

Beskrivning av den årliga prisdialogen

Samråd för att stärka kundens ställning

Huvudsyftet med samrådet är att stärka kundens ställning genom att kunden i samrådsprocessen ges möjlighet att påverka fjärrvärmelieferantörens prisändringar. Samrådet syftar vidare till att kunder och fjärrvärmelieferantörer ska få ökat förtroende för varandra och för Prisdialogen. Samrådet omfattar också ambitionen att det bredare kundkollektivet ska få kännedom om och förtroende för Prisdialogen.

Samrådet ska mynna ut i två dokument

Dels en prisändringsmodell som beskriver fjärrvärmelieferantörens prisändring i normalprislistan för näringsidkare. Dels ett samrådsprotokoll som dokumenterar kundernas synpunkter på prisändringsmodellen och samrådsprocessen.

Samrådet en förutsättning förlängt medlemskap

För att beviljas förlängt medlemskap i Prisdialogen ska fjärrvärmelieferantören genomföra en samrådsprocess med sina kunder.

Vilka kunder ges möjlighet att delta i samrådet?

Fjärrvärmelieferantören ska bjuda in ett representativt urval av sina kunder till samrådsprocessen. Det betyder att de största enskilda kunderna och personer som företräder ett större antal kunder, till exempel företrädare för Riksbyggens, HSB:s och Fastighetsägarnas medlemmar, ska ges möjlighet att delta i samrådet. Även kunder som anmäler särskilt intresse eller rekommenderas av andra kunder bör bjudas in.

Beskrivning av samrådsprocessen

Den årliga prisdialogen ska omfatta minst två möten, men erfarenheter från de orter i landet där kunder och leverantörer samverkat kring dialog om prisändringar visar att det lönar sig att investera i tre eller fler möten. Kunder och fjärrvärmelieferantör kommer lokalt överens om hur man vill gå tillväga. Processen beskriven nedan är en rekommendation.

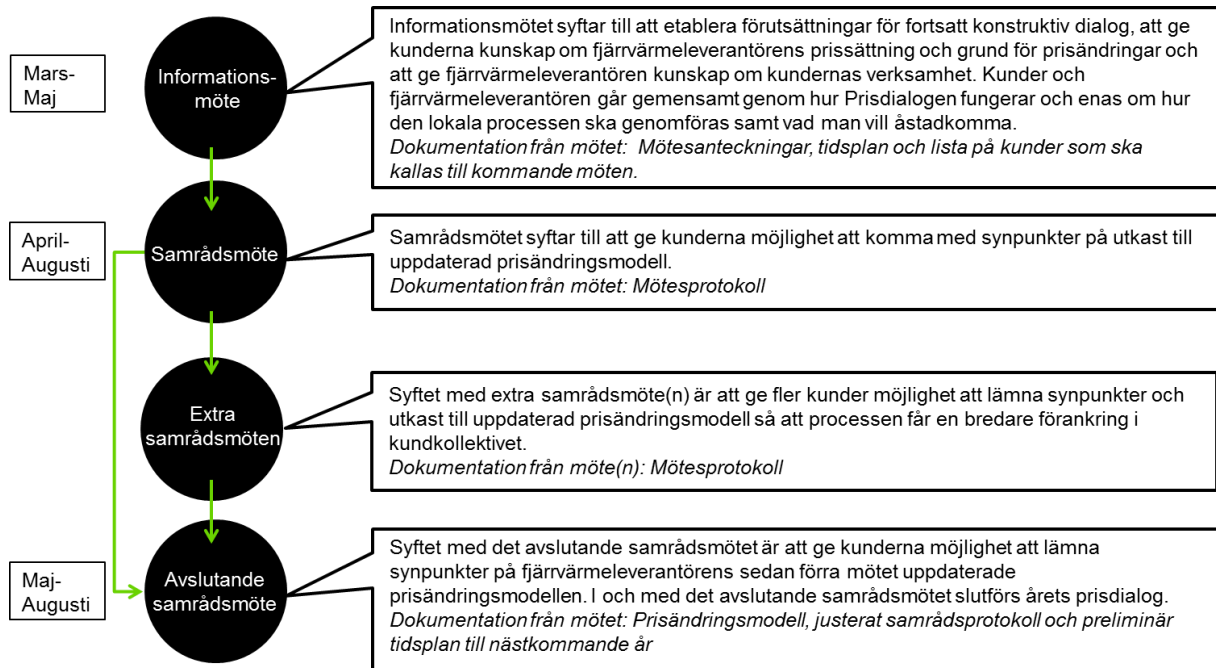
Samrådsprocessen avslutas med ett samrådsmöte där leverantören presenterar en uppdaterad prisändringsmodell. Vid detta möte ges också kunderna möjlighet att lämna synpunkter på prisändringsmodellen och samrådsprocessen.

I kommande stycken beskrivs en samrådsprocess med fyra möten.



Prisdialogen

Mellan kunder och fjärrvärmeföretag



Rekommendation till genomförande av den årliga prisdialogen

1. Informationsmöte

Tid på året

Rekommenderat från mars till och med maj.

Syfte

Informationsmötet syftar till att etablera förutsättningar för fortsatt konstruktiv dialog, att ge kunderna kunskap om fjärrvärmelieferantörens prissättning och grund för prisändringar och att ge fjärrvärmelieferantören kunskap om kundernas verksamhet. Kunder och fjärrvärmelieferantören går gemensamt genom hur Prisdialogen fungerar och enas om hur den lokala processen ska genomföras samt vad man vill åstadkomma.

Inför informationsmötet

Inför informationsmötet rekommenderas att leverantören tar informell kontakt med kunder som ska bjudas in. Fjärrvärmelieferantörens kallelse till informationsmöte ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista
- Information om Prisdialogen
- Föregående års prisändringsmodell
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Avstämning av kundrepresentation
- Gemensam genomgång av Prisdialogens föreskrifter och bilagor
- Gemensam målbild och förväntningar på processen
- Kunden presenterar sin verksamhet och sina behov
- Fjärrvärmelieferantören presenterar sin prispolicy, prisstruktur och faktorer som ligger till grund för prisändringar. Dialog där kunder lämnar synpunkter.
- Kundernas syn på fjärrvärmelieferantörens prissättning och prisändringar
- Dialog om samarbetsformer kring uppdatering av prisändringsmodellen
- Kontaktperson hos fjärrvärmelieferantören
- Fastställande av tidsplan

Dokumentation från mötet

- Mötesanteckningar
- Tidsplan
- Lista på kunder som ska kallas till kommande möten



2. Samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från april till och med augusti.

Syfte

Samrådsmötet syftar till att ge kunderna möjlighet att komma med synpunkter på utkast till uppdaterad prisändringsmodell.

Inför samrådsmötet

Utifrån de synpunkter som kunderna lämnat tar fjärrvärmeföretagen fram utkast till uppdaterad prisändringsmodell. Förslaget och dagordning skickas ut i god tid innan mötet.

Fjärrvärmeföretagens kallelse till samrådsmötet ska innehålla:

- Dagordning
- Utkast till uppdaterad prisändringsmodell
- Mötesanteckningar från informationsmötet
- Hänvisning till exempel på prisändringsmodeller från andra orter
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Genomgång och diskussion av utkast till uppdaterad prisändringsmodell
- Förslag till prisändring år 1
- Prognos för prisändring år 2 och 3 och eventuella förslag till prislöften och pristak
- Kunderna lämnar synpunkter
- Leverantören bemöter synpunkter
- Diskussion kring behovet av samrådsmöten med övriga intressenter

Dokumentation från mötet

- Mötesprotokoll

2a. Extra samrådsmöte(n)

Om det finns en efterfrågan på orten kan fjärrvärmelieferantören hålla extra samrådsmöte(n).

Tid på året

Rekommenderat från april till och med augusti.

Syfte

Syftet med extra samrådsmöte(n) är att ge fler kunder möjlighet att lämna synpunkter och förslag till prisändringsmodellen så att processen får en bredare förankring i kundkollektivet.

Inför extra samrådsmöte(n)

Fjärrvärmelieferantören skickar ut inbjudan som ska innehålla:

- Dagordning
- Sändlista
- Information om Prisdialogen
- Utkast till uppdaterad prisändringsmodell
- Länk till Prisdialogens webbplats

Förslag till punkter på dagordningen

- Information om Prisdialogen och Prisdialogens syfte
- Information om processen som har föregått mötet
- Fjärrvärmelieferantören redogör för sin prissättning och var som ligger till grund för prisändringar.
- Genomgång av utkast till uppdaterad prisändringsmodell
- Diskussion kring modellen
- Kunderna lämnar synpunkter
- Information om det avslutande samrådsmötet

Dokumentation från mötet

- Mötesprotokoll

3. Avslutande samrådsmöte

Tid på året

Rekommenderat från maj till och med augusti.

Syfte

Syftet med det avslutande samrådsmötet är att ge kunderna möjlighet att lämna synpunkter på fjärrvärmeleverantörens sedan förra mötet uppdaterade prisändringsmodellen. I och med det avslutande samrådsmötet slutförs årets prisdialog.

Inför avslutande samrådsmötet

Fjärrvärmeleverantören skickar ut kallelse till avslutande samrådsmöte med följande innehåll:

- Dagordning
- Sändlista
- Protokoll från tidigare samrådsmöten
- Uppdaterad prisändringsmodell där det framgår hur kundernas synpunkter hanterats

Förslag till punkter på dagordningen

- Protokolljusterare utses bland kunderna
- Leverantören bemöter synpunkter som framkommit under tidigare samråd
- Genomgång av uppdaterad prisändringsmodell
- Prisändring år 1
- Prognos för prisändring år 2 och 3 och eventuella förslag till prislöften och pristak
- Kunder lämnar synpunkter
- Leverantören bemöter synpunkter
- Information om hur eventuella kvarstående synpunkter hanteras
- Utvärdering av årets lokala Prisdialog
- Planering av Prisdialogen inför nästkommande år inklusive tidsplan
- Fjärrvärmeleverantören informerar om ansökan om förlängt medlemskap i Prisdialogen

Dokumentation från mötet

- Prisändringsmodell
- Justerat samrådsprotokoll
- Preliminär tidsplan till nästkommande år