

REGERINGENS ENERGIUPPGÖRELSE – MER ÄN BARA KÄRNKRAFT

Regeringens klimat- och energiuppgörelse lägger en långsiktig och stabil grund för energipolitiken. Det gagnar jobben, välfärden och miljön. Efter 30 år kan vi fokusera på en framtid där energipolitiken vilar på tre ben i stället för att strida om kärnkraften. Framtiden gäller så mycket mer än bara kärnkraften. Det skriver Svensk Energis vd Kjell Jansson och Svenskt Näringslivs dito Urban Bäckström i tidningen Dagens Industri.

UTMANINGEN HANDLAR OM

klimat effektiva lösningar. Här är en ökad användning av el nyckeln till framgång, och det stämmer väl överens med EU:s viktigaste ambitioner på energiområdet:

- Energieffektiviseringen till år 2020 ska vara 20 procent, ett mål som Sverige har goda möjligheter att nå. En ökad elektrifiering av transportsektorn – mer järnvägs transporter och övergång till laddhybrider och elfordon – sänker energianvändningen dramatiskt. Ökad elanvändning inom industrin och hos privatkunder bl a genom värmepumpar, blir också en viktig väg ut ur oljeberoendet.
- Mer förnybar elproduktion – Sverige ska öka andelen förnybar energi från 43 till 50 procent år 2020. Energiuppgörelsen innebär en kraftfull utbyggnad av vindkraft och annan förnybar energi.

- Klimatmålet – 20 procent minskade utsläpp av växthusgaser till år 2020 – gagnas av högre utnyttjande av svensk el som redan idag till 97 procent är fri från utsläpp.

Ny elproduktion behövs både på kort och lång sikt. Det är viktigt att slå fast att utvecklingen av andra klimateffektiva energikällor inte dämpas av att ersätta nuvarande reaktorer med nya. Snarare tvärtom. Elcertifikatsystemets utvidgning garanterar t ex 25 TWh (miljarder kWh) förnybar el till år 2020. De planer på utbyggnad som finns inom industrin och elbranschen ska fullföljas.

Det går dock inte att bygga hur mycket vindkraft som helst, p g a elnätets stabilitet. För att parera vindkraftens variationer behövs sk reglerkraft genom annan elproduktion. Här är vattenkraften överlägsen som snabbt kan dra upp och ned produktionen av el.

Mer vattenkraft är en förutsättning för att klara stora volymer vindkraft. Omprövningen av nuvarande vattendomar i befintlig vattenkraft innebär att produktionen minskar. Det är oroväckande och kan äventyra vindkraftens stora potential.

Svensk basindustri – främst massa- och pappersindustrin – är en allt viktigare elproducent. Tack vare elcertifikatsystemet utvecklas industriell mottrycksproduktion – där ångan i processerna producerar mer el. Inom massaindustrin har detta på senare år ökat från cirka 4 till 6 TWh, t ex hos Södra, SCA och Billerud.

Genom att utnyttja alla möjligheter till klimateffektiv elproduktion i vårt land känner svensk basindustri en framtidstro, och vågar satsa i nyproduktion. Det ger jobb, stabilitet och bättre miljö.

Det allra viktigaste är just detta, att överenskommelsen skapar en långsiktigt trovärdig politik för svensk industris elförsörjning. Detta är inte minst i dagens dystra konjunkturläge ett oerhört positivt och varmt välkommet besked. Det behövs en lång planeringshorisont för att industrin ska hålla fast vid sina ambitioner för verksamheten i Sverige.

Låt därför inte debatten om kärnkraft skymma sikten igen för framtiden och de många klimateffektiva alternativ för elproduktion som finns. Låt oss gemensamt bygga det tredje benet så brett och stabilt som möjligt i energipolitiken.

Vi tror på att producera el från alla klimateffektiva energikällor. Vi är övertygade om att det på sikt finns ett bredare stöd för huvudlinjerna i den energipolitik som nu läggs fast, så att spelreglerna för investeringar blir kända i förväg.

Svensk Energis vd Kjell Jansson (till vänster) och Svenskt Näringslivs vd Urban Bäckström ser en långsiktigt trovärdig politik för svensk industris elförsörjning, efter regeringens överenskommelse nyligen.



ELBRANSCHENS KUNDOFFENSIV

Elbranschens kundoffensiv går i mål den 1 juli när den månadsvisa avläsningen av svenska elmätare enligt lag ska börja gälla. Det markerar slutet på fem år av hårt kundarbete. Resultatet har blivit 1 miljon nöjdare kunder och ett höjt anseende för elbranschen.

ELMARKNADENS avreglering år 1996 blev en stor förändring för elföretagen. Med facit i hand går det att självkritiskt hävda att branschen inte var tillräckligt väl rustad för att klara situationen.

Fem vattenrika år ledde till låga elpriser direkt efter avregleringen. Därefter fick vi den torraste perioden på 50 år i Norden med stigande elpriser. Kunderna kände inte igen sig och trycket ökade på elföretagen. Tidningarna var nästan dagligen fyllda med rubriker där missnöjda kunder klagade över långa väntetider i kundservice, och leverantörsbyten som tog orimligt lång tid. Resultatet blev att förtroendet för elbranschen snabbt föll till extremt låga nivåer.

Kunden fanns inte på kartan

En sanning var att branschens kundtänkande knappast existerade. År 2004 togs initiativet till elbranschens kundoffensiv. En förstudie utförd av Capgemini identifierade problemen som togs om hand av fem delprojekt:

- Kompletteringar i regelverk för att undvika felaktiga fakturor samt göra det lättare att byta elhandelsföretag och att flytta.
- Förbättrat informationsflöde mellan elbranschens aktörer – resultatet från arbetet ledde till utvecklingen av branschens egen informationsväxel EMIX.
- Fungerande avläsning av elmätaren varje månad, som senare blev ett lagstadgat krav med start 1 juli i år.

- Standardisering av informationen på elräkningarna för att göra dessa mer begripliga.

- Förenkling av branschens språk mot kunden – vilket bl a gav en ordlista och en manual med vanliga situationer i umgänget mellan elföretag och kund.

Projektet bemannades med cirka 50 medarbetare från 30 svenska elföretag. De hade alla olika kompetens och representerade stora och små företag från hela landet. Ett entusiastiskt arbete lades ned som gav ett 30-tal förslag att arbeta vidare med.

Förslagen har sedan tagits om hand på olika sätt av betydligt fler medarbetare i branschen. Nu, snart fem år senare, syns resultatet i form av nöjdare kunder och ett större förtroende för elbranschen.



Kundoffensiven har ökat förståelsen för elfakturorna och hur elmarknaden fungerar, säger Bo Hesselgren, vd för Konsumenternas elrådgivningsbyrå.

Några frågor till Annica Lindahl – Svensk Energis samordnare av kundoffensiven

Annica, är du nöjd med utvecklingen?

– Det är klart att det är jättekul att branschen fått ett bättre förtroende och att det finns konkreta mätbara bevis på att kundoffensiven har varit en riktig satsning.

Apropå konkret, vad har de facto kommit ut av arbetet?

– Ganska mycket faktiskt. Att landets elmätare nu byts ut för månadsvis avläsning är visserligen politiskt beslutat men har varit en viktig del i kundoffensiven. EMIXsystemet – som egentligen ingen kund ska se – är branschens osynliga växel för att hantera alla meddelanden och mätvärden som ska skickas mellan aktörerna. Kunderna har också fått enklare fakturor och bättre kontakt med elföretagen – med stöd bland annat av en ordlista och information om vanliga kundsituationer.

Hur har egentligen kundrelationerna ändrats?

– Kundservice har fått en helt annan betydelse. Längre öppettider, snabba svar, bättre förståelse för ärenden är faktorer där klara förbättringar har mätts upp i undersökningar. Några företag har också tillsatt särskilda kundombuds män.

Elföretagen då, vad har de fått ut?

– Jag tror att hela processen har varit väldigt sammansvetsande för branschen. De sista åren har vi bedrivit jobbet i speciella nätverk som träffats regelbundet över hela landet och drivit arbetet framåt. Företagen har också kunnat jämföra sig med varandra genom mätverktyg som visar hur de ligger till i kundarbetet. Det har varit uppskattat hos många.

– FEM ÅR SOM LÖNAT SIG



Annica Lindahl har varit Svensk Energis samordnare för kundoffensiven. Mycket konkret har kommit ut ur arbetet och det har svetsat samman branschen på ett positivt sätt. Nu ska kundrelationerna utvecklas ytterligare. Foto: Peter Jansson.

Något speciellt minne från arbetet?

– Det finns medlemmar som verkligen tagit till sig kundoffensivens budskap, t ex när det gäller språkvårdandet. Vi fick en ”språkpolis” från Gävle Energi som inte drog sig för att ringa och meddela när någon branschföreträdare hade använt ”fel” begrepp. Hon menade att vi måste ”leva som vi lär”. Helt rätt naturligtvis, och jag tycker att hennes insats är viktig. Den visar inte minst på att det är ett hårt arbete som blandar in alla i branschen.

Är det hårda arbetet över nu?

– Nej, nej, att slå sig till ro är inte ett alternativ. När väl elmätare och EMIX kommer på plats öppnas möjligheterna att utveckla kundrelationerna ytterligare. Att precis som i bankvärlden och resebranschen kunna sköta sina ärenden framför datorn och i mobilen är något som vi också siktar på.

En sista fråga, är det inte så att förtroendet för branschen står och väger med elpriserna?

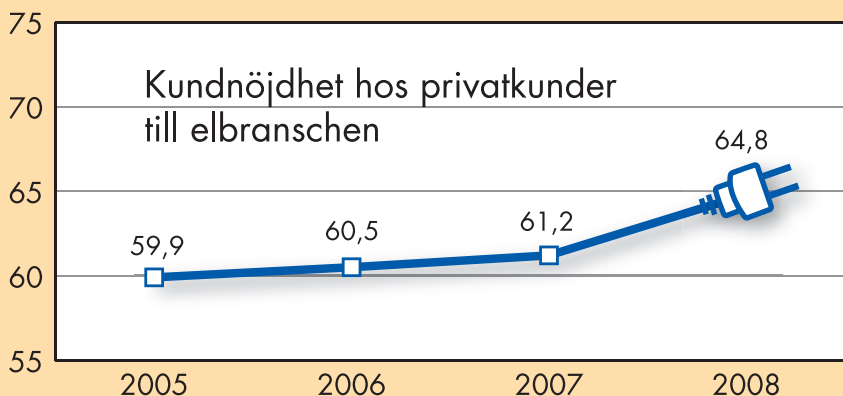
– Naturligtvis har elpriserna en stor betydelse. Förtroendefrågan väcktes ju när elpriserna sköt i höjden första gången år 2003. Kundoffensiven har lyckats vända kundernas förtroende för branschen oberoende av de prisrörelser som varit sedan dess. Elpriserna kommer vi aldrig att kunna påverka på samma sätt, däremot vår attityd och vårt beteende mot våra kunder.

MÄTBARA FÖRBÄTTRINGAR EFTER KUNDOFFENSIVEN

Elbranschens kundoffensiv avslutas som projekt vid halvårsskiftet 2009. Resultaten efter fem års arbete är tydliga:

- De senaste mätningarna visar att branschens gemensamma ansträngningar resulterat i minst en miljon nöjdare kunder (Svenskt Kvalitetsindex).
- Andelen som är kritiska mot elfakturornas begriplighet har minskat med över en miljon personer (Synovate).
- Andelen som är missnöjda med väntetider i telefonen har minskat med mer än 300 000 personer (Synovate).
- Andelen som är nöjda med elföretagens förmåga att förstå ett kundärende har ökat med cirka 300 000 personer (Synovate).
- Hos Konsumenternas elrådgivningsbyrå har klagomålen halverats under perioden. Även antalet fall som gått vidare till Allmänna reklamationsnämnden har minskat rejält.
- Den negativa exponeringen av elbranschen i media har dramatiskt minskat.

Framför allt har arbetet med kundoffensiven resulterat i en mängd förbättringar – allt från lagstiftning och branschrekommendationer till ökad kvalitet och precision i de olika kundprocesserna. Arbetet har omfattat 164 elnätsföretag och 119 elhandelsföretag. Kärntrupperna, som gjort vardagsarbetet, har omfattat minst 800 medarbetare.



Rejåla framsteg i förtroendet för elbranschen hos kunder och allmänhet har mätts upp i olika opinionsmätningar. Mätningar enligt Svenskt Kvalitetsindex visar hur branschen har gått framåt sedan år 2005. Kvalitetsindex är ett sammanvägt mått som bygger på en ekonomisk modell för kundbeteende.

KALLE LINDHOLM

kalle.lindholm@svenskenergi.se



LÄGE FÖR SAMSYN

Läge 1 – bred uppgörelse

Vindkraft och kärnkraft har polariserats i en lång och segsliten debatt, som vi förhoppningsvis har sett och hört slutet på. Regeringens överenskommelse nyligen i energi-frågorna bäddar ytterligare för detta.

Med de villkor som föreslås ökas takten i utbyggnaden av el från förnybara källor. Det fina med elcertifikatsystemet är att det tvingar fram denna utbyggnad. Vindkraften får bråda dagar att få fram tillstånd, maskiner, byggnadsarbetare och byggkranar för att hinna montera allt. Det blir ett tufft jobb.

Kärnkraften tillåts samtidigt att byggas. Troligen är saminvesteringar, där den elintensiva industrin kan ingå som part, den mest sannolika vägen. Det blir dyrare än tidigare att bygga. Nästa generation kärnkraft kostar mer – den är ännu säkrare, ska ta större försäkringsansvar och får inga som helst statliga stöd. Spännande även här att se vad som kommer ut.

Det känns som att läget att hitta en blocköverskridande överenskommelse om energin är sällsynt gott. Med en öppning för såväl förnybart som kärnkraft – utan inblandning av fossila bränslen – känns det som att det bara är politiskt taktiska skäl som kan bromsa. Måtte parterna komma överens – här får båda sidor ge och ta.

Läge 2 – el och fjärrvärme

Ett annat motsatsförhållande gäller el och fjärrvärme. Kanske inte riktigt som kärnkraft/vindkraft varit, men på sätt och vis kan el och fjärrvärme ställas mot varandra. Elvärme är ju t ex en konkurrent till fjärrvärmerna. Men likheterna och möjligheterna att samarbeta är desto fler.

Både el och fjärrvärme är energibärare. El transporterar energi med elektroners hjälp och fjärrvärme gör det med hjälp av vatten. Många energiföretag har såväl el som fjärrvärme på programmet. Det borde borge för samarbete för bästa möjliga totalresultat.

Nu lever fjärrvärme och el förstås på skilda marknader, med unika styrmedel som satts in främst för att styra mot en viss miljöprofil och för att driva in skatter. Om vi bortser från det och istället ser på förutsättningarna så torde alla vara överens om att energi ska utnyttjas effektivt. Där har vi också tydliga krav från EU, som ställer krav på lägre klimatutsläpp, högre andel förnybar energi och effektivare energianvändning.

Att hitta system som så mycket som möjligt svarar mot dessa mål borde vara en given inriktning. Samtidigt



Kärnkraften är den största spillvärmekälla som existerar i Sverige. Foto: Ringhals, Vattenfall.

måste hänsyn tas till vårt lands unika förutsättningar på energiområdet.

I kärnkraften blir bara en tredjedel av bränsleinsatsen el, hela två tredjedelar blir värme som kyls bort i havet. Här finns den enskilt största spillvärmekällan i Sverige och i särklass störst potential att energieffektivisera. På 2020-talet faller dagens reaktorer för åldersstreck och om ny kärnkraft byggs bör fjärrvärmens fördelar beaktas.

Genom att bygga kärnkraftverk som också kan leverera fjärrvärme – från Forsmark till Stockholm och Ringhals till Göteborg – skulle energin i uranet utnyttjas maximalt. Idén är inte ny men förutsättningarna är bättre idag, med de nya kraven på effektivitet och den goda ekonomin i såväl el- som fjärrvärmeproduktion.

Ledningarna dras så att nya aktörer (producenter och användare) kan ansluta sig där det lämpar sig. På så vis öppnas för konkurrens även inom fjärrvärmerna.

Förutsättningarna måste naturligtvis undersökas, inte minst tekniskt och ekonomiskt. Sedan behövs någon som vågar investera. Kanske kan kraftindustrin och den elintensiva industrin saminvestera i kärnkraftverken. Någon aktör måste dessutom investera i en fjärrvärmeledning.

KALLE LINDHOLM, REDAKTÖR