



## VD har ordet

Vi har lagt 2023 bakom oss. Ett år som bjudit på något stabilare förutsättningar för vår verksamhet men med större osäkerheter än innan pandemi och krig utbröt. Med tanke på den fortsatta oron i vår omvärld ser ändå osäkerheten ut att bestå.

### Något förbättrat resultat

Vårt ekonomiska resultat förbättrades något i jämförelse med 2022, även om det landade på en jämförelsevis låg nivå. Den viktigaste orsaken till förbättringen är att el- och bränslepriser sjönk jämfört med 2022. I dagsläget är bedömningen att priserna har stabiliserats, men på en högre nivå än tidigare. Stabiliteten är välkommen och gör det lättare att förutse den största kostnadsposten i vår verksamhet och hur den påverkar vårt ekonomiska resultat. Viktigt inte minst

eftersom vårt ekonomiska resultat är avgörande för att kunna investera i utveckling av vår verksamhet.

### Ökade kostnader fördelas över flera år

Vår prissättning är kostnadsbaserad samtidigt som priset ska vara konkurrenskraftigt jämfört med alternativen. De kraftigt ökade kostnaderna förde med sig att vi behövde höja våra priser mer än tidigare, vilket vi hade en dialog med våra kunder om i Prisdialogen. Inför 2024 höjde vi värmepriset med 6 procent. I vår strävan att verka för långsiktigt stabila priser har vi valt att fördela våra höjda el- och bränslekostnader på prishöjningar över flera år, något som också är i linje med Prisdialogens intentioner.

### Fokus på framtida konkurrenskraftig och hållbar produktion

Blickar vi in i framtiden ser vi att vår största utmaning är att etablera en konkurrenskraftig och hållbar produktion. Utmaningen beror i huvudsak på att Bromma reningsverk ska läggas ner och att vår möjlighet att utvinna spillvärme ur det renade avloppsvattnet då upphör.

Nedläggningen av Bromma reningsverk har försenats med två år och det innebär att vi har möjlighet att använda spillvärmerna åtminstone till sista kvartalet 2028. Det ger oss mer tid att hitta de bästa lösningarna för vår framtida produktion.



## forts. VD har ordet

### Höga betyg från våra kunder

Vi kunde glädja oss åt att våra kunder fortsätter ge oss ett mycket gott betyg. Kundnöjdhetsindex ökade jämfört med 2022 och snittet för alla kundgrupper ligger nu på 78. I dessa utmanande tider är det extra glädjande och vi är fast beslutna att arbeta för att bibehålla det fina omdömet.

Här ser vi att vårt arbete för att etablera konkurrenskraftig och hållbar produktion är en avgörande faktor för att kunna erbjuda prisvärd värme och kyla över tid. Samtidigt arbetar vi vidare med att utveckla nya, attraktiva tjänster som motsvarar det våra kunder efterfrågar och behöver.

### Reviderad varumärkesplattform

Under 2023 färdigställde vi vår nya varumärkesplattform

som vi även kallar Gröna tråden. Plattformen är vår guide i allt vi gör och innehåller även våra värderingar: Vi vill framåt, Vi arbetar tillsammans, Vi skapar trygghet och Vi har med hjärtat. Under året har vi lagt fokus på att våra värderingar ska genomsyra vårt dagliga arbete, internt och externt.

### Ständig förbättring i vårt hållbarhetsarbete

År 2023 var andelen förnybar produktion 99 %, en hög nivå i historisk jämförelse och vi gläds över ännu ett år med ett bra resultat. I vårt arbete med att etablera en konkurrenskraftig och hållbar produktion ingår att se över möjligheter att nå ett ännu bättre resultat.

Vårt hållbarhetsarbete bygger på ständig förbättring. I det sammanhanget är det värt att nämna att läckaget från vårt

21 mil långa fjärrvärmenät nu är på en historiskt låg nivå – under hälften av vad det varit tidigare. Med ett lågt läckage förbrukar vi mindre vatten och undviker att värme läcker till omgivande mark.

Under den gångna vintern har en bitande kyla tidvis utmanat våra anläggningar och framför allt våra medarbetare. Tack vare utomordentliga insatser har vi kunnat undvika avbrott i värmeleveranserna till våra kunder. Alla mina fantastiska medarbetare är Norrenergi och gör våra framgångar. Till dem riktar jag ett varmt tack.

Stefan Persson

Verkställande direktör

[stefan.persson@norrenergi.se](mailto:stefan.persson@norrenergi.se)

