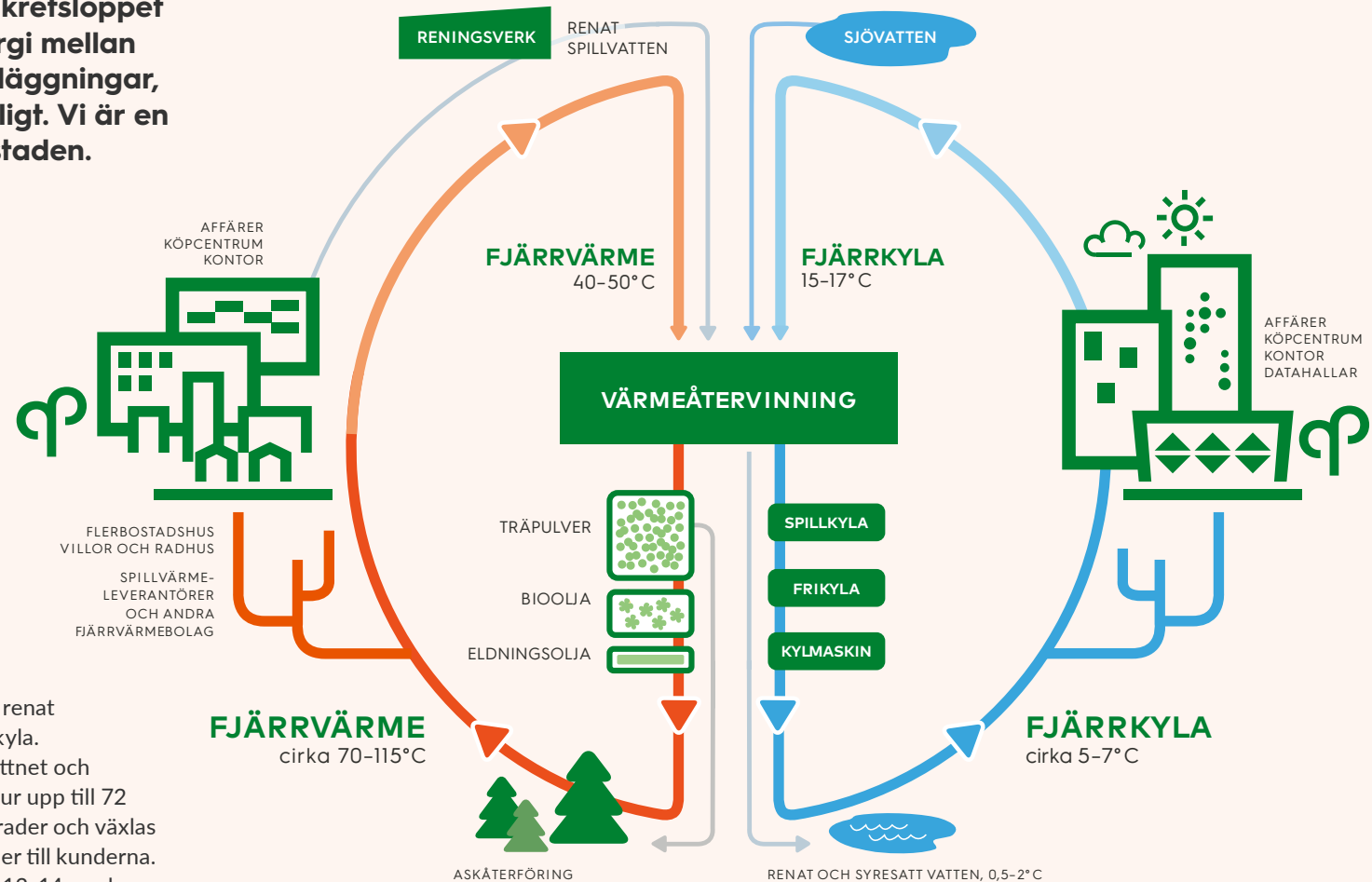


Så här ser fördelningen utifrån antal kunder ut. Våra kunder är både hushåll och företag i våra ägarkommuner Solna och Sundbyberg, och i Bromma och Danderyd.



# Vi streamar – värme och kyla i kretslopp

I våra städer finns ett energisystem med värme och kyla i kretslopp. Norrenergis produktion är hjärtat och våra fjärrvärme- och fjärrkylnät är blodomloppet. I det gemensamma kretsloppet tar vi tillvara och pumpar runt energi mellan kunder, samarbetspartners och anläggningar, på ett så resurssmart sätt som möjligt. Vi är en del av lösningen för den hållbara staden.



I vår värmepumpänläggning använder vi värmen i renat avloppsvatten för att producera både värme och kyla. Värmepumparna tar vara på värmen ur avloppsvattnet och överför den till fjärrvärmenätet, med en temperatur upp till 72 grader. Det resterande avloppsvattnet är då 0,5 grader och växlas över till fjärrkylnätet med en temperatur på 5 grader till kunderna. När returvattnet kommer tillbaka till oss så är det 12-14 grader. Detta vatten växlas tillbaka till avloppsvattnet som används i värmepumparna igen. Smart kretslopp eller hur?

## Plan för framtiden med nytt miljötilstånd

Efter flera års arbete finns sedan 2020 en ny detaljplan för Solna och i januari 2022 blev också ett nytt miljötilstånd för Solnaverket klart genom miljödom i Mark- och miljödomstolen. Tillståndet är en förutsättning för att Norrenergi ska kunna utveckla fjärrvärmeproduktionen för framtiden. En viktig del är att kunna fasa ut den sista delen fossilt bränsle. En annan att kunna använda vatten från Ulvsundasjön i våra värmepumpar, när Bromma reningsverk stängs och vi inte längre kan nyttja flödet av renat avloppsvatten som energikälla. Med miljötilståndet får vi också möjlighet att ha egen elproduktion och en egen hamn för att ta emot båttransporter, vilket skulle kunna ersätta lastbilstransporter för bränsle.

## Nytt kyllager skjuts på framtiden

Vi har sedan 2021 ett miljötilstånd för att kunna omvandla ett före detta oljelager under Sundbybergverket till kyllager. Projektet innebär en stor investering och på grund av det osäkra ekonomiska omvärldsläget har vi under 2022 tagit beslutet att avvakta med nästa steg tills vidare.

## Strategi och styrning

Med utgångspunkt i vårt uppdrag och vision styr vi verksamheten med stöd av företagets strategiska utvecklingsplan. Planen görs på fyra års sikt och den innevarande planen gäller till och med 2023. Det övergripande målet är att Norrenergi ska fortsätta skapa affärsmässig och konkurrenskraftig samhällsnytta, och vara en positiv kraft för hållbar utveckling. Vår strategiska utvecklingsplan innehåller fem övergripande målområden:

### Smart för kunden

Våra kunder upplever oss som en lokal, kundnära och schysst affärspartner för framtiden. Vi förstår deras behov och kan med olika smarta lösningar skapa den bästa upplevelsen för kunden. Kundens behov står i centrum för vår verksamhet.

### Ledande miljöprofil

Vi har en ledande miljöprofil och hjälper våra kunder till detsamma. Allt vi gör genomsyras av en positiv syn på hållbar utveckling både för oss, våra kunder och våra ägare. Norrenergi är resurssmart för kunden och hållbart för framtiden.

### Hållbar stadsutveckling

Vi bidrar till och är en förutsättning för en hållbar stadsutveckling i de områden vi verkar. Vi har ett stort engagemang för våra städer och dess invånare. Genom att leverera värme och kyla med minsta möjliga miljöpåverkan, medverkar vi till en positiv utveckling av våra städer.

### Utvecklande arbetsplats

Vi är en mycket attraktiv arbetsgivare som erbjuder tydliga och utvecklande arbetsuppgifter. Vi värnar såväl om den yttre miljön som arbetsmiljön, som är trygg och säker. Våra medarbetare utvecklas ständigt för att alltid möta och överträffa behoven hos ägare, kunder och kollegor.

### Digitaliserade verksamheter

Vi utvecklar digitala system för att kunna optimera för kunden, minimera miljöpåverkan och stärka kretsloppet. Genom datadriven analys är vår målsättning att alltid ligga steget före. Vi är ett modernt företag där digitalisering är en naturlig och prioriterad del av utvecklingen.

### Mätbara mål

Vi har mätbara strategiska mål som täcker in följande målområden:

- **Ekonomiskt resultat** – fortsatt god lönsamhet
- **Medarbetare** – trygga och effektiva team som utvecklas tillsammans
- **Kundupplevelse** – fler nöjda kunder
- **Varumärke** – ökad kännedom om Norrenergi

Förutom dessa områden finns förstås också vårt övergripande miljömål om att vår värmeproduktion på sikt ska bli 100 procent förnybar.

### Hållbarhetspolicy

Norrenergis hållbarhetspolicy är tillsammans med våra värderingar också vår uppförandekod, som gäller för alla medarbetare. Hållbarhetspolicyen beskriver vårt förhållningssätt inom miljö, socialt ansvarstagande och engagemang, samt ekonomiskt ansvarstagande och affärsetik. I korthet anger hållbarhetspolicyen att vi ska

- sträva efter resursoptimering och cirkulära lösningar med minskad förbrukning av icke förnybara resurser,
- arbeta målinriktat och systematiskt för att förebygga negativ miljöpåverkan lokalt och globalt,
- verka för välbefinnande och livskvalitet för våra medarbetare genom balans mellan arbete och fritid,
- ta tillvara och utveckla våra medarbetares kompetens och ledarskap och driva ett proaktivt arbetsmiljöarbete,
- utveckla en långsiktig kundnöjdhet och lönsam verksamhet som möjliggör investeringar för hållbar utveckling,
- utvärdera och välja leverantörer på ett sunt och hållbart sätt. Systematiskt arbete med stöd av ledningssystem

Norrenergi har ett välutvecklat systematiskt arbete för kvalitet, miljö och arbetsmiljö.

Sedan 2001 är vi certifierade enligt ISO14001 och 2022 certifierades vårt arbetsmiljöledningssystem enligt nya standarden ISO 45001.

## Vårt erbjudande

Kärnan i vår affär är våra nät och våra streamingtjänster av miljösamt värme och kyla. Som energipartner hjälper vi också våra kunder att energioptimera och få kontroll över sitt inomhusklimat. Tillsammans kan vi minska klimatpåverkan, resursanvändning och kostnader.

All vår värmeproduktion är märkt med Bra Miljöval och kommer nästan uteslutande från förnybara energikällor. Siffran för 2022 är 99,2 procent inräknat transporter. Många av våra större företags- och fastighetskunder använder olika miljöcertifieringar för sina byggnader, där energianvändning är en viktig del. Vår värme och kyla möjliggör bra poäng i bland annat certifieringssystemen LEED och BREEAM.

### Effektiv fjärrkyla

Fjärrkyla, eller streamad kyla som vi säger, har flera miljöfördelar. Det går åt mindre energi och mindre köldmedier i en stor, miljöanpassad anläggning som använder sjökyla och spillkyla, jämfört med att ha många små kylanläggningar. Vår streamade kyla är 100 procent förnybar. Idag är fjärrkyl nätet fyra mil långt och det fortsätter att växa.

### Ett attraktivt alternativ

Fjärrvärme är ett miljömässigt bra alternativ som är både resurs- och kostnadseffektivt där förutsättningar för infrastruktur och tillgängliga energikällor finns. Fjärrvärmens roll har blivit ännu viktigare i en tid med stora utmaningar för energisektorn där priserna på framför allt el varit höga och oförutsägbara. Möjligheten att använda och växla mellan flera olika energikällor, och kunna parera pristoppar genom att anpassa driften under dygnets olika timmar, ger fjärrvärmebolagen en fördel i jämförelse med annan energiproduktion. På Norrenergi har vi också märkt av ett ökat intresse med rekordmånga förfrågningar om nya anslutningar för streamad värme och kyla under 2022.

### Ökat intresse för energieffektivisering

Med högre energikostnader ökar incitamenten för fastighetsägare och boende att spara energi. Vi vill vara

kundens energipartner och erbjuder flera tjänster för att följa upp och optimera energianvändningen. Energieffektivisering sparar inte bara kostnader för kunden utan innebär oftast också att vår produktion blir effektivare.

Vi erbjuder bland annat tjänsten Driftgenomgång, där kunden får lära sig hur värmecentralen fungerar och hjälp att optimera den. Prenumerationstjänsten Värmetrygg innebär att kunden regelbundet får hjälp att se över värmecentralen och vid behov ingår även akutbesök. Energikartläggning och injustering av värmesystemet är exempel på nya tjänster som fler efterfrågar.

### Optimering med nya digitala lösningar

Genom digitaliseringens möjligheter för insamling av data och smart styrning kan vi ta optimeringen av energianvändningen till nästa nivå. Tillsammans med våra kunder utvecklar och testar vi nu nya optimeringstjänster som sparar miljö och kostnader, och bidrar till ett mer balanserat energisystem. Under året har vi arrangerat två workshops med kunder för att få veta mer om vilka behov och önskemål som finns och hur Norrenergi kan bidra i detta.

Ett framgångsrikt exempel är tjänsten Värmesmart med systemet Noda. Med smarta algoritmer tar systemet hänsyn till olika faktorer som påverkar inomhustemperaturen och anpassar värmen automatiskt. Kunden får ett jämnare inomhusklimat och kostnaderna minskar, besparingen är mellan 10 och 20 procent. Inför 2023 har vi satt ett mål att spara sammanlagt 2 MWh med hjälp av Värmesmart hos våra kunder. [Läs mer om tjänsterna här.](#)

### Överskottsvärme tillbaka till nätet

Som en viktig del i vår strävan att använda energi optimalt i ett kretslopp, erbjuder vi en tjänst för att ta vara på överskottsvärme från kunder. Kunder som har ett värmeöverskott, till exempel industrier eller datahallar, kan skicka in den i Norrenergis fjärrvärmesät och få ersättning för den levererade energin.

### Uppskattad kundportal

Den viktigaste kommunikations- och informationskanalen för våra kunder är vår kundportal. Portalen ger en helhetsbild över energianvändningen och underlättar för kunderna att hålla koll på kostnader och olika nyckeltal. Då blir det också lättare att se var det går att spara energi.

Vi utvecklar löpande portalen med nya funktioner och förbättrar användargränssnittet, för att kunderna ska ha så bra nytta som möjligt av den. För 2022 satte vi målet att minst 950 kunder skulle använda portalen. Utfallet blev 1610, en glädjande stor ökning från 2021 då antalet var cirka 700.



Utsikt från toppen av  
vår fjärrkylackumulator.



## Nöjda kunder

Vi vill att våra kunder ska vara riktigt nöjda med oss. Varje år mäter vi kundnöjdheten både bland villakunder och företagskunder, här ingår också bostadsrättsföreningar. Indexet bygger på tre frågor som är gemensamma för flertalet undersökningar. Därmed blir resultatet jämförbart oavsett vilken leverantör man anlitar. Sedan 2021 använder vi TMJ Group för våra mätningar.

Undersökningen visar att vår leveranssäkerhet ligger i topp, 4,8 av 5,0. Andra områden där våra kunder är väldigt nöjda med Norrenergi är bemötande, tillgänglighet, tydlighet i besked och svar samt att vi agerar för ett hållbart samhälle. Även vår kundportal och klagomålshantering får höga betyg. Det framgår också att återkoppling på utförda jobb är väldigt viktigt och många efterlyser att de gärna vill att vi hör av oss då och då. Undersökningen innehåller dessutom 37 sidor med öppna kommentarer som hjälper oss att ännu bättre förstå hur kunderna resonerar och hur deras behov ser ut. Resultatet av undersökningen ser du i tabellen här intill.

## NÖJDA KUNDER

	2022	2021
Företag och bostadsrättsföreningar	75,02	74,9
Villakunder	77,44	77,5

Vi fortsätter att ligga på en hög nivå i årets kundundersökning. Allra nöjdast är våra villakunder, indexet landar på 77,44 vilket är betydligt högre än branschsnittet som ligger på 69,2. Även våra företagskunder och bostadsrättsföreningar är betydligt nöjdare än branschsnittet, 75,02 jämfört med 69,0.

[Läs mer här.](#)

## Tre frågor till Lars Aktervall, vice ordförande i Brf Rudtorp 4

### Hur arbetar ni med energi- och klimatfrågorna i Brf Rudtorp 4?

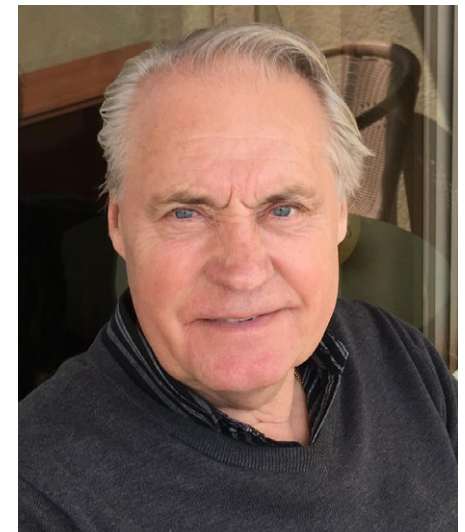
Vi tar klimatfrågan på allvar och är noggranna i arbetet för att sänka energikostnaderna. Styrning av belysning i gemensamma utrymmen och att hålla en jämn innetemperatur på i snitt 21 grader celsius är ett par exempel. Vi tipsar också våra boende om energismart beteende och påminner om att till exempel använda tvättstugan på ett energieffektivt sätt.

### Hur har ni navigerat i energikrisen under året?

Vi har bytt till ett något mer ekonomiskt elavtal och framför allt fortsatt spara energi tillsammans med våra boende. Med hänsyn till våra boende i föreningen sänker vi dock inte temperaturen under 21 grader.

### På vilket sätt bidrar samarbetet med Norrenergi till effektiv värmeförsörjning?

För några år sedan tipsade Norrenergi oss om "Värmesmart" för ytterligare energieffektivisering. Efter ett års test med temperaturgivare i utvalda lägenheter så kan styrelsen via NODA-portalen följa den dagliga snittemperaturen och vi har fått cirka 10 % lägre energianvändning. Den besparingen har varit värdefull nu i energikristider. Vi värdesätter Norrenergis servicenivå och kompetens, bland annat har vi i styrelsen fått en praktisk genomgång av hur värmecentralen fungerar!



## Våra viktiga hållbarhetsfrågor

Norrenergis ansvar och bidrag till en hållbar utveckling inkluderar många olika frågor. Vi lägger störst fokus på de områden där verksamhetens påverkan är störst, och som har störst betydelse för våra kunder, ägare och andra intressenter. Tabellen nedan visar en sammanställning av våra viktigaste frågor för ett miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbart Norrenergi.

### Vårt bidrag till Agenda 2030

Norrenergi stödjer Agenda 2030 och de globala målen i sin helhet. Som lokalt energibolag har vi möjlighet att bidra till flera mål, framförallt mål 7 Hållbar energiförsörjning men också mål 11 Hållbara städer och samhällen. För oss som arbetsplats och företag är även mål 5 om Jämställdhet och mål 8 om Hållbar tillväxt och goda arbetsförhållanden, mycket relevanta.



Norrenergi stödjer Agenda 2030 i sin helhet, och ser att vi har möjlighet att bidra till flera av målen. Framförallt mål 7 som handlar om Hållbar energiförsörjning, men också mål 11 om Hållbara städer och samhällen. Ur ett internt perspektiv är bland annat mål 5 om jämställdhet och mål 8, som behandlar hållbar tillväxt och god arbetsmiljö, relevanta.

<b>Minskad klimatpåverkan</b>	<b>Genom att producera fjärrvärme och fjärrkyla</b> från återvunnen och förnybar energi, med minsta möjliga avtryck på miljö och klimat verkar Norrenergi för hållbar utveckling ur både ett lokalt och globalt perspektiv.
<b>Tjänster</b>	<b>Norrenergi erbjuder</b> resursoptimerade energitjänster, vars låga miljöpåverkan och möjlighet till energiåtervinning bidrar till att uppnå nationella miljömål. Tillsammans med våra kunder och andra intressenter minimerar vi användningen av icke-förnybara naturresurser.
<b>Energi-effektivisering</b>	<b>Tillsammans</b> , genom engagerade medarbetare och i samarbeten med våra kunder och andra partners, skapar vi ett energisystem med värme och kyla i kretslopp. Genom våra energitjänster hjälper vi också våra kunder att spara energi.
<b>Hållbar stadsutveckling</b>	<b>Norrenergi är en del av lösningen</b> för den hållbara staden. I vårt gemensamma kretslopp tar vi tillvara och pumpar runt energi mellan kunder, samarbetspartners och anläggningar. Tillsammans tar vi vara på överskottsenergi på ett resurssmart sätt och skapar livskraft i våra städer.

<b>Ekonomiskt ansvarstagande</b>	<b>Norrenergi drivs på affärsmässig grund</b> och ska vara lönsamt. Den vinst som genereras investeras i utveckling av verksamheten samt går tillbaka till våra ägarkommuner och skapar förutsättningar för ökad samhällsnytta.
<b>Framtidens arbetsplats</b>	<b>Norrenergi ska upplevas</b> som en attraktiv arbetsgivare. Vi vill att medarbetare ska välja att utvecklas med företaget genom att göra det till en prioriterad del av ledarskapet. Alla medarbetare ska utvecklas på riktigt varje år och nya medarbetare ska snabbt och effektivt bli självständiga i sitt arbete.
<b>Mångfald och likabehandling</b>	<b>Norrenergi vill skapa en dynamisk mångfald</b> , som berikar nya perspektiv och idéer. Olikheter skapar möjligheter och främjar nytänkande. Genom att aktivt arbeta med likabehandling samt med att främja mångfalden inom företaget tror vi att vi blir ett bättre företag. Det vill säga, tar bättre beslut, får nöjdare medarbetare, nöjdare kunder och i förlängningen högre lönsamhet.
<b>Lokalt samhälls-engagemang</b>	<b>Norrenergi vill främja ett mer miljöanpassat</b> , hälsosammare, tryggare och mer tolerant samhälle. Därför stödjer vi organisationer inom idrott och kultur, och satsningar på nya energilösningar.



## Omvärld och intressentdialog

*Omvärlden förändras och utvecklingen går snabbt i energi- och klimatpolitiken, vår egen bransch och i våra ägarkommuner. Genom löpande omvärldsbevakning och nära dialog med ägare, kunder och andra intressenter ser vi till att utvecklas i takt med nya förutsättningar, svara upp mot de förväntningar som ställs på oss och bidra till en hållbar samhällsutveckling.*

Vi lever i en geopolitiskt instabil och osäker tid. Världen och Europa har skakats om först av coronapandemin och nu av Rysslands invasion av Ukraina. Det har medfört en förstärkt energikris med brist på bränslen och kraftiga prisökningar. Samtidigt accelererar arbetet för omställning och utbyggnad av morgondagens förnybara energiförsörjning.

### Höga elpriser

Under 2022 har priserna på el tidvis varit dramatiskt höga och också svängt snabbt. Allt fler ser över sin energiförsörjning, söker mer kostnadseffektiva alternativ och strävar efter energibesparingar. Höga elpriser och bränslepriser drabbar även oss som energiföretag.

### Klimatutmaning i fokus

För att nå Parisavtalets mål om max 1,5 graders uppvärmning måste utsläppen av klimatpåverkande gaser halveras till 2030 jämfört med 2019, och nå netto-noll 2050. Samtidigt behöver vi anpassa oss till de klimatförändringar som redan sker. Behovet av omställning innebär snabb utveckling och förändrade förutsättningar i vår bransch. Med rätt val av bränsle spelar fjärrvärmens en viktig roll för att Sverige ska nå det nationella klimatmålet om fossilfrihet senast 2045.

I branschinitiativet Färdplan fossilfri uppvärmning som antogs 2019, och som Norrenergi stödjer, anges visionen att all uppvärmning av bostäder och lokaler under ett normalår ska ske utan fossila bränslen senast år 2030.

### EU i tåten

Under de senaste två åren har det tagits flera viktiga politiska beslut kring energisystemet och omställningen till ett mer klimatsmart samhälle, detta gäller inte minst på EU-nivå.

EU:s gröna giv med styrmedel och finansiering för ett klimatneutralt och konkurrenskraftigt EU 2050, innehåller bland annat det så kallade 55 %-paketet, med förslag till åtgärder för att åstadkomma en 55-procentig minskning av utsläppen till 2030 i förhållande till 1990. Vad EU:s gröna taxonomi och dess normer för hållbara investeringar för med sig för Sveriges energi- och skogssektor har också fortsatt att diskuteras. EU har även formulerat en strategi för biologisk mångfald som bland annat innefattar ett mål om att rättsligt skydda 30 procent av EU:s landområde och lika mycket av unionens havsområde. För framtidens hållbara energiförsörjning diskuteras olika energislag och olika energibärare. Både EU och Sverige har lanserat en vätgasstrategi som ska underlätta omställningen till fossilfrihet.

### Elsystemets utmaningar

Senaste årets höga och svängiga elpriser har varit prövande för många och även för oss. Elpriserna, tillsammans med historiskt höga priser på träpellets, har mynnat ut i exceptionella kostnadsökningar för fjärrvärmeproduktionen. Vi har i viss mån möjlighet att dämpa påverkan genom att anpassa körningen av våra värmepannor och värmepumpar. Nya utmaningar väntar ändå runt hörnet. Elanvändningen i Sverige förväntas mer än fördubblas till 2045, från 140 till 330 TWh. För att möta denna utveckling kommer det att krävas omfattande investeringar i ny elproduktion och eldistribution. I denna utveckling har fjärrvärmesystemen, både med och utan kraftvärmeproduktion, en viktig roll att spela. Kraftvärmens tillför lokal elproduktion och fjärrvärmens avlastar elsystemet genom att minska elbehovet för uppvärmning, så att elen kan användas där den behövs mest.

### Energieffektivisering och ny energiteknik

Att arbeta med energieffektivisering är självklart för Norrenergi, dels för att det bidrar till att uppfylla energi- och klimatpolitiska mål, dels för att det är affärsmässigt sunt. I det arbetet är automation och smart mätning och styrning centrala delar. Det ingår som en självklar del i utvecklingen

av våra egna anläggningar, samtidigt som det är något som vi satsar på att hjälpa våra kunder med.

I likhet med flera andra fjärrvärmebolag engagerar sig Norrenergi i forskning och utveckling kring ny energiproduktionsteknik, som exempelvis djupgeotermi, och nya former av energilagring, som exempelvis värmelagring i fasförändringsmaterial.

### Dialog med viktiga intressentgrupper

Norrenergis verksamhet berör och berörs av många olika intressenter. Vi för löpande en aktiv dialog med många grupper, både genom vår dagliga verksamhet och genom särskilda forum och riktade kommunikationsaktiviteter. Tabellen på nästa sida visar en översikt av våra viktigaste intressenter, identifierade i en intressentanalys gjord 2019, samt former för dialog och vilka frågor som är i fokus. Våra intressenter och deras prioriteringar är också en viktig utgångspunkt för innehållet i den här redovisningen.

### Dialoger 2022

Former och omfattning för dialoger påverkades av pandemin under 2020 – 2021, då inga studiebesök eller större fysiska möten kunde arrangeras. Samtidigt utvecklades formerna för bra dialog i digitala kanaler, med såväl medarbetare som kunder och andra intressenter. Under 2022 har vi återupptagit fysiska möten men samtidigt behållit det digitala formatet där det fungerar bra. Det gäller exempelvis budgetgenomgångar med våra kunder som både blir enklare och sparar tid för kunden.

### Efterlängtad kundevent

Ett efterlängtad evenemang som vi genomförde för första gången på fyra år var vårt öppna hus. Intresset var stort när vi i november bjöd in kunder till en kväll med inspiration och tips för hållbar energianvändning. Många ville diskutera uppvärmningsfrågor med våra energiingenjörer eller med Solna och Sundbybergs energi- och klimatrådgivare som också var på plats. Den guidade turen på Solnaverket var också populär.

## Dialog med viktiga intressentgrupper

Intressenter	Dialogformer	På agendan
<b>Kunder</b>	Webbplats, sociala medier Kundservice, kundbesök, kundundersökning Prisdialogen Byggmöten/ informationsmöten Kundevent (öppet hus-kvällar)	Prissättning och prisinformation Avbrottsfria leveranser Service och information Samarbeten för att uppnå ett hållbart energisystem Miljövärden Miljöklassning av byggnader Utveckling av tjänster Energioptimering
<b>Medarbetare</b>	Intranät, Yammer Arbetsplatsträffar, informationsmöten Norrenergidagen Medarbetarundersökning Medarbetarsamtal Skyddskommitté, samverkansmöten Arbetsmiljögrupper	Företagskultur och värderingar Information och verksamhetsutveckling Hälsa, arbetsmiljö och säkerhet Ledarskap och kompetensutveckling
<b>Allmänheten</b>	Lokala arrangemang Webbplats, sociala medier Sponsringsaktiviteter Studiebesök	Allmänhetens intresse för produktionsverksamheten Norrenergi som arbetsplats Lokal miljöpåverkan Samarbeten och sponsring



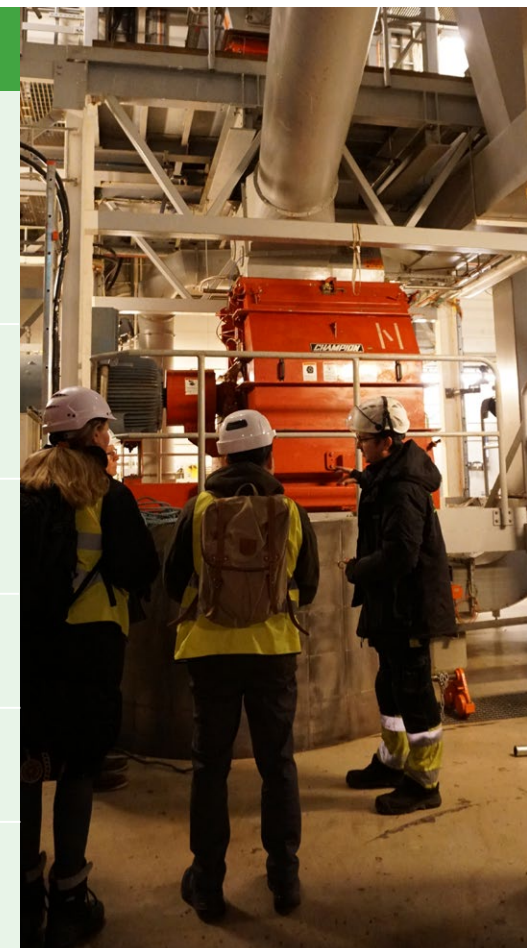
### Djupintervjuer och workshops med våra brf-kunder

Vi strävar efter att bli en ännu bättre energipartner och vill därför ha så mycket input som möjligt från våra kunder. Vi bjöd därför in våra kunder i bostadsrättsförening till både djupintervjuer och workshops för att höra vilken hjälp de behöver i sina fastigheter. Det var ett ämne som lockade och närmare 30 personer deltog på workshopen.

*I novembermörkret var vi på plats och delade ut reflexer till de som passerade förbi Sundbybergs station och Solna Strands tunnelbana i morgonrusningen.*

## forts. Dialog med viktiga intressentgrupper

Intressenter	Dialogformer	På agendan
<b>Ägare</b>	Styrelsemöten, årsstämma Strategidag	Långsiktigt hållbar produktion Konkurrenskraftiga priser Energi- och miljöpolitiska målsättningar Marknadsmässig lönsamhet Samhällsutveckling
<b>Leverantörer och entreprenörer</b>	Upphandlingar Avstämning av avtal Bygg- och projektmöten	Avtal och priser Hållbarhetskrav (ekonomi, miljö, socialt ansvar) Logistik, miljöanpassade transporter
<b>Myndigheter</b>	Dialog kring planer och projekt Tillsyn, rapportering	Tillståndsvillkor, tillämplig lagstiftning och branschstandarder Byggregler
<b>Ideella organisationer</b>	Samrådsprocesser Sponsringssamarbeten	Kvalitets- och miljömärkningssystem, certifieringar Beräkningsmetodik för miljövärden
<b>Skolor/Morgondagens medarbetare</b>	Examensarbeten, praktik Besök i skolor	Energiteknik, energibranschen som arbetsplats, väcka teknikintresse, jobb- och karriärmöjligheter
<b>Branschorganisationer</b>	Deltagande i konferenser och aktiviteter	Omvärldsbevakning, kompetensförsörjning, samarbete, erfarenhetsutbyte

**Flera möten med kunder i Prisdialogen**

Med anledning av snabbt ökande bränslepriser och de höga, svårbedömda elpriserna, höjde vi under året priset på kyla och värme med åtta procent, en relativt stor höjning jämfört med tidigare år. Vi hade flera möten med kunder i Prisdialogen inför detta, där vi redogjorde för hur bränslepriserna påverkar vår ekonomi. Våra kostnadsökningar var betydligt högre än åtta procent men vi valde att hålla nere prishöjningen i avvaktan på att el- och bränslepriser förhoppningsvis stabiliserar sig, och ger underlag för en mer långsiktig prissättning.

*Guidningen på Solnaverket är en populär aktivitet på våra öppna hus.*



## Tre frågor till Svante Hedström, hållbarhets- och projektchef Fastpartner

### **Fastpartner har antagit visionen 100 % klimatneutralt 2030 – hur arbetar ni mot den?**

Vi minskar energianvändningen genom bättre isolering och behovsstyrda drifttider, och minskar utsläppen genom att välja energi från förnybara källor och sätta upp egna solceller. Ventilation och belysning kan styras efter behov, till exempel närvarostyrning. En stor utmaning i vår bransch handlar om klimat- och miljöpåverkan från byggprojekten, där mycket återstår att göra för ökad resurseffektivitet, återbruk och cirkularitet. Här är vi ännu bara i början av resan.

### **Hur påverkas ni av energikris och skärpta krav på klimatområdet?**

Energikostnaderna har ökat för oss som för alla, men vi har samtidigt fått incitament att intensifiera klimatarbetet. Vi har bestämt oss för att ligga steget före och det finns fortfarande många kilowattimmar att spara!

### **Vilka samarbeten med kunder och leverantörer är särskilt viktiga för att nå era mål?**

Detta är verkligen ett gemensamt arbete. Med Norrenergi har vi effektiv fjärrvärme och en kompetent partner för optimerad energianvändning i våra hus. Från vårt håll kan vi hjälpa till att kapa effektoppar genom att avstå från uppvärmning och kylning under de timmar efterfrågan är störst. Tillsammans med våra hyresgäster jobbar vi inte minst med innetemperaturen. God inomhusmiljö kan idag få vara lite svalare på vintern och lite varmare på sommaren, till exempel.