

# 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.

# 98,3 %

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

## Vår vision: Vi gör det med värme

I vårt gemensamma kretslopp där Norrenergis produktion är hjärtat och våra fjärrvärme- och fjärrkylnät är blodomloppet, 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.

## Vår affärsidé:

Värme och kyla i kretslopp – resurssmart för alla.

## Vår värdegrund:

**Vi kan** – Med vår kunskap och erfarenhet tar vi ansvar.

**Vi vill** – Snabbt och smidigt finner vi lösningar på dagens utmaningar och utvecklar verksamheten.

**Vi bryr oss** – Vi bryr oss om vår miljö, våra kunder och varandra.

## Vi streamar

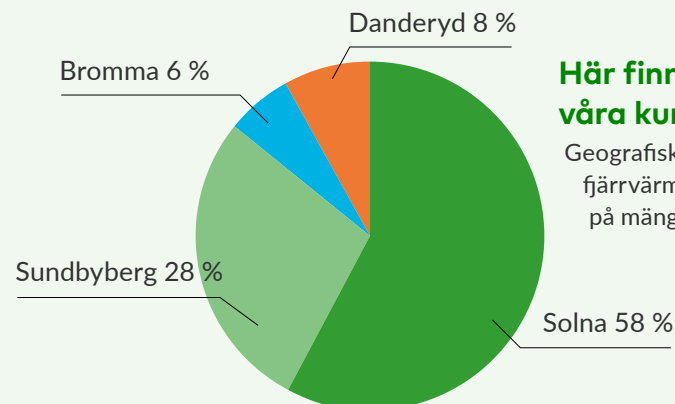
Varje dag, varje sekund, strömmar vi varmt och kallt vatten i rör under marken – vi streamar värme och kyla.



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 2021

**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:** 814 miljoner kronor

**Antal kunder:** 2 100

**Försäljning fjärrvärme:** 1 038 GWh

**Försäljning fjärrkyla:** 60 GWh

## Våra produktionsanläggningar

### Solnaverket:

Baslastanläggning – Värmepumpanläggning och 5 hetvattenpannor, 2 fjärrvärmeackumulatorer, 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

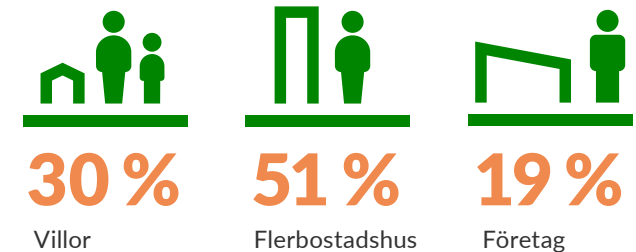
musik. Streamad värme innebär att vi på Norrenergi står för all utveckling av tjänsten värme. Som kund använder man så mycket man behöver, när man vill.

#### 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 2021 har vi tecknat nya leveranskontrakt för fjärrvärme motsvarande 10,5 GWh i helårsleverans, vilket speglar att vi verkar i en expansiv region.

För fjärrkyla uppgick motsvarande volym till 35 MWh, vilket är lägre än tidigare. Anledningen till den relativt låga nyförsäljningsvolymen är framför allt att några större kunder flyttat fram kommande exploatering i tiden. 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.

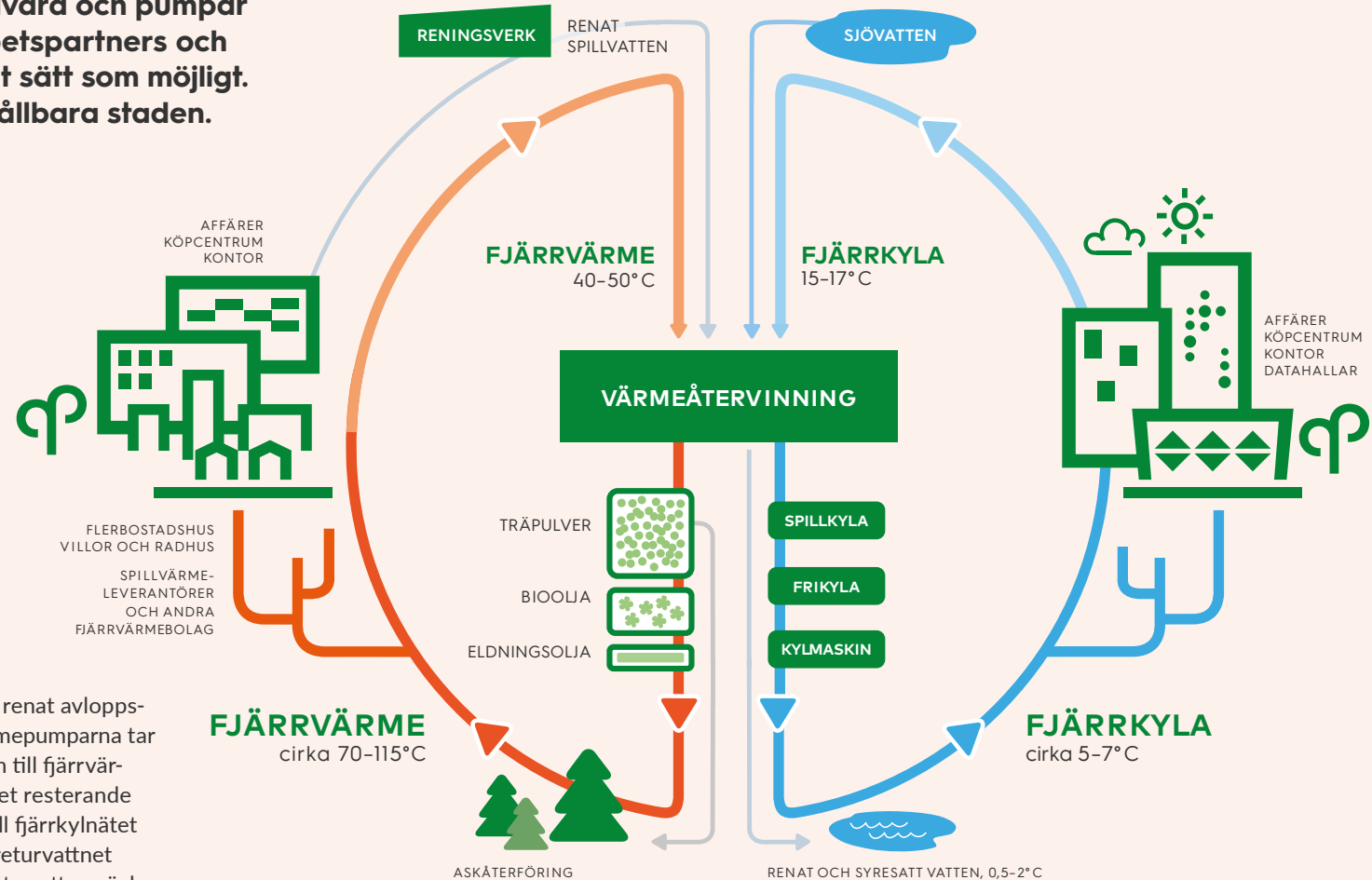
#### Fördelning av antal kunder



*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?

## Strategi och styrning

Med utgångspunkt i vårt uppdrag, vision och affärsidé 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. Kundernas 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 stadsut-

veckling 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.

Eftersom varumärke och kultur är förutsättningar för en framgångsrik digital transformation har vi under året arbetat med att tydliga göra vårt varumärke. Här ingår vårt varför, våra värderingar, visionen och värdeerbjudandet. Under 2022 kommer vi att arbeta vidare genom att rulla ut det i hela Norrenergi.

### Mätbara mål

Vi har mätbara strategiska mål som täcker in följande målområden:

- **Ekonomiskt resultat** – fortsatt god lönsamhet
- **Medarbetare** – högpresterande 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 vår värdegrund 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 2020 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 till med energieffektivisering och rådgivning, och utvecklar digitala tjänster för resurssamt energianvändning.

### Miljömärkt värme

All vår värmeproduktion är märkt med Bra Miljöval och kommer nästan uteslutande från förnybara energikällor. Siffran för 2021 är 98,3 % 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.

### Växande fjärrkylnät

Fjärrkyla 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 fjärrkyla är 100 procent förnybar. Idag är fjärrkylnätet närmare fyra mil långt och det fortsätter att växa.

I början av 2021 gick vi i mål med den 2,1 km långa ledningen som gör det möjligt för fastighetsägare i Bromma och längs ledningen dit att ansluta sig till vår kyla. Det har varit ett komplext projekt med flera utmaningar som till exempel sjöledning i Bällstaviken och att borra oss under den hårt trafikerade leden Ulvsundavägen. Först ut att koppla in sig var NCC:s fastighet Hangar 5 vid Bromma Blocks.

### Ny detaljplan och nytt miljötilstånd möjliggör utveckling

De senaste åren har vi jobbat med att få fram en ny detaljplan för Solna och ett nytt miljötilstånd för Solnaverket. Detaljplanen antogs 2020 av Solnas kommunfullmäktige. I januari 2022 blev även miljötilståndet klart genom miljödom i Mark- och miljödomstolen.

Tillståndet ger Norrenergi förutsättningar att utveckla produktionen i Solnaverket för framtiden. En viktig del är möjligheten att fasa ut den sista delen fossilt bränsle samt att använda vatten från Ulvsundasjön i våra värmepumpar.

Det behövs när Bromma reningsverk stängs 2026 och flödet av renat avloppsvatten som energikälla upphör. Tillståndet möjliggör också att skaffa egen elproduktion och att med egen hamn ta emot båttransporter, som skulle kunna ersätta lastbilstransporter för bränsle.

### Gammalt oljelager blir nytt lager för kyla

Under 2021 fick vi också besked om miljötilstånd som möjliggör ett nytt lager för fjärrkyla i nuvarande oljebergum. Bergummet under Sundbybergsverket har tidigare rymt gammal eldningsolja men har under året tömts och sanerats. Bergummet planeras nu i stället bli ett kylalager fyllt med vatten. Om arbetet går enligt plan kan det börja användas 2025.

### Tjänster för energieffektivisering

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. Med tjänsten Driftgenomgång får kunden lära sig hur värmecentralen fungerar och hjälp att optimera den. Prenumerationstjänsten Värmetryg innebär att kunden regelbundet får hjälp att se över värmecentralen och vid behov ingår även akutbesök. Vi utvecklar nya tjänster löpande utifrån kundernas önskemål och behov. [Läs mer om tjänsterna här.](#)

### Nya digitala lösningar

Ett av målen i vår strategiska utvecklingsplan är att med digitala lösningar bli bättre på att hjälpa kunderna energieffektivisera. Ett exempel är Värmesmart med Noda en automatiserad tjänst för optimerad energianvändning. Med smarta algoritmer tar systemet hänsyn till olika faktorer som påverkar inomhustemperaturen och anpassar värmen automatiskt. Kunden får ett jämnare inomhusklimat och kostnaderna minskar. Kunder som provat tjänsten har sparat mellan 10 och 20 procent på sin uppvärmning. [Läs mer om tjänsten här.](#)

### Värme tillsammans

Som en viktig del i Norrenergis strävan att fortsätta utveckla värme och kyla i kretslopp erbjuder vi en tjänst för att ta vara på spillvärme. Tjänsten Värme tillsammans bygger på att kunder som har ett värmeöverskott kan mata in det i Norrenergis fjärrvärmenät och få ersättning för den levererade energin. Det kan till exempel handla om industrier och datahallar som har ett stort värmeöverskott under den tid som Norrenergi bäst behöver det. Diskussioner pågår med ett flertal intressenter.







### Uppskattad kundportal och ny webbplats

En helt ny kundportal lanserades 2020 och idag använder drygt 700 av våra kunder portalen. Portalen ger en snabbare helhetsbild över energianvändningen och gör det enklare för kunderna att hålla koll på kostnader och olika nyckeltal. Då blir det också lättare att se var det går att spara energi. Under 2021 har vi utvecklat flera nya funktioner, bland annat värmebudget och bevakningsfunktioner. Vi fortsätter att utveckla nya funktioner och verktyg och målet är att 950 kunder ska använda portalen vid slutet av 2022.

I början av året lanserade vi en helt ny webbplats. Syftet var att förbättra användarupplevelsen för våra kunder och göra det enklare att hitta det man söker, samt även förenkla gränssnittet för egna våra redaktörer. Dessutom behövs vi uppfylla Webbdirektivet som innebär ökad digital tillgänglighet för alla, även personer med funktionshinder. Webbplatsen har fått ett positivt mottagande såväl externt som internt.

### 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.

Våra kunder anser att vi presterar starkt inom följande områden: leveranssäkerhet, bemötande, tillgänglighet, hjälp och information vid störning samt tydlighet. Även vår nya webbplats och kundportal får höga betyg. Det många efterlyser är att de vill att vi är proaktiva och hör av oss oftare. Det är positivt och något som vi tar fasta på. Resultatet ser du i tabellen här intill.

## NÖJDA KUNDER

|                                    | 2021 | 2020 |
|------------------------------------|------|------|
| Företag och bostadsrättsföreningar | 74,9 | 76,2 |
| Villakunder                        | 77,5 | 71,8 |

*I årets undersökning går vi starkt framåt när det gäller våra villakunder och glädjande nog är det en positiv trend under de senaste åren. Vi överträffar vårt mål på 74 och ligger dessutom väldigt högt jämfört med medlet för Svenskt kvalitetsindex som är 68,8. Nöjdheten för våra företagskunder har däremot gått ner en enhet.*



### Två frågor till Åsa Rodin, Hållbarhetsansvarig på Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

#### Vilka är Signalistens viktigaste hållbarhetsfrågor?

Signalistens viktigaste hållbarhetsfrågor är i dagsläget en minskad klimatpåverkan, hållbar ekonomi samt sociala frågor i hyresgäst- och leverantörsleden. Vi har framför oss ett decennium av renovering av befintligt bestånd och omfattande nyproduktion, där hållbarhet beaktas i alla delar. Vi ska bygga om och bygga fler bostäder där alla Solnabor kan trivas och må bra, på ett kostnadseffektivt och klimatsmart sätt!

#### Hur kan bostadsbolag och energibolag hjälpas åt i arbetet med hållbar stadsutveckling?

Grunden är förstas en välfungerande och förnybar energiförsörjning. Där har vi ett bra samarbete med Norrenergi som lokalt energibolag med miljömärkt effektiv värme. Vi jobbar löpande med energieffektivisering och ser också potential i utvecklingen av ny teknik för smartare styrning. En viktig fråga framåt är utmaningen med kapacitet och effekt. När energibehovet blir större än tillgången gäller det att vi använder både el och värme till rätt saker och på rätt sätt.



## 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

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.

### Klimatkrisen i fokus

Klimatutmaningen är mer akut än någonsin. För att nå Parisavtalets mål om max 1,5 graders uppvärmning måste utsläppen ned till noll. Samtidigt behöver vi anpassa oss till de klimatförändringar som redan sker.

Behovet av snabb omställning till förnybar och effektiv energiförsörjning innebär snabb utveckling och förändrade förutsättningar i vår bransch. Med rätt val av bränsle fyller fjärrvärmens en viktig roll för att Sverige ska nå det nationella klimatmålet om fossilfrihet senast 2045.

### Färdplan fossilfri uppvärmning

Norrenergi är en av 86 branschaktörer i initiativet Färdplan fossilfri uppvärmning som antogs 2019. Visionen är att all uppvärmning av bostäder och lokaler ska ske utan fossila bränslen senast år 2030. Färdplanen beskriver också hur sektorn, med hjälp av koldioxidinfångning vid förbränning av biobränsle (BECCS), kan bli en kolsänka och bidra till att minska halten växthusgaser i atmosfären till 2045.



## Omvärldstrender och händelser 2021

### Pandemins effekter

Coronapandemin har dominerat 2020–2021 och påverkat oss alla. För Norrenergis del har fokus varit att säkra leveranser och arbetsmiljö. Vi har klarat oss lindrigt utan större smittspridning eller effekter på verksamhetens prestanda. När pandemin nu klingat av ser vi att flera beteendeförändringar kommer att stanna kvar. Till exempel har distansarbete höjt den digitala mognaden i organisationen markant och lett till mer flexibla arbetsformer.

### Politiska trender och beslut

Flera viktiga politiska beslut kring energisystemet och omställningen till ett mer klimatsmart samhälle har tagits de senaste två åren, på EU-nivå såväl som för Sverige. Exempel är regeringens satsningar på grön återhämtning, elektrifiering och kreditgarantier som ska underlätta gröna investeringar hos utsläppsintensiva industrier. En nationell strategi för cirkulär ekonomi med fokus på hållbar produktion har också antagits. EUs gröna giv med styrmedel och finansiering för ett klimatneutralt och konkurrenskraftigt EU 2050 har varit i fokus under året. Konsekvenserna av den nya taxonomin, ett klassificeringsverktyg för hållbara investeringar, för svensk energi- och biobränsleindustri har fortsatt diskuterats. För Norrenergis del märks det bland annat genom fler frågor från våra kunder.

EU tog 2020 fram en vätgasstrategi med sikte på att göra vätgas till en del av den framtida energimixen. I november 2021 lanserade Energimyndigheten en nationell vätgasstrategi som ska underlätta omställningen till fossilfrihet, med en åtgärdsplan för de närmaste fem åren. Satsningarna kan innebära en möjlighet för fjärrvärmesektorn, genom att ta tillvara överskottsenergi till fjärrvärme. Norrenergi bevakar utvecklingen.

### Elsystemets utmaningar

Debatten om det svenska elsystemets utvecklingsbehov har intensifierats under året. Samhällets elektrifiering innebär ett kraftigt ökat elbehov där nuvarande kapacitet och effekt är långt ifrån tillräcklig. Risken för elbrist i flera delar av landet har ökat, samtidigt har elpriserna under året varit

mycket höga och mer snabbväxande. Fjärrvärmesystemen får en viktig framtida roll att balansera elsystemet med lokal kraftproduktion och att minska elbehovet för uppvärmning, så att elen kan användas där den behövs mest.

Samtidigt påverkar höga elpriser även oss som fjärrvärmeproducent. Genom att anpassa hur vi kör våra pannor och värmepumpar strävar vi efter att minska inverkan på våra kostnader.

### Nya energikällor, teknik och digitalisering

Intresset har också ökat för självförsörjande energisystem, där vissa fastighetsbolag nu satt långsiktiga mål för sina fastigheter att klara sig utan köpt energi. Fler fjärrvärmebolag intresserar sig också för djupgeotermi. Finska Espo och Malmö är exempel där anläggningar med mellan fem och sex kilometer djupa borrhål nu byggs.

Andra energikällor och energibärare under utveckling är vätgas och kemisk energilagring, där värme exempelvis lagras i salt.

Användning av AI, artificiell intelligens, växer fram där energibolag och fastighetsbolag utvecklar smarta system som optimerar energiflöden och ger stor besparingspotential. Norrenergi deltar i ett flera pilotprojekt inom området. Vi utvecklar också användningen av smart teknik i vår egen tekniska utrustning, ett exempel är smarta sensorer som monteras på roterande maskindelar för att kunna signalera vid tecken på fel eller skador.

### 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.

## Dialog med viktiga intressentgrupper

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



Den vackra strandpromenaden längs Bällstaån och förbi Solnaverket är ett populärt promenadstråk.

forts. **Dialog med viktiga intressentgrupper**

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

**Dialoger 2021**

Former och omfattning för dialoger har påverkats av pandemin. Exempelvis har inga studiebesök eller större fysiska möten kunnat arrangeras under 2020–2021. Samtidigt har former utvecklats för bra dialog i digitala kanaler, med såväl medarbetare som kunder och andra intressenter. Framåt ser vi att vi både vill återuppta möjligheten till fysiska möten och besök, och behålla och utveckla digitala mötesformer där det fungerar bra.

Vi ser att exempelvis budgetgenomgångar med våra kunder fungerar alldeles utmärkt digitalt. Det blir dessutom enklare för kunden som sparar tid genom att inte behöva förflytta sig.





## Två frågor till Eva Blixt, Chef Försäljning & kundcenter på Norrtälje Energi

### Vad innebär Carvingeinitiativet?

Carvingeinitiativet har som syfte att medverka till ett hållbart energisystem i Sverige. Vi är ett trettiotal energibolag som driver utvecklingen av fjärrvärme på lokal nivå, men fjärrvärme är en fråga på både nationell och internationell nivå. Tillsammans kan vi uppmärksamma och driva gemensamma frågor med större tyngd än var och en för sig.

### Hur kan ökad kunskap om fjärrvärme bidra till hållbar utveckling?

Vi på Norrtälje Energi håller hållbarhetsflaggan högt. Vi vill som energibolag ta vårt ansvar för att stoppa den globala uppvärmningen. Vi gör det för våra barn, vårt klimat och vår hembygd. Fjärrvärmen är en grundsten i energiomställningen. Ett hållbart samhälle bygger på kunskap om alternativ. Fjärrvärme har funnits länge, men det är viktigt att hålla igång kommunikationen och budskapen kring den. Det är lätt att tänka att "alla vet väl hur bra fjärrvärme är?". Men så är det inte, många vet inte ens vad fjärrvärme är, hur ska de då veta hur bra och nödvändig den är? Att prata i termer som streamad värme visar även att det fortfarande är en modern och hållbar energikälla och som ständigt utvecklas. Med gemensam kraft gör vi skillnad!

