

|                                                                                                   |  |               |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|--------------|
|  Göteborg Energi |  | BESLUTSÄRENDE |              |
|                                                                                                   |  |               |              |
|                                                                                                   |  | 2019-04-23    |              |
| Robert Casselbrant                                                                                |  |               | Diariennr    |
| Ekonomidirektör                                                                                   |  |               | 10-2019-0513 |

# Uppföljningsrapport mars 2019

---

## Koncernen Göteborg Energi

### Förslag till beslut

Med hänvisning till bifogad rapport föreslår jag att styrelsen beslutar att fastställa och godkänna Uppföljningsrapport mars 2019.

Göteborg som ovan

Alf Engqvist

## Innehållsförteckning

|                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 Sammanfattning .....</b>                                                                  | <b>3</b> |
| 1.1 Styrkort .....                                                                             | 4        |
| <b>2 Resultatredovisning och verksamhetsanalys .....</b>                                       | <b>6</b> |
| 2.1 Väsentliga händelser och verksamhetens utveckling.....                                     | 6        |
| 2.2 Resultatanalys till och med perioden och helår .....                                       | 9        |
| 2.2.1 Utfall till och med perioden.....                                                        | 10       |
| 2.2.2 Prognos .....                                                                            | 11       |
| 2.2.3 Resultat per affärsområden/dotterbolag eller motsvarande.....                            | 11       |
| 2.3 Investeringar .....                                                                        | 13       |
| 2.3.1 Investeringar i materiella, immateriella samt finansiella<br>anläggningstillgångar ..... | 13       |
| 2.4 Utveckling inom personalområdet.....                                                       | 14       |
| 2.5 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....                                          | 14       |
| 2.6 Uppföljning till Stadshus AB av bolagsstyrelsens utvärdering av eget arbete<br>2018 .....  | 15       |
| 2.7 Kundnöjdhet .....                                                                          | 15       |

## Bilagor

*Bilaga 1: Styrelseprotokoll Göteborg Energi 181127*

# 1 Sammanfattning

## Kund

Fjärrvärmeförsäljningen har ett stabilt utfall för första kvartalet och vi har kompletterat fjärrvärmeprodukten med nya tjänster för att möta kundbehovet. Vi har tecknat avtal för nätbundna produkter med t.ex Selma Stad (Backa) och Kineum (Gårda) för fjärrvärme och fjärrkyla. Geely Innovation Centre in Europe och Göteborg Energi har ingått en överenskommelse om energileveranser till Geelys nya innovationscenter på Lindholmen i Göteborg.

Kampanjer för privatkund under första kvartalet har varit Ladda mobilen på stan, Earth Hour och Nya elbilsladdare. Kampanjer riktade till företagskunder inklusive bostadsrättsföreningar förutom elhandel och Solkampanj har varit Bra Miljöval, Tillsynsbesök, Gas och El erbjudande samt lansering av PoolEl som är en portföljförvaltningstjänst till mindre företagskunder.

Nöjda medarbetare ger nöjda kunder. Resultatet från vår medarbetarenkät visar förbättring i alla områden jämfört med förra året. Resultatet visar bland annat att allt fler medarbetare ser sig som ambassadörer för Göteborg Energi och oss som arbetsplats.

## Leverans

I slutet av mars meddelade Arbetsmiljöverket att de avslutat sitt tillsynsärende hos Göteborg Energi. Tillsynen har varit en del i uppföljningen av vårt systematiska arbetsmiljöarbete, men haft ett extra fokus på anpassningarna till en föreskrift om trycksatta anordningar.

Systematiskt läcksökningsarbete innebär att små läckor kan identifieras och åtgärdas innan de skapar problem för kunden. Som en del i detta arbete gjordes i mars en påfyllning av tillsatsmedlet pyranin i fjärrvärmevattnet. Pyranin är helt ofarligt men färgar vattnet grönt, i syfte att kunna skilja fjärrvärmevatten från vanligt vatten. Sedan den senaste påfyllningen har ett drygt 30-tal läckor i fjärrvärmecentraler identifierats, varav en dryg tredjedel i villor.

Genom ett kontinuerligt arbete med förändrings- och incidenthantering har GothNet en robust infrastruktur som levererar hög tillgänglighet. Tillgängligheten för stadsfibern har under perioden i det närmaste varit hundra procentig.

## Produktion

2019 började med plusgrader och januari och februari har varit varmare än normalt med bara några få köldknäppar. Rya KVV har gått kontinuerligt utan avbrott hela kvartalet men med varierande antal turbiner i drift. Några mindre störningar har inträffat under perioden. I Angered innebar det en kundstörning men i övrigt har problemen inte påverkat kund.

Förslaget i vårändringsbudgeten, om att i princip helt ta bort den skattenedsättning som har funnits för värmeproduktion i kraftvärmeverk med fossila bränslen, kommer påverka Göteborg Energi kraftigt. För år 2020, bedöms kostnadsökningen uppgå till ca 100 mkr. Med nuvarande bränsleprisprognoser kommer främst hetvattenpannor som eldas med biogas att användas mer. Skatteförändringen kommer att genomföras redan 1 augusti 2019.

## Ekonomi

Resultat efter finansiella poster är bättre än föregående år och budget. Förändringen drivs framför allt av ett större genererat täckningsbidrag inom fjärrvärmeaffären. Koncernens prognos indikerar trots detta ett lägre resultat än budget. Fjärrvärmeaffären påverkas under återstoden av året av lägre effektintäkter då effekttariffen påverkas av den varma vintern. Vidare påverkas vårt resultat av den förändrade skatten på kraftvärmeproduktion samt något högre förväntade kostnader under året.

## 1.1 Styrkort

| Kund                                                                     |              |                 |                                                               |              |                 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|---------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Mål helår                                                                | Mål perioden | Utfall perioden | Mål helår                                                     | Mål perioden | Utfall perioden |
| Systematisk hantering av kundsynpunkter, >80%                            | 80           | 86              | Leveranssäkerhet Elnät, SAIDI, <24 min/36 mån                 | <24          | 26,6            |
| Anslutningsgrad för fjärrvärme och fjärrkyla för nybyggnation, >90%      | 90           | 100             | Tillgänglighet Stadsfiber, 99,95%                             | 99,95        | 99,97           |
| Verksamhet                                                               |              |                 | Miljö                                                         |              |                 |
| Mål helår                                                                | Mål perioden | Utfall perioden | Mål helår                                                     | Mål perioden | Utfall perioden |
| Leveransprecision underhållsplaner, >80%                                 | >80          | 97              | Energieffektivisering i produktionsanläggningar, -0,5 GWh     | 0            | 0               |
| Kostnad andel förebyggande underhåll, 55-60%                             | 55-60        | 59              | Minskade elnätsförluster, <3%                                 | 3            | 2,95            |
|                                                                          |              |                 | Effektiv materialanvändning och minskade avfallsmängder, >15% | 2            | 5,75            |
| Medarbetare                                                              |              |                 | Ekonomi                                                       |              |                 |
| Mål helår                                                                | Mål perioden | Utfall perioden | Mål helår                                                     | Mål perioden | Utfall perioden |
| HME (Hållbart Medarbetar Engagemang), >70                                | 75           | 75              | Resultat efter finansiella poster, 680 mkr                    | 419          | 474             |
| Riskobservationer och tillbud relativt olycksfall och färdolycksfall, >6 | 18           | 30              | Operativt fritt kassaflöde, EBITDA-CAPEX, 445 mkr             | 448          | 485             |
|                                                                          |              |                 | Räntabilitet på eget kapital, 8,9%                            | e/t          | 9,0             |
|                                                                          |              |                 | Soliditet, 46,3%                                              | e/t          | 50,9            |

### Kund

- Kundens synpunkter är värderade inom Göteborgs Energi. Systematisk analys och förändringar sker löpande.
- Alla nybyggnationer som fått erbjudande om fjärrvärme och fjärrkyla har under Q1 blivit anslutna.
- SAIDI elnät ligger fortsatt strax under målnivån. Inget större avbrott har inträffat under Q1.
- Tillgänglighet på stadsfiber är hög och periodens utfall 99,97 ligger över mål på 99,95.

### Verksamhet

- Ett starkt utfall på leveransprecision underhållsplaner drivs främst av en satsning på kabelskåpsbesiktningar inom elnät.
- Variationer i kostnadsandel förebyggande underhåll följer i stort leveransprecisionen för underhållsplanerna

## Miljö

- Inget utfall ännu för 2019. Energieffektiviseringsåtgärderna är planerade till perioden juli-okt (senare delen av revisionsperioden).
- Elnätförlusterna var de lägsta uppmätta någonsin år 2018. Början på 2019 ligger något högre men i paritet med tidigare år. Inga ytterligare åtgärder bedöms nödvändiga
- Restavfallet på Rantorget har minskat jämfört med tidigare år. Återvinningen av massor med potential för återvinning har genomförts över förväntan och har uppnått 1,75 % jämfört med helårsmål om 5 %.

## Medarbetare

- Hållbart medarbetarengagemang, HME når målet på 75. Vi ser en ökning i alla ingående delar av HME.
- Vi uppfyller målet på kvoten 6. Fler riskobservationer och tillbud har rapporterats in i år än föregående år. Vi ska fortsätta informera om vikten av att rapportera tillbud och riskobservationer.

## Ekonomi

- Resultat efter finansiella poster är högre än föregående år och budget. Förändringen drivs framför allt av ett större genererat täckningsbidrag inom koncernen.
- Nyckeltalet operativt fritt kassaflöde stärks gentemot budget, dock inte i samma omfattning som EBITDA då investeringsverksamheten har uppvisat en högre takt än planerat under första kvartalet.
- Räntabilitet på eget kapital är högre än budgeterat för helåret. Efter årets första kvartal uppvisas ett starkare resultat, men ett högre genomsnittligt eget kapital. Förändringen av nyckeltalets förstärkning kommer därför från resultatsidan.
- Soliditeten är högre per sista mars än det för året budgeterade målet.

## 2 Resultatredovisning och verksamhetsanalys

### 2.1 Väsentliga händelser och verksamhetens utveckling

#### Kund

##### Försäljning

Fjärrvärmeförsäljningen har ett stabilt utfall för första kvartalet och vi har kompletterat fjärrvärmeprodukten med nya tjänster för att möta kundbehovet. I samband med tillsynsbesök görs översyn av värme- och varmvattensystemen samt tekniska installationer. Detta för att kunden enkelt ska kunna vidta åtgärder som kan minska kostnader och öka komforten i sina fastigheter. Vi har tecknat avtal för nätbundna produkter med t.ex Selma Stad (Backa) och Kineum (Gårda) för fjärrvärme och fjärrkyla. Geely Innovation Centre in Europe och Göteborg Energi har ingått en överenskommelse om energileveranser till Geelys nya innovationscenter på Lindholmen i Göteborg. Den 26 februari, skrev bolagen under en avsiktsförklaring som innebär att Geely avser att välja Göteborg Energi som leverantör av fjärrvärme/fjärrkyla, energitjänster, el, gas, fiber och laddstationer för elbilar till innovationscentrets olika byggnader.

Kampanjer för privatkund under första kvartalet har varit Ladda mobilen på stan, Earth Hour och Nya elbilsladdare. Kampanjer riktade till företagskunder inklusive bostadsrättsföreningar förutom elhandel och Solkampanj har varit Bra Miljöval, Tillsynsbesök, Gas och El erbjudande samt lansering av PoolEl som är en portföljförvaltningstjänst till mindre företagskunder.

##### Kapacitetsbristen i elnätet

Som ett led i att öka medvetenheten om det ansträngda effektläget i matningen av el in till Göteborg, tidigare bl.a. beskrivet i Uppföljningsrapport 3, besöker Göteborg Energi våra 35 största kunder för att informera om läget och starta dialoger om hur situationen kan hanteras. Utmaningen är komplex, och det är angeläget att det finns en medvetenhet om problemet bland aktörerna i staden. Göteborg Energi har tidigare informerat ett flertal av nyckelaktörerna inom Göteborgs stad.

#### Leverans

2018 uppstod över 100 läckor i fjärrvärmenätet, vilket är en av de högsta noteringarna någonsin. Detta är delvis väderberoende, men en analys pågår för att fördjupa kunskapen om rotorsakerna. Att ett stort antal ledningar uppnått en hög ålder och är i behov av reinvestering är en bidragande orsak, och vi arbetar därför med att ta fram ett nytt arbetssätt för att identifiera reinvesteringsbehov. Under januari 2019 var antalet läckor fortsatt mycket högt, men i februari och mars väsentligt lägre.

Den 19 mars gjordes en påfyllning av tillsatsmedlet pyranin i fjärrvärmevattnet. Pyranin är helt ofarligt men färgar vattnet grönt, i syfte att kunna skilja fjärrvärmevatten från vanligt vatten. En mer systematisk säkring av pyraninnivån är en del i koncernens arbete för att identifiera läckage och minska vattenförlusterna. Sedan den senaste påfyllningen har ett drygt 30-tal läckor i fjärrvärmecentraler identifierats, varav en dryg tredjedel i villor. Det systematiska läcksökningsarbetet innebär också att små läckor kan identifieras och åtgärdas innan de skapar problem för kunden.

I januari och februari driftsattes flera mobila lösningar inom ramen för vårt fortsatta effektiviseringsarbete, bland annat för digital arbetsorderhantering för såväl fjärrvärme som elnät. Lösningarna möjliggör en ökad digitalisering och effektivitet i verksamheten.

Den 21 mars meddelade Arbetsmiljöverket att de avslutat sitt tillsynsärende hos Göteborg Energi. Tillsynen har varit en del i uppföljningen av vårt systematiska arbetsmiljöarbete, men haft ett extra fokus på anpassningarna till en föreskrift om trycksatta anordningar (AFS 2017:3).

Genom ett kontinuerligt arbete med förändrings- och incidenthantering har GothNet en robust infrastruktur som levererar hög tillgänglighet. Tillgängligheten för stadsfibern har under perioden i det närmaste varit hundra procentig.

## **Produktion**

2019 började med plusgrader och januari och februari har varit varmare än normalt med bara några få köldknäppar. Rya KVV har gått kontinuerligt utan avbrott hela kvartalet men med varierande antal turbiner i drift.

Några mindre störningar har inträffat under perioden. I Angered innebar det en kundstörning men i övrigt har problemen inte påverkat kund. En spillvärmeleverantör har i slutet av perioden påbörjat en revision. I samband med detta utför vi ett antal större ledningsarbeten. För att kompensera bortfallet på Hisingen placerar vi en provisorisk panna i området. Vid denna och andra störningar informerar vi kunderna om vad vi gör och hur de kan komma att påverkas.

## **Ekonomi**

Resultat efter finansiella poster är bättre än föregående år och budget. Förändringen drivs framför allt av ett större genererat täckningsbidrag inom fjärrvärmeaffären. Koncernens prognos indikerar trots detta ett lägre resultat än budget. Fjärrvärmeaffären påverkas under återstoden av året av lägre effektintäkter då effekttariffen påverkas av den varma vintern. Vidare påverkas vårt resultat av den förändrade skatten på kraftvärmeproduktion samt något högre förväntade kostnader under året.

## **Utvecklingsprojekt**

EU-projektet FED (Fossil Free Energy Districts) fortsätter driftsättningen av den mjukvarumässiga handelsplatsen som skall styra energianvändningen på Chalmersområdet. Projektet är några månader försenat och alla komponenter är inte uppe i systemet ännu. Fokus nu är uttestning av återstående aktörer i systemet och att visualisera effekterna av systemet. Här är Göteborg Energi involverad, liksom i den driftövervakning och analys som kommer att fortsätta till februari 2020. Projektet syftar till att på kvartersnivå skapa en minskad miljöbelastning och minskade effektbehov.

De två smarta elnät-projekten "micro-to Mega-Grid (m2M)" och "United-Grid", som syftar till att finna verktyg som effektiviserar elnätsdriften i ett framtida scenario, har nu passerat halvtid och olika tester av modeller görs i projekten. I samarbetet med batterilagret på Riksbyggen BrfViva ligger fokus nu på att etablera kommunikationen mellan Göteborg Energis system för optimering och byggnadens egna styrsystem som grund för de optimeringsförsök som skall göras under en treårsperiod framåt. Detta är också det som är Göteborg Energis bidrag i EU-projektet IRIS, som syftar till replikering av goda lösningar mellan städer.

## **Teknik och politik**

### Dramatiskt ökad skatt på kraftvärme

I den så kallade Januariöverenskommelsen, som utgör grunden för regeringsbildningen återfinns en utfästelse om grön skatteväxling. Skatterna på miljöskadlig verksamhet ska öka med 15 miljarder kronor, och andra skatter sänkas. Som en följd av detta finns det i vårändringsbudgeten som presenterades den 10 april ett förslag om att i princip helt ta bort den skattenedsättning som har funnits för värmeproduktion i kraftvärmeverk med fossila bränslen. Detta ska genomföras redan 1 augusti 2019.

Göteborg Energi gör kontinuerligt en optimering av fjärrvärmedriften så att den rörliga produktionskostnaden minimeras inom ramen för givna miljötillstånd. Om beskattningen och därmed produktionskostnaden ökar för den fossila kraftvärmen kommer den att användas färre timmar. Med nuvarande bränsleprisprognoser kommer istället främst hetvattenpannor som eldas med biogas att användas mer. Det gäller bl. a en panna på Rosenlundsverket som kommer att få utökad drifttid från någon vecka till ca två månader per år.

För år 2020, bedöms kostnadsökningen uppgå till ca 100 mkr. Att två av våra anläggningar får så kraftigt ökade produktionskostnader leder också till att det ekonomiska resultatet blir känsligare för störningar, såsom om det blir extra kallt eller någon anläggning skulle drabbas av produktionsstörning. Skatteintäkterna till staten kommer dock inte alls att öka på det vis som finansdepartementet bedömer, utan tvärtom minska något jämfört med idag, eftersom kraftvärmeproduktionen kraftigt minskar.

Miljökonsekvensen blir att de årliga direkta koldioxidutsläppen för fjärrvärmeproduktionen minskar med ca 95 000 ton (halveras). Samtidigt kommer utsläppen av koldioxid att öka i Europa med ca 137 000 ton p.g.a. den elproduktion som uteblir i Göteborg och som kommer att ersättas med alternativ elproduktion med högre koldioxidutsläpp i norra Europa.

Precis som allt fler av Sveriges storstadsregioner ser Göteborg stora utmaningar med den framtida försörjningen av el-effekt. Det sker en ökande elektrifiering av samhället och staden växer. Begränsningarna i överföringskapacitet mellan stamnätet och det lokala nätet börjar bli kännbara, även om läget ännu inte är lika allvarligt som i t.ex. Stockholm. I det sammanhanget behövs lokal, styrbar produktion i form av kraftvärme. Rya Kraftvärmeverk, som drabbas av förslaget motsvarar ca 25 % av den totalt tillgängliga eleffekten i Göteborg.

## **Utåtriktade aktiviteter**

### Key2Future

Vårt omvända mentorskapsprogram Key2Future fortsätter. I Key2Future får sju chefer på Göteborg Energi digitala mentorer från organisationen Västra Hisingen Basket. Fokus för mötena är personlig utveckling. Men samarbetet är också ett sätt att konkret jobba för minskade klyftor och ett mer jämlikt Göteborg.

### Framtida transporter

Universeums skoltävling Framtida transporter för åk 7 och 8 har genomförts. Vi är samarbetsparter tillsammans med AB Volvo, Göteborgs Hamn, Svensk Sjöfart, Taxi Göteborg, Chalmers, Göteborgs Universitet, Trafikverket, Trafikkontoret, Västtrafik, med flera. Tävlingen avslutades med Framtidsdagen på Universeum den 29 jan.

### Möte med Qraftsamling

Qraftsamling är ett återkommande, årslångt förändrings- och ledarprogram som drivs av Energiföretagen Sverige. Målet med Qraftsamling är att öka andelen kvinnliga chefer, kvinnor under 30 år och medarbetare med utländsk bakgrund till vår bransch.

## **Media**

Under perioden fick två debattartiklar stor spridning både i traditionella medier och i sociala medier. I den ena skriver Göteborg Energis VD Alf Engqvist tillsammans med ett flertal branschaktörer om utmaningarna kring att göra fjärrvärmen fossilfri och i den andra beskriver vi det växande problemet med effektbrist och överföringskapacitet i nätet. Vidare har frågan om regeringens höjning av skatten på kraftvärme diskuterats, bland annat i en stor artikel i GP. Koncernens goda resultat 2018 uppmärksammades av lokala medier liksom att vi med hjälp av flyg sökte efter fjärrvärmeläckor i centrala Göteborg.

## Publicerade pressmeddelande och nyheter

23 januari 2019: "Elens dag – Låt oss använda elen där den behövs"

30 januari 2019: "Ta kontroll över energiförbrukningen med smart app"

8 februari 2019: "Stark ekonomi möjliggör viktiga framtidssatsningar"

12 februari 2019: "Arbetet med nästa generations elmätare påbörjat"

5 mars 2019: "Så svarar vi på regeringens förslag att höja skatten på kraftvärmen"

20 mars 2019: "Uppvärmningsbranschen: Så blir vi fossilfria 2030"

21 mars 2019: "Jämställdhet och mångfald i fokus på Göteborg Energi"

## 2.2 Resultatanalys till och med perioden och helår

### Resultaträkning i sammandrag

| Belopp i mkr                          | Period     |            |           |              | Helår      |            |            |               |
|---------------------------------------|------------|------------|-----------|--------------|------------|------------|------------|---------------|
|                                       | Utfall     | Budget     | Avvikelse | Utfall fg år | Prognos    | Fg Prognos | Budget     | Bokslut fg år |
| Intäkter                              |            |            |           |              |            |            |            |               |
| Nettoomsättning                       | 2 183      | 2 340      | -157      | 2 224        | 6 183      | 6 364      | 6 469      | 6 134         |
| Aktiverat arbete för egen räkning     | 22         | 21         | 1         | 19           | 82         | 83         | 83         | 82            |
| Anslutningsavgifter                   | 29         | 26         | 3         | 14           | 116        | 104        | 104        | 89            |
| Övriga rörelseintäkter                | 6          | 4          | 2         | 14           | 15         | 15         | 15         | 71            |
| Kostnader                             |            |            |           |              |            |            |            |               |
| Råvaror och förnödenheter             | -1 176     | -1 386     | 210       | -1 243       | -3 376     | -3 579     | -3 634     | -3 199        |
| Övriga externa kostnader              | -215       | -218       | 3         | -222         | -898       | -857       | -857       | -1 020        |
| Personal-kostnader                    | -179       | -168       | -11       | -174         | -702       | -705       | -705       | -670          |
| Av- och nedskrivningar                | -160       | -162       | 2         | -162         | -650       | -655       | -655       | -650          |
| Resultat från andel i intresseföretag | 0          | 0          | 0         | -3           | 0          | 0          | 0          | -4            |
| <b>Rörelseresultat</b>                | <b>511</b> | <b>456</b> | <b>55</b> | <b>467</b>   | <b>770</b> | <b>770</b> | <b>820</b> | <b>833</b>    |
| Finansiella intäkter                  | 1          | 1          | 1         | 2            | 1          | 2          | 2          | 7             |
| Finansiella kostnader                 | -38        | -37        | -1        | -47          | -143       | -142       | -142       | -181          |
| <b>Resultat efter fin. poster</b>     | <b>474</b> | <b>419</b> | <b>55</b> | <b>422</b>   | <b>630</b> | <b>630</b> | <b>680</b> | <b>659</b>    |
| Effekt av RR29 exkl skatt             | 0          | 0          | 0         | 1            | 0          | 1          | 1          | 1             |

### 2.2.1 Utfall till och med perioden

- Förädlingsvärdet, TB1, uppgick till 1 007 mkr och var 53 mkr bättre än budget och 27 mkr bättre än fg år.
- Täckningsgraden, TG, uppgick till 46% jämfört med 41% i budget och 44% fg år.
- EBITDA uppgick till 670 mkr mot budgeterade 618 mkr och fg års utfall om 628 mkr.
- Rörelseresultat uppgick till 511 mkr, 55 mkr bättre än budget och 44 mkr bättre än fg år.
- Resultat efter finansiella poster uppgick till 474 mkr, 55 mkr bättre än budget och 52 mkr bättre än fg år.
- Periodens investeringar uppgick till 185 mkr, jämfört med budgeterade 170 mkr och 165 mkr fg år.

**Koncernens nettoomsättning** härrör till största delen från produktområdena Fjärrvärme, Elhandel och Gashandel. Nettoomsättning per mars 2019 uppgick till 2 183 mkr (2 340).

**Råvaror och förnödenheter** inkluderar inköpskostnader för koncernens handelsprodukter samt rå- och insatsvaror till koncernens energi- och tjänsteproduktion. De i särklass största posterna för råvaror och förnödenheter är hänförliga till Elhandel, Fjärrvärme och Gashandel. Periodens kostnader för råvaror och förnödenheter uppgick till 1 176 mkr (1 386).

Koncernens **täckningsbidrag**, differensen mellan nettoomsättning och kostnader för råvaror och förnödenheter uppgår till 1 007 mkr (954). Det högre täckningsbidraget jämfört med budget är huvudsakligen hänförligt till Fjärrvärme, men även Elhandel, Gasnät och Kyla bidrar.

**Aktiverat arbete för egen räkning** har varit något högre än budget, med ett utfall om 22 mkr (21).

Intäkter för **Servis- och Anslutningsavgifter** uppgår till 29 mkr och är högre än budgeterade 26 mkr. De högre anslutningsintäkterna är huvudsakligen hänförliga till Elnät.

Koncernens **Övriga rörelseintäkter** uppgår till 6 mkr jämfört med budgeterade 4 mkr.

Koncernens **Övriga externa kostnader** består av några större kostnadsslag. Här redovisas till exempel driftskostnader för anläggningar, material till anläggningar, förebyggande underhåll och olika entreprenader. Resultatraden innehåller även kostnader som externa konsulter, administrativa tjänster, kontors- och fastighetsservice och IT-kostnader. Övriga externa kostnader uppgår till 215 mkr (218).

**Personalkostnaderna** till och med mars uppgick till 179 mkr mot budgeterade 168. Personalkostnader är i linje med budget inom samtliga VO och staber. De högre kostnaderna är till stor del hänförliga till periodiseringsavvikelser samt rörelser i semesterlöneskuld, vilka båda förväntas balanseras över året.

**Avskrivningar och nedskrivningar** av immateriella och materiella anläggningstillgångar uppgick till 160 mkr (162). Avvikelsen är hänförlig till något lägre avskrivningar inom Elnät.

**Resultat från finansiella poster** är en nettokostnad om 37 mkr vilket är i nivå med budget.

## 2.2.2 Prognos

Helårsprognosen avseende resultat efter finansiella poster uppgår till 630 mkr vilket är i linje med föregående prognos (februari), och 50 mkr lägre än årets budget. Det lägre prognosticerade resultatet är i huvudsak hänförligt till ett lägre täckningsbidrag avseende fjärrvärme och elnät.

Det lägre förväntade täckningsbidraget för fjärrvärme är dels hänförligt till en vinter utan riktigt kalla dagar, vilket påverkar effekttariffen, dels hänförligt till ny förväntad skattelagstiftning för kraftvärmeverksamhet vilket genererar nya och dyrare driftlägen under hösten. Det lägre täckningsbidraget från elnät relaterar primärt till intäktssidan där ett varmare väder under årets inledning är huvudsaklig förklaring. Kostnadsbilden ökar jämfört med budget, där är den största underliggande orsaken ökad samförläggning vilken möts av motsvarande intäkter.

## 2.2.3 Resultat per affärsområden/dotterbolag eller motsvarande

| Resultat efter finansiella poster, mkr | Period     |            |           | Helår      |            |            |               |
|----------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|---------------|
|                                        | Utfall     | Budget     | Avvikelse | Prognos    | Fg prognos | Budget     | Bokslut fg år |
| Fjärrvärme                             | 379        | 321        | 57        | 405        | 355        | 408        | 520           |
| Gashandel                              | 8          | 4          | 4         | 13         | 11         | 11         | 39            |
| Biogas                                 | -4         | -1         | -3        | -10        | -8         | -8         | -106          |
| Gasnät                                 | 12         | 6          | 6         | 36         | 37         | 37         | 45            |
| Kyla                                   | -7         | -9         | 2         | -21        | -24        | -24        | -22           |
| Elhandel                               | 23         | 16         | 6         | 39         | 42         | 42         | 41            |
| Sol - och Vindenergi                   | -1         | 5          | -7        | -1         | 6          | 6          | -6            |
| Elnät                                  | 95         | 93         | 3         | 263        | 260        | 260        | 232           |
| Stadsfiber                             | 13         | 9          | 4         | 23         | 23         | 23         | 43            |
| Energitjänster                         | -10        | -10        | 0         | -21        | -20        | -20        | -24           |
| Övrigt                                 | -34        | -15        | -17       | -96        | -52        | -55        | -103          |
| <b>Total</b>                           | <b>474</b> | <b>419</b> | <b>55</b> | <b>630</b> | <b>630</b> | <b>680</b> | <b>659</b>    |

Produktområde **Fjärrvärme** uppvisar ett resultat efter finans som är 57 mkr högre än budget. Trots volymtapp uppvisar fjärrvärme ett högre täckningsbidrag drivet av bränslepriser och effekter från spillvärme. Ytterligare bidragande positiv påverkan på resultat efter finans är lägre utfall för tjänster och inhyrd personal, som en konsekvens av lägre aktivitetsnivå.

Inom **Gashandel** är täckningsbidraget högre än budget, 3 mkr. En lägre intern kostnad, ger ett resultat efter finans som är 4 mkr bättre än budget.

Produktområde **Biogas** uppvisar ett resultat efter finans som är 3 mkr lägre än budget. Avvikelsen baseras i huvudsak på ett lägre täckningsbidrag än planerat. Negativ effekt är drivet av naturgaspriser då dessa är rörliga. Något högre kostnader relaterade till produktion och högre interna aktiviteter.

**Gasnät** uppvisar en högre omsättning än budget. Avvikelsen baseras till störst del av ökad volym, primärt till koncerninterna kunder. På motsvarande sätt ökar kostnaderna mot Swedegas genom de större volymerna. För produktområdet uppvisas ett resultat efter finans som är 6 mkr bättre än budget, varav ett täckningsbidrag som är 4 mkr bättre än budget.

Produktområde **Kyla** uppvisar ett resultat som är 2 mkr bättre än budget. Ett positivt bidrag jämfört med budget genom ökad värmeåtervinning tillsammans med fjärrvärmeaffären där mer effekt än budgeterat har omförhandlats/tecknats. Lägre volym kompenseras av högre snittpris än budgeterat för. Detta bidrar till ett högre täckningsbidrag än budgeterat för. Negativ resultatpåverkan driven av ökad intern aktivitet inom produktion.

Produktområde **Elhandel** uppvisar ett resultat efter finans som är 6 mkr bättre än budget.

Produktområde **Sol- och Vindenergi** uppvisar en lägre nettoomsättning än budget. Detta är ett resultat av lägre pris på el och elcertifikat samt lägre volym kopplat till haverier. Resultat efter finans är 7 mkr lägre än budget.

Produktområde **Elnät** uppvisar ett resultat efter finans som är 3 mkr bättre än budget. En varm inledning på året har haft en negativ inverkan på volym vilket har en positiv effekt på kostnader för transiteringsavgifter. Detta ger ett täckningsbidrag som är 12 mkr lägre än budget. Större anslutningar som har färdigställts är den främsta bidragande orsaken till det positiva resultatet efter finans jämfört med budget.

**Stadsfiber** uppvisar ett resultat efter finans som är 4 mkr bättre än budget. De högre intäkterna är i huvudsak hänförliga till Ethernet kopplat mot staden där takten i uppsägningarna är lägre än budgeterat för, men ökade intäkter återfinns även relaterat till Svartfiber. På råvarusidan finns inga relevanta avvikelser gentemot budget.

**Energitjänster** uppvisar ett resultat efter finans som är i linje med budget och 2 mkr bättre än föregående år. Omsättning påverkas positivt av högre intäkter genererat från energitjänstavtal.

| Leveransvolym,<br>GWh   | Period      |                |             | Helår           |                |             |
|-------------------------|-------------|----------------|-------------|-----------------|----------------|-------------|
|                         | Utfall 2019 | Budget<br>2019 | Utfall 2018 | Prognos<br>2019 | Budget<br>2019 | Utfall 2018 |
| Fjärrvärme              | 1 411       | 1 522          | 1 642       | 3 639           | 3 733          | 3 562       |
| Sol - och<br>Vindenergi | 42          | 41             | 39          | 122             | 119            | 100         |
| El - Kraftvärme         | 363         | 190            | 266         | 370             | 263            | 412         |
| Gashandel               | 383         | 705            | 369         | 1 384           | 2 428          | 945         |
| Gasnät                  | 172         | 167            | 279         | 607             | 603            | 828         |
| Kyla                    | 8           | 15             | 13          | 93              | 96             | 96          |
| Elnät                   | 1 170       | 1 238          | 1 250       | 4 288           | 4 345          | 4 253       |

## 2.3 Investeringar

### 2.3.1 Investeringar i materiella, immateriella samt finansiella anläggningstillgångar

#### Investeringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar

| Nettoutgifter i mkr            | Utfall t o m mars | Prognos helår | Budget helår |
|--------------------------------|-------------------|---------------|--------------|
| Nyinvesteringar                | 130               | 582           | 579          |
| Reinvesteringar                | 55                | 368           | 451          |
| <b>SUMMA<br/>INVESTERINGAR</b> | <b>185</b>        | <b>950</b>    | <b>1 030</b> |

| Nettoutgifter per produkt i mkr | Utfall t o m mar | Prognos helår | Budget helår |
|---------------------------------|------------------|---------------|--------------|
| Biogas                          | 0                | 1             | 1            |
| Elnät                           | 47               | 253           | 332          |
| Energitjänster                  | 2                | 5             | 6            |
| Fjärrvärme                      | 108              | 525           | 492          |
| Gasnät                          | 2                | 11            | 11           |
| Kyla                            | 8                | 59            | 99           |
| Sol-och Vindenergi              | 4                | 8             | 0            |
| Stadsfiber                      | 11               | 77            | 78           |
| Övrigt                          | 3                | 11            | 11           |
| <b>SUMMA<br/>INVESTERINGAR</b>  | <b>185</b>       | <b>950</b>    | <b>1030</b>  |

Investeringsutfallet i perioden uppgår till 185 mkr vilket är 15 mkr högre än budget. De tre produktområden som avviker mest är fjärrvärme 33 mkr, elnät -16 mkr samt fjärrkyla -14 mkr. Prognosen för helåret uppskattas bli 950 mkr vilket är något lägre än budgeterade 1 030 mkr. Framförallt är det inom elnät och fjärrkyla som investeringstakten väntas bli lägre samtidigt som bedömningen är att investeringar inom fjärrvärme kommer att ha en något högre investeringsnivå.

#### Elnät

Investeringstakten i elnät utfaller 16 mkr under budget i perioden. Anledningen är framförallt låg takt i uppgraderingen av nätstationer. Detta är relaterat till byte av projektledare samt att kablfieringsprojekten tar längre tid än beräknat. Inköpet av mätbuss ligger också efter budget. Helårsprognosen bedöms till 78 mkr lägre än budget vilket beror på förändrad takt i ny- och ombyggnation av 10 kV-näten samt lokala utbyggnader och upprustningar av 0,4-24 kV näten.

#### Energitjänster

Investeringar sker enligt plan och helårsprognosen väntas utfalla enligt budget.

## **Fjärrvärme**

Investeringarna i fjärrvärme är 33 mkr högre än budget i perioden. Det beror framförallt på distributionsinvesteringar där flytten av ledningen vid ST 1 samt ökade miljökostnader för etapp 6 av MBA-stammen bidragit till högre utfall än budgeterat. De ackumulerade marknadsinvesteringarna utfaller marginellt under budget till och med mars men samtidigt råder ett högt tryck på förfrågningar från intresserade kunder. Även helårsprognosen väntas bli 33 mkr högre än budget.

## **Gasnät**

Utfallet ligger i linje med budget. Investeringar i gasnätet omfattar endast reinvesteringar och har skett vid läckor som måste åtgärdas. Prognosen förväntas utfalla i linje med budget.

## **Kyla**

Investeringarna inom kyla understiger budget med 14 mkr till och med mars. Orsaken är framförallt att fjärrkylningen ännu inte har påbörjats eftersom ledningen är under utredning. Helårsprognosen väntas utfalla 40 mkr lägre än budget. Även detta relaterar till framdrift avseende ny ringledning samt ökade utgifter för marknadsinvesteringar.

## **Sol- och vindenergi**

Utfallet för solenergi uppgår till 4 mkr i perioden mot en budget på 0 mkr. Utfallet beror på eftersläpande kostnader för solcellsparken i Säve som färdigställdes vid årsskiftet. Solcellsparken var i sin helhet budgeterad under 2018. Helårsprognosen på 8 mkr, vilket också utgör avvikelserna mot helårsbudgeten, avser också eftersläpning för byggnationen av Säve solcellspark.

## **Stadsfiber**

Såväl kundanslutningar som övriga investeringar utfaller enligt budget i perioden. Helårsprognosen bedöms följa budget.

## **2.4 Utveckling inom personalområdet**

Resultatet av vår medarbetarenkät visar att vi förbättrat oss på alla punkter. Vårt HME, Hållbart medarbetarengagemang har ökat till 75 från 70 och vårt resultat på "Vi arbetar tillsammans – organisatorisk tillit" har ökat med tio enheter.

Under våren har vi också startat "En arbetsplats för alla" en satsning för att diskutera hur vi pratar med varandra på vår arbetsplats, hur vår jargong är och på vilket sätt vi kan förbättra vår gemensamma arbetsmiljö.

## **2.5 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag**

Kommunfullmäktige beslutade den 22 februari 2018 att bl.a. ge Göteborgs Stadshus AB och Göteborg Energi AB i uppdrag att ta fram kostnadsberäkningar för en avveckling av Rosenlundsverket.

Göteborg Energi AB:s styrelse beslutade den 8 februari 2019 att godkänna den upprättade rapporten "Konsekvenser vid avveckling av Rosenlundsverket". Rapporten har skickats till Kommunfullmäktige via Stadshus AB.

## 2.6 Uppföljning till Stadshus AB av bolagsstyrelsens utvärdering av eget arbete 2018

### Datum för styrelsemöte

|                  |            |
|------------------|------------|
| Datum för beslut | 2018-11-27 |
|------------------|------------|

Protokoll från styrelsemöte 2018-11-27 bifogas rapporten.

## 2.7 Kundnöjdhet

### Kundnöjdhet

|                                  | Utfall 2018 | Budget/målvärde för helår 2018 | Branschsnitt 2018 | Utfall 2017 | Utfall 2016 |
|----------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------|-------------|-------------|
| SKI privatkunder fjärrvärme, %   | 63,8        | branschsnitt +1                | 69,8              | 65,8        | 61,5        |
| SKI privatkunder elnät, %        | 62,5        | branschsnitt +1                | 63,7              | 56,2        | 57,1        |
| SKI privatkunder elhandel, %     | 67,3        | branschsnitt +1                | 65,9              | 66,0        | 59,3        |
| SKI företagskunder fjärrvärme, % | 67,4        | branschsnitt +1                | 69,7              | 66,4        | 63,6        |
| SKI företagskunder elnät, %      | 63,8        | branschsnitt +1                | 63,1              | 67,7        | 65,0        |
| SKI företagskunder elhandel, %   | 66,4        | branschsnitt +1                | 64,8              | 67,2        | 63,8        |

*Kundnöjdhetsindex 0-100. Företag med under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar, betyg över 75 visar en stark relation mellan företag och kund.*

Kundnöjdhet mäts på flera olika sätt. Under flera år har Göteborg Energi valt att delta i den årliga undersökning som SKI (Svensk Kvalitets Index) gör inom energibranschen. Utifrån resultatet kan vi få input till vilka områden vi behöver förstärka och hur vi ligger till i förhållande till andra energibolag. I utfallet från 2018 års kundundersökning ökar den totala kundnöjdheten för Göteborg Energi med 0,3 enheter. Den största ökningen från 2017 till 2018 är inom Elnät Privat med +6,3 enheter. Inom Elhandel Privat och Företag uppnåddes målet, en procentenhet över branschsnitt.

Resultatet från SKI-undersökningen hösten 2018 visar att branschen som helhet är oförändrad avseende kundnöjdhet. Utifrån 2018 års resultat är slutsatsen att kundnöjdhet fortsatt är tydligt kopplad till ökad serviceleverans. Med serviceleverans menas tillgänglighet, information, proaktivitet vid kontakt med kund.

## Genomförda åtgärder 2018

Utifrån resultatet från SKI-undersökningen 2017 gjordes en sammanfattande bedömning att arbeta med tvärfunktionella åtgärdsområden inom Göteborg Energi AB.

Åtgärdsområdena togs fram av och följdes upp av den ny tillsatta koncernövergripande arbetsgruppen Ökad kundnöjdhet. De fem tvärfunktionella åtgärdsområdena som identifierades är:

- Internt fokus på kund
- Stärka bilden av Göteborg Energi
- Hålla kunden mer välinformerad
- Öka kundens upplevelse av god produktkvalitet
- Öka kundens upplevelse av god service

Till varje åtgärdsområde finns nedbrutna aktiviteter och ansvariga. Under 2018 har koncernledningen följt arbetet löpande. Inom Göteborg Energi genomfördes kompletterande åtgärder i linjen för att göra det enklare för kunden att göra hållbara val och helt enkelt att vara kund hos oss. Nedan är några exempel:

- Fokus på ökad personlig service med införande av chatt samt ökade öppettider Kundservice
- Digitala satsningar med syfte att ge kunden en förbättrad upplevelse under den digitala kundresan
- Tjänsten avbrottsinformation förbättrades
- Flera mycket framgångsrika och välbesökta BRF-träffar genomfördes under året
- Solcellsparken i Göteborg och utbyggd laddinfrastruktur (elbilsladdning), vilket varit önskemål från våra kunder
- Arbetet med inkomna kundsynpunkter återupptogs
- Profilanalyser av privatkunder inom elhandel ger ökade kunskaper