



MARIEHAMNS ENERGI

**KUNDTIDNING** nr 11

Turbulensen på  
elmarknaderna

Så nöjda är  
kunderna med oss

**Nystart för  
kundtidningen**

# Välkommen till nya Mariehamns Energi

Jag vill hälsa dig välkommen som läsare till denna nystart av Mariehamns Energis kundtidning. Vi har haft ett uppehåll i något år, men nu är kundtidningen tillbaka. Syftet med tidningen är att informera om vad som händer i bolaget, på energimarknaden och ge tips och råd till dig som är kund hos oss.



Från att ha varit något som bara funkar och som man inte behöver bry sig om har energibranschen verkligen hamnat i fokus de senaste åren. En av orsakerna är höjningarna av elpriset förra hösten, som överraskade branschen och påverkade både företag och hushåll. I detta nummer av tidningen ger Linus Dolke inblick i vad som verkligen händer.

En annan orsak till fokuset på energibranschen är den snabba omställning som sker med elektrifieringen av industrin och fordonsparker, vilket ställer krav på hållbar energiförsörjning. Det pågår också energibesparingar och en utbyggnad av egna vind- och solanläggningar hos både privatkunder och företag. Dessa påverkar både kraven på oss i branschen och på den infrastruktur vi förvaltar.



 är Mariehamns Energis kundtidning.

Ansvarig utgivare: Robert Kjellberg

Text och form: April Kommunikation

Tryck: Mtryck

Dec 2023

Mariehamns Energi tillhandahåller samhällsnytta i form av el och fjärrvärme. Vi strävar efter att vara ett framtidsföretag med fokus på hållbarhet. Det innebär att vi vill vara lätta att kontakta, lätta att ha att göra med och upplevas som ett enda, enhetligt bolag. Därför är det viktigt att veta vad ni som kunder tycker. Ni kan läsa mer om hur vi gör det i tidningen.

Som ett led i att upplevas som ett bolag har kontorspersonalen flyttat in i gemensamma lokaler på Neptunigatan, vilket vi också berättar om i tidningen. Ni kan också läsa om planerna vad gäller den nya biopanna som vi vill placera i anslutning till befintliga biopannor. Detta för att vi snabbt ska kunna bli CO<sub>2</sub>-fria vad gäller våra energikällor samt bidra till att Mariehamn uppnår sina miljömål.

Trevlig läsning,  
Robert Kjellberg  
Vd, Mariehamns Energi

## Prisinformation 2024

Mariehamns Energi gör ingen justering av elpriset, men elnätstarifferna justeras från den 01.01.2024. Fjärrvärmepiserna justeras då också med 4,71%.

Mera information om tarifferna finns på [www.energi.ax](http://www.energi.ax)

Eller direkt genom att scanna koden här intill. ►





Torsten Fredriksson är fjärrvärmechef vid Mariehamns Energi. Han menar att det är optimalt att placera den nya biopannan på Fabriksgatan, där all nödvändig infrastruktur redan finns.

## Stora fördelar med att bygga ny biopanna vid Fabriksgatan

Planerna på att bygga ytterligare en biopanna för fjärrvärme har varit en riktig långkörare, där flera olika placeringar både i och utanför Mariehamn har diskuterats. Men nu har Mariehamns Energi gått in för ett alternativ som både leder till en tryggare energiförsörjning och stora inbesparingar.

**D**et har varit olika bud genom åren, men nu talar det mesta för att den nya biopannan för fjärrvärme byggs på Fabriksgatan i Mariehamn, på en tomt där det i dag står tre oljepannor. Att det finns stora både ekonomiska och miljömässiga fördelar med att komplettera de två existerande biopannorna med ytterligare en råder det ingen tvekan om.

För att klara av att förse sina kunder med fjärrvärme under årets kallaste månader eldar man idag cirka 1.000 ton fossil olja varje år. Förutom att det här står för en stor del av Mariehamns totala koldioxidutsläpp, innebär det en stor kostnad eftersom priset på olja är så mycket högre och mer volatilt än för de lokala skogsrester som används som bränsle i biopannorna.

– För våra kunder är den stora fördelen med ytterligare en biopanna att priset på fjärrvärmens blir mer stabilt. Dessutom frigör vi kapacitet att producera elektricitet med en lokal skogsråvara, som minskar behovet att köpa in el utifrån. Vi kan med ångturbinen producera 2 MW elektricitet med lokala hyggesrester, vilket en kall vinterdag motsvarar ungefär 10 procent av hela stadens elbehov, säger Torsten Fredriksson, fjärrvärmechef vid Mariehamns Energi.

Åtminstone utgående från dagens elpriser kan man producera elektricitet till en betydligt lägre kostnad än vad det kostar att köpa in den på Nordpool. Att producera värme och elektricitet med lokala skogsrester – snarare än att köpa in olja eller elektricitet utifrån – gör dessutom att pengarna stannar på Åland och kommer den lokala ekonomin tillgodo.

– Det ökar ju lönsamheten för hela skogsnäringen, när de som brukar sin skog kan få avsättning för sina hyggesrester snarare än att låta kvistarna ligga kvar i skogen. För det är viktigt att minnas att det inte huggs ned träd för att förse våra biopannor med bränsle, utan vi tar tillvara en biprodukt av ett skogsbruk som redan pågår, säger Torsten Fredriksson.


**”Det ökar ju lönsamheten för hela skogsnäringen, när de som brukar sin skog kan få avsättning för sina hyggesrester snarare än att låta kvistarna ligga kvar i skogen.”**

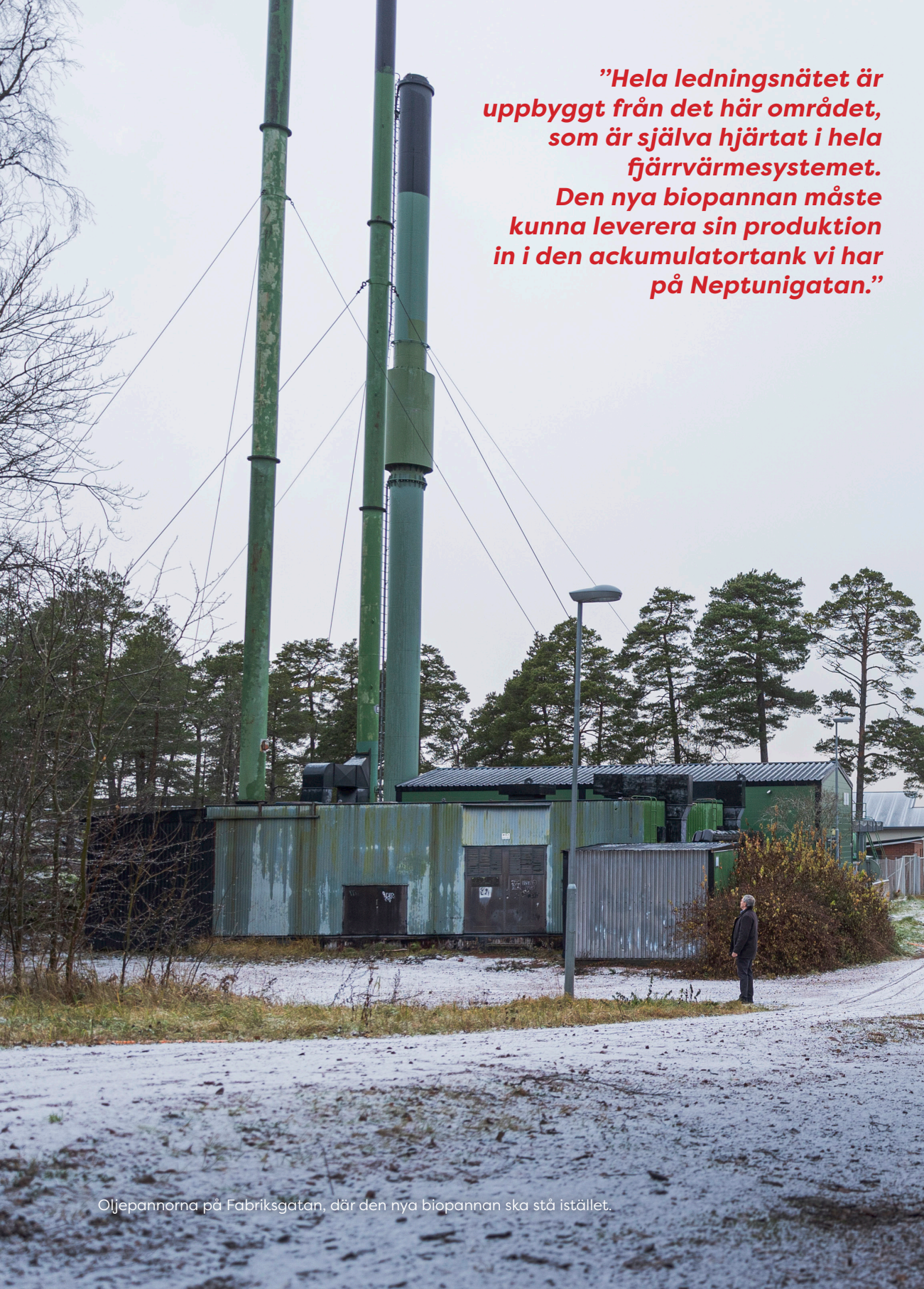
Att investera i en ny biopanna är inte bara helt nödvändigt för att staden ska nå sina miljömål och fasa ut användningen av fossil eldningsolja. En ny biopanna vid Fabriksgatan skulle också innebära bättre beredskap vid större kriser och haverier vad gäller produktionen av fjärrvärme.

– Det lagringsutrymme vi har för oljepannorna på Fabriksgatan räcker bara i några dygn, sedan är vi tvungna att fylla på med hjälp av tankbilar. Om vi får lov att bygga en biopanna på Fabriksgatan är tanken att flytta den mest moderna oljepannan hit till Neptunigatan samt konvertera den så att den går att köra på fossilfri olja, till exempel HVO eller RME. Då har vi det här logistikproblemet ur världen och förbättrar dessutom avsevärt leveranssäkerheten tack vare den nya biopannan.

Att placera den nya pannan i området där de existerande pannorna ligger har dessutom stora fördelar, inte minst ekonomiska.

– Hela ledningsnätet är uppbyggt från det här området, som är själva hjärtat i hela fjärrvärmesystemet. Den nya biopannan måste kunna leverera sin produktion in i den ackumulatortank vi har här. Att flytta produktionskapaciteten någon annanstans skulle bli orimligt dyrt, säger Torsten och fortsätter:

– Dessutom är det ineffektivt att sprida ut produktionskapaciteten på flera platser. Då får vi en ny plats dit det måste gå bränsletransporter och personalen som sköter underhåll och drift måste hela tiden åka kors och tvärs mellan de olika pannorna. Att sprida ut reservpannorna är bra eftersom det skapar en ökad trygghet, men den dagliga produktionen av fjärrvärme bör koncentreras till ett och samma område för att det inte ska bli dyrt och ineffektivt, säger Torsten Fredriksson. 



***”Hela ledningsnätet är uppbyggt från det här området, som är själva hjärtat i hela fjärrvärmesystemet. Den nya biopannan måste kunna leverera sin produktion in i den ackumulatortank vi har på Neptunigatan.”***

Oljepannorna på Fabriksgatan, där den nya biopannan ska stå istället.



Nu är hela Mariehamns Energis kontorspersonal samlad i de gemensamma lokalerna vid Neptunigatan.

## Hela Mariehamns Energis kontorspersonal nu samlad på Neptunigatan

Sedan sommaren 2023 är hela Mariehamns Energis kontorspersonal samlad i gemensamma lokaler på Neptunigatan 2. Det här betyder att en och samma reception nu betjänar alla bolagets kunder, oavsett om det handlar om el, elnät eller fjärrvärme.

**F**ör ungefär fem år sedan slogs gamla Mariehamns Elnät ihop med Mariehamns Energi och bildade ett nytt bolag. Fram till i somras har däremot kontorspersonalen från de två tidigare bolagen varit utspridda i Tekniska verken och i Mariehamns Energis egna lokaler på Neptunigatan. Det här har bland annat inneburit att bolagets kunder har haft två olika receptioner att vända sig till, beroende på vad deras ärende gällt.

- Så kunderna har varit tvungna att hålla reda på att det varit Tekniska verken som gällt om

ärendet handlat om elnät eller el och Neptunigatan om de haft frågor om fjärrvärme. Det har givetvis skapat en del förvirring, inte minst för kunder som haft ärenden som gällt både fjärrvärme och el, säger Isabel Liljander, HR-ansvarig på Mariehamns Energi.

Nu råder det däremot ingen tvekan om vart kunderna ska vända sig. Mellan klockan 9 och 15 alla vardagar betjänar kundmottagningen på Neptunigatan samtliga kunder, oavsett om det rör sig

## ”Vi har högt i tak här och som anställd får man verkligen vara med och dela med sig av åsikter, idéer och olika förslag. Vi har en platt organisation, där de anställda kan vara med och påverka sin arbetsplats i stor utsträckning.”

om el- eller fjärrvärmekunder. Eftersom all kontorspersonal sitter på Neptunigatan behöver dessutom ingen som bokats in ett möte med någon från bolaget fundera över vilken byggnad de ska till.

**Att hela kontorspersonalen** är samlad på ett och samma ställe är heller inte bara en fördel för kunderna, utan även för bolaget och alla som jobbar inom Mariehamns Energi.

– Innan flytten var till exempel vår ekonomiavdelning uppdelad mellan två olika byggnader. När alla nu sitter på samma ställe får vi ett bättre flöde i arbetet. Man jobbar på ett annat sätt när man sitter ihop och träffar varandra i lunch- och kafferum, säger Isabel.

I praktiken genomfördes flytten genom att man renoverade vissa tomma utrymmen i den byggnad man sedan tidigare äger på Neptunigatan, för att på så sätt göra plats för hela personalen. Flytten genomfördes den 9 juni och gjorde att bolaget inte längre behöver hyra lokaler på Tekniska verken, förutom för den verkstad man fortfarande har kvar där.

– Redan före de båda bolagen slogs ihop till Mariehamns Energi planerades det för att flytta ihop verksamheterna. Men då planerade man för att flytta allt på en gång, inklusive verkstaden och alla elmontörer. Eftersom kostnaden skulle bli så hög valde man att skjuta planerna på framtiden. När de återupptogs 2022 gick vi istället in för att flytta kontorspersonalen först och elmontörerna vid ett senare tillfälle, vilket vi nu planerar för.


**Som HR-ansvarig är** Isabel Liljander den första att skriva under på hur bra det är att hela kontorspersonalen är samlad på ett ställe. Det ger bättre förutsättningar att arbeta med hela personalens trivsel, det gynnar samarbetet mellan avdelningarna och ser till att skapa en känsla av samhörighet.


– Det är en helt annan sak att träffa varandra dagligen än att kanske bara träffa vissa kollegor en gång om året på julfesten. Vi är dessutom måna om att personalen ska ha en möjlighet att lära sig mer i sitt arbete och vi är alltid öppna för olika kurser och vidareutbildningar. När vi nu är samlade på ett ställe sprids olika kunskaper, erfarenheter och idéer mycket lättare mellan olika avdelningar.

**Isabel säger att** samarbetsklimatet blivit ännu bättre tack vare flytten, vilket är viktigt när bolaget ska locka till sig nya medarbetare.

– Vi har högt i tak här och som anställd får man verkligen vara med och dela med sig av åsikter, idéer och olika förslag. Vi har en platt organisation, där de anställda kan vara med och påverka sin arbetsplats i stor utsträckning.

Människor med utbildningar inom energi och el är hett eftertraktade, inte minst med tanke på den energiomställning och elektrifiering som pågår. Isabel säger att de som utbildar sig inom fjärrvärme eller energi haffas rätt snabbt av olika arbetsgivare, men att Mariehamns Energi kan erbjuda en trygghet som få andra branscher kan skryta med.

– Jämfört med till exempel byggbranschen och olika elfirmor är vi inte beroende av att vinna upphandlingar eller liknande, utan vi vet att det alltid finns jobb. Våra kunder lär inte sluta använda elektricitet eller sluta värma upp sina hus, så vi verkar i en bransch som hela tiden behövs. 



”Mitt viktigaste mål är att vi ska leverera el till våra kunder till ett så lågt pris som möjligt.”

Linus Dolke är ansvarig för Mariehamns Energis elförsäljning.

## Nu är elpriserna i Mariehamn bland de lägsta i hela Norden

När Ryssland invaderade Ukraina och den ryska gasen slutade flöda in i Europa ledde det till elpriser som ingen tidigare sett maken till. Ett år senare kan vi konstatera att turbulensen bland annat ledde till att Åland fick Nordens lägsta elpriser.

– I jämförelse med vår omvärld hade hela Åland väldigt billig el under hela krisen, och våra priser är fortsättningsvis bland de lägsta i Norden, säger Linus Dolke, ansvarig för Mariehamns Energis elförsäljning.

**E**lförsäljningen är sällan den del av Mariehamns Energi som hörs eller syns mest. Tvärtom är det den del av bolaget som kunderna antagligen vet minst om. Vilket är en smula märkligt, med tanke på hur viktig elförsörjningen är både för bolaget och inte minst för hela det åländska samhället.

Mariehamns Energi köper in elektricitet från Sverige, som sedan säljs vidare till bolagets elkunder, det vill säga de allra flesta som bor eller bedriver någon form av verksamhet i Mariehamn. Målet med verksamheten är glasklart: att köpa in elen till så bra villkor som möjligt för att ge kunderna ett så lågt och stabilt elpris som det bara går.



- Mitt viktigaste mål är att vi ska leverera el till våra kunder till ett så lågt pris som möjligt. Helst ska våra kunder knappt behöva bry sig om elräkningen, utan det ska veta att de alltid får sin el till ett skäligt pris, säger Linus Dolke.

Att köpa in el till kunderna till ett så förmånligt pris som möjligt är däremot inte så enkelt som det låter. Mariehamns Energi säkrar både upp framtida leveranser av el till ett förutbestämt pris genom att handla med så kallade terminskontrakt, plus att man köper in el från en spotmarknad där priserna kan variera våldsamt från dag till dag. De flesta av Mariehamns Energis kunder betalar sedan för elen genom en så kallad tariff, det vill säga ett fast månadspris som justeras vid behov.

- Vi försöker bedriva elhandel och sätta våra priser på ett sådant sätt att vi helst bara ska behöva justera tariffen en gång per år. Det har vi inte lyckats med de senaste åren, men å andra sidan har vi upplevt en extrem marknad som ingen varit med om tidigare, säger Linus.

**Något Mariehamns Energi** däremot lyckats med under hela denna kris är att hålla nere sina priser. I Sverige är det vanligt att man antingen har helt fasta eller helt rörliga priser. Det här innebär bland annat att många hushåll förra hösten band upp sig på extremt höga elpriser, som de fortfarande måste betala trots att marknadspriserna sjunkit.

- Det är i princip bara på Åland vi använder oss av denna tariffstruktur. Det här betyder att våra kunder aldrig sitter fast i avtal med rena ockerpriser, utan det pris våra kunder betalar är alltid "lagom" i förhållande till vad det faktiskt kostar för oss att köpa in elen. Och det som skiljer Åland från exempelvis Sverige är att vi är ett kommunalt bolag som inte enbart drivs av våra intressenters vinstintresse, som det kan vara i många fall. Vi har inget intresse av att höja priserna bara för att vi kan, utan målet med vår verksamhet är att erbjuda våra kunder ett bra och skäligt pris så att vi täcker upp våra löpande kostnader och framtida utvecklingskostnader, säger Linus.

Förutom att systemet med rörliga tariffer skapar en trygghet för kunderna är det även mer rättvist. I Sverige kan exempelvis två hushåll på samma gata och som är kunder hos samma elbolag ha radikalt olika elpriser beroende på när de tecknade sitt elavtal. I Mariehamn är ditt elpris aldrig hundra gånger högre än grannens, utan alla betalar samma pris.

Det är därmed en myt att elen på Åland är dyr. Det är också en myt att elen i Mariehamn är dyr jämfört med övriga Åland.


- Jämfört med övriga Åland är vårt elnät väldigt billigt, så totalpriset våra kunder betalar för sin el är lägst även på Åland om man ser till vår största kundgrupp, vilket är lägenhetskunder.

**Att man lyckats** erbjuda sina kunder bland de lägsta elpriserna i Norden genom hela denna energikris innebär däremot inte att Mariehamns Energi ligger på latsidan när det gäller att utveckla sin elförsäljning. Tvärtom pågår det just nu ett intensivt arbete med att modernisera verksamheten och erbjuda kunderna större möjligheter att kunna påverka sin elräkning.

- Våra kunder kan idag välja mellan någon av våra tre standardtariffer eller att ha ett helt rörligt spotpris. Som en del av den moderniseringsfas vi just nu är inne i skissar vi på en så kallad 50/50-modell, där du får hälften av din el till ett fast pris och hälften till spotpris. Det är att kombinera det bästa av två världar. Du har tryggheten i en tariff, men samtidigt en liten morot att sänka din elräkning genom att styra din förbrukning till de tider på dygnet då elen är som billigast.

Bolaget har förstås de allra flesta av sina kunder i Mariehamn, men faktum är att vem som helst på hela Åland kan köpa sin el från Mariehamns Energi, även om de tillhör ett annat nät.

Hur blir elpriserna framöver då? Som ansvarig för elförsäljningen på Mariehamns Energi finns det få på Åland som kan ge ett bättre svar på denna fråga än Linus. Och han har glada besked att komma med.

- Om vi för ett år sedan hade en perfekt storm i negativ mening är det precis tvärtom nu. Kärnkraftverken fungerar som de ska, vattenkraftens lager är fulla och vädret är varmt. Det ser faktiskt riktigt bra ut, med brasklappen att ökade oroligheter i vår omvärld förstås kan ställa till det. 



Kjell Ekblom, besiktningsledare. Isabel Liljander, HR-ansvarig. Jim Tommiska, IT-ansvarig.

## Uppdrag: Nöjdare kunder

Höga elpriser, en kass webbsida och fakturor som är omöjliga att förstå sig på. Eller det är kanske att ta i, men precis som för de flesta andra företag tycker många av Mariehamns Energis kunder att det finns saker bolaget kan göra bättre. Därför har man nu inlett ett både hårt och systematiskt arbete med att skapa nöjdare kunder.

**D**et blåser nya vindar på Mariehamns Energi. Det har gått ett drygt år sedan Robert Kjellberg tog över som ny vd, och med en ny vd är det naturligt att man ser över verksamheten med nya ögon. Något av det viktigaste Robert och hela personalen gjort det senaste året är att man tagit ett grepp om vad kunderna tycker om Mariehamns Energi och hur man kan komma

tillrätta med de eventuella problem kunderna upplever. Till exempel har bolaget börjat mäta kundnöjdheten.

– Att mäta kundnöjdheten handlar för oss i första hand om att hitta saker vi kan bli bättre på. Till exempel visade undersökningen att nöjdheten bland företagskunder som köper el av oss är lägre än hos många andra liknande företag. Då blir frågan varför det är så och vad vi kan göra för att komma tillrätta med det, säger Robert Kjellberg.

**Den första undersökningen** gällande kundnöjdhet genomfördes i mars 2023. Resultatet var lite bättre än vad Robert Kjellberg hade vågat hoppas på, i synnerhet med tanke på de många prisjusteringar och höga elpriser förra årets energikris ledde till. Bolag som tvingas höja sina priser vinner sällan några popularitetstävlingar.

**”Totalbetyget från våra kunder blev 63,7 poäng av maximalt 100, vilket är högre än jag trodde att det skulle bli.”**

– Totalbetyget från våra kunder blev 63,7 poäng av maximalt 100, vilket är högre än jag trodde att det skulle bli. Vi har inte ett jättedåligt rykte, utan kunderna uppskattar i grunden de nyttigheter vi levererar, det vill säga fjärrvärme, elektricitet och vårt elnät. Inte minst uppskattar kunderna att vi är så snabba. Jämfört med bolag i vår omvärld går det väldigt fort för oss att koppla in nya kunder i nätet och det är både lätt och går snabbt att få tag i oss, säger Robert.

**Men vitsen med** undersökningen var som sagt inte att hitta de saker kunderna tycker är bra, utan det som är mindre bra. Det kunderna är mest missnöjda med är elpriserna, som många upplever är för höga, i synnerhet jämfört med övriga Åland.

– Att prishöjningarna har skapat ett missnöje är förställigt. Men vi befann oss i en extrem situation under 2022, med rusande elpriser som tog hela branschen på sängen. Men nu har läget stabiliserats. Däremot stämmer det ju inte att vår el är dyrare än vad som gäller på övriga Åland. Tvärtom betalar de flesta av våra kunder mindre för sin el eftersom våra nätavgifter är så låga. Så här behöver vi snarare bli bättre på att kommunicera, säger Robert.

## Hjälp oss bli bättre!

Upplever du att något fungerar dåligt eller att det finns något vi borde bli bättre på? Hör då av dig till vd Robert Kjellberg på [robert.kjellberg@energi.ax](mailto:robert.kjellberg@energi.ax)


Andra saker som kunderna vill att förbättras är att fakturorna borde bli tydligare, att det borde finnas fler webbfunktioner och att det borde vara lättare att flytta dagen då fakturan ska betalas. Just krångliga fakturor är något som har gäckat kunderna länge och något Mariehamns Energi jobbar med.

– Vi vill ta fram så enkla och tydliga fakturor som möjligt, men på samma gång ställer lagstiftarna krav på oss att våra fakturor måste innehålla mer och mer detaljer. Så vi behöver ta hänsyn till både dessa motstridiga önskemål och hitta en lösning.

**Robert berättar engagerat** om det systematiska arbete man inlett med att kontinuerligt förbättra hela verksamheten, där mycket handlar om att göra det bättre och enklare för kunden. Alla problem ska uppmärksammas och åtgärdas, och inget tillåts falla mellan två stolar.

Resultatet av det här arbetet ska bland annat vara att man ser en tydlig förbättring i det betyg kunderna ger Mariehamns Energi i de undersökningar man gör. Målet är att bolaget ska gå från knappt 64 poäng i dag till minst 80 poäng år 2027.

Det som styr hela förbättringsarbetet är den vision man tagit fram om vilket sorts bolag Mariehamns Energi ska vara i framtiden. Robert betonar att man är långt ifrån den här visionen idag, men att det är något man strävar efter att uppnå.

– Vår vision är att vi ska vara kundfokuserade, lätta att få kontakt och ha att göra med samt att vi upplevs som ett enda bolag. Vi ska jobba med ständiga förbättringar samt ha tydliga och digitaliserade processer. Vi ska ligga i framkant vad gäller användandet av ny teknik, vi ska vara proaktiva och ständigt utveckla hållbara och eftertraktade tjänster och vi ska dessutom minska våra koldioxidutsläpp. Det här gör vi inte i alla avseenden idag, men det är också därför det är en vision. 

# Anmäl din flytt via hemsidan!

Flyttanmälan görs lätt via hemsidan - energi.ax.

Skicka in din flyttanmälan till oss i god tid, så att vi  
hinner justera avtalet för bostaden.

När du flyttar ut flyttar någon annan in – var noga med  
att anmäla flytten så att rätt person betalar för rätt el!

Om du behöver hjälp, ring oss direkt på 018 539 300 alla  
vardagar mellan 9 och 14 eller per e-post:  
[flyttning@energi.ax](mailto:flyttning@energi.ax)

 FÖLJ OSS PÅ FACEBOOK

MARIEHAMNS  
ENERGI



**Samhällsnytta i form av el och fjärrvärme.**

Neptunigatan 2, AX-22100 Mariehamn

Öppettider: kl 9-15 | Telefon (växel): 5390 | Efter kontorstid (jour): 531599

E-post : [info@energi.ax](mailto:info@energi.ax) | [fornamn.efternamn@energi.ax](mailto:fornamn.efternamn@energi.ax)

[www.energi.ax](http://www.energi.ax)