

Regeringen  
Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet  
103 33 Stockholm

### **Informationsinsatser till naturgaskunder 2005**

Enligt regleringsbrevet för Statens energimyndighet avseende budgetåret 2005 ska myndigheten vid minst ett tillfälle under året redovisa de informationsinsatser som vidtagits för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt naturgasmarknad. Frågor om förhållanden på naturgasmarknaden handhas av Energimarknadsinspektionen vid Energimyndigheten.

Energimarknadsinspektionen överlämnar härmed skriften  
Naturgasmarknadsrapport 2005:1 "Marknadsöppning 2005". I skriften redovisas de informationsinsatser som Inspektionen avser vidta före och i samband med marknadsöppningen för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på marknaden. I skriften redovisas även det faktaunderlag som legat till grund för Inspektionens informationsinsatser.

Beslut i detta ärende har fattats av chefen för Energimarknadsinspektionen vid Statens energimyndighet, Håkan Heden. Vid den slutliga handläggningen har därutöver deltagit enhetschefen Karin Israelsson samt handläggaren Tommy Johansson, den sistnämnde föredragande.



Håkan Heden



Tommy Johansson

# **Naturgasmarknads- rapport 2005:1**

Marknadsöppning 2005

ER 2005:12

Böcker och rapporter utgivna av Statens  
energimyndighet kan beställas från  
Energimyndighetens förlag.  
Orderfax: 016-544 22 59  
e-post: [forlaget@stem.se](mailto:forlaget@stem.se)

© Statens energimyndighet  
Upplaga: 150ex

ER 2005:12  
ISSN 1403-1892

## Förord

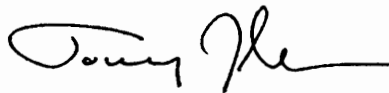
Målet med den svenska politiken på naturgasmarknaden är att vidareutveckla gasmarknadsreformen så att en effektiv naturgasmarknad med reell konkurrens kan uppnås. I Energimyndighetens regleringsbrev för 2005 framgår att myndigheten vid minst ett tillfälle under året ska redovisa de informationsinsatser som vidtagits för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt naturgasmarknad.

EU:s gasmarknadsdirektiv (2003/55EG) väntas implementeras i svensk lagstiftning den 1 juli 2005. Det medför att alla icke-hushållskunder blir berättigade att välja naturgasleverantör.

Energimarknadsinspektionen vid Statens energimyndighet avser att före och i samband med marknadsöppningen 2005 vidta informationsinsatser för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på den konkurrensutsatta marknaden. Syftet med föreliggande rapport är dels att utgöra faktaunderlag vid Inspektionens informationsinsatser till kunder, dels att beskriva dessa insatser.



Håkan Heden



Tommy Johansson

## Sammanfattning

Naturgas började användas i Sverige 1985. 2004 förbrukades ca 10 TWh naturgas, vilket motsvarar knappt 2 procent av Sveriges totala energiförsörjning. I de trettiotal kommuner där naturgas används är gasens andel av den totala energiförsörjningen ca 20 procent, dvs. lika stor andel som i övriga Europa.

Målet med den svenska politiken på naturgasmarknaden är att vidareutveckla gasmarknadsreformen så att en effektiv naturgasmarknad med reell konkurrens kan uppnås. Ökad konkurrens på marknaden kan gynna kunderna genom lägre priser, bättre service och högre effektivitet.

I Sverige har naturgasmarknaden gradvis öppnats för konkurrens. Kundernas förbrukning har varit styrande för om de har haft rätt att välja leverantör. Från och med den 1 juli 2005 kommer samtliga icke-hushållskunder att bli berättigade att välja leverantör och senast juli 2007 ska hela marknaden vara öppen för konkurrens.

När konkurrens på en marknad diskuteras hamnar fokus traditionellt på företagens agerande. Konkurrensen beror emellertid även på hur aktiva kunderna är att välja leverantör. Motvilja bland kunder att leta och byta leverantör kan leda till att konkurrensen på marknaden försämras.

Att naturgasmarknaden öppnas innebär att handel med gas utsätts för konkurrens. Nätverksamheten, dvs. utbyggnad, drift och förvaltning av naturgasledningar, bedrivs emellertid fortfarande i lokala monopol. För närvarande bedriver nästan alla naturgasföretag i Sverige både nätverksamhet och handel med gas.

För att undvika korssubventionering mellan den konkurrensutsatta handeln och den icke-konkurrensutsatta nätverksamheten får från och med den 1 juli 2005 en juridisk person som bedriver nätverksamhet inte bedriva handel med gas. Företagen på den svenska naturgasmarknaden måste då separera sina verksamheter i två skilda bolag, ett nätföretag och ett gashandelsföretag. I och med marknadsöppningen kommer kunden därför, liksom som på elmarknaden, att teckna två avtal, ett med nätägaren för överföring av gas och ett med leverantören för själva gasen.

Det finns ca 55 000 naturgasanvändare i Sverige. För närvarande är endast energiföretag som själva säljer naturgas samt ett fåtal stora industrier berättigade att välja leverantör. I och med marknadsöppningen 2005 kommer ytterligare ca 2 600 kunder att bli berättigade att välja leverantör. Dessa kunder återfinns inom en mängd olika branscher men består huvudsakligen av industriföretag och företag verksamma inom bostads- och fastighetsbranschen. I en enkätundersökning som Energimarknadsinspektionen vid Statens energimyndighet genomförde vintern

2004 framkom att en majoritet av de tillkommande berättigade kunderna är omedvetna om att de från och med 2005 har rätt att fritt välja leverantör.

Trots att det är kostnadsfritt att byta leverantör har omfattningen av leverantörsbyten på den svenska naturgasmarknaden hittills varit mycket begränsad. Den låga bytesfrekvensen är delvis ett resultat av långa leveransavtal som hindrar berättigade kunder från att byta leverantör. Andra hinder som motverkar byten är sökkostnader och psykologiska hinder. Sökkostnader är kostnader som uppstår i samband med att kunden letar efter ny leverantör. Med psykologiska hinder avses den osäkerhet kunder kan uppleva på marknader under förändring. Osäkerheten beror ofta på kundens bristande kunskaper om såväl marknadens organisation som sina egna möjligheter att agera, och kan leda till att kunden upplever att leverantörsbyten är krångligare än vad de egentligen är.

Energimarknadsinspektionen avser att före och i samband med marknadsöppningen 2005 informera kunderna om marknadens organisation och regelverk och på så sätt underlätta för dem att agera på den svenska naturgasmarknaden. Informationsinsatserna kommer bl.a. att bestå av webbinformation och faktablad riktade direkt till berörda kunder. Syftet med informationsinsatserna är att minska kundernas osäkerhet och därmed öka deras benägenhet att aktivt leta och byta naturgasleverantör.

För att ytterligare underlätta för kunderna att agera måste även kundens sökkostnad vid leverantörsbyten minimeras. Energimarknadsinspektionen avser därför att undersöka möjligheten att publicera prisuppgifter från marknadens leverantörer på myndighetens webbplats.

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>5</b>
<b>1. Inledning</b>	<b>9</b>
1.1 Bakgrund.....	9
1.2 Uppdrag och syfte.....	11
1.3 Rapportens disposition.....	11
<b>2. Allmänt om naturgas i Sverige</b>	<b>13</b>
2.1 Det här är naturgas.....	13
2.2 Naturgasens användning.....	13
2.3 Det svenska naturgassystemet.....	14
<b>3. Marknadsaktörer</b>	<b>19</b>
3.1 Naturgasföretag i Sverige.....	19
3.2 Aktörer och roller på marknaden.....	21
3.3 Avtalsrelationer.....	25
<b>4. Kunder på den svenska naturgasmarknaden</b>	<b>29</b>
4.1 Allmänt om kundkollektivet.....	29
4.2 Redan berättigade kunder.....	30
4.3 Tillkommande berättigade kunder.....	31
<b>5. Leverantörsbyten</b>	<b>37</b>
5.1 Leverantörsbyten på den svenska naturgasmarknaden.....	37
5.2 Europeiska erfarenheter.....	39
<b>6. Beskrivning av informationsinsatser</b>	<b>43</b>
6.1 Webbinformation.....	43
6.2 Faktablad.....	43
6.3 Medieseminarium.....	43
<b>7. Avslutande kommentarer</b>	<b>45</b>
<b>Bilaga 1. Enkätundersökningen</b>	<b>47</b>
<b>Bilaga 2. Enkät till berättigade kunder</b>	<b>49</b>
<b>Bilaga 3. Enkät till tillkommande berättigade kunder</b>	<b>57</b>

## Figur- och tabellförteckning

### Figurförteckning

Figur 1: Konkurrensutsättningen av den svenska naturgasmarknaden .....	10
Figur 2: Användning av naturgas i Sverige 1985-2002, TWh .....	14
Figur 3: Det svenska naturgassystemet .....	15
Figur 4: Naturgaskedjan .....	16
Figur 5: Naturgasföretagens roll på marknaden, januari 2005 .....	20
Figur 6: Avtalskedjan för anslutnings- och överföringsavtal .....	26
Figur 7: Avtalskedjan för gasleveransavtal .....	27
Figur 8: Avtalskedjan för balansavtal .....	27
Figur 9: Andel näringsidkare som kände till att de från och med 2005 blir berättigade att välja naturgasleverantör .....	33
Figur 10: På vilket sätt näringsidkare får information om leverantörer .....	33
Figur 11: Andel näringsidkare som blivit kontaktade av annan leverantör .....	34
Figur 12: Andel näringsidkare som anser att de får bra kundbemötande av sin leverantör .....	35
Figur 13: Svårigheter att byta till annat energislag .....	35
Figur 14: Informationsutbyte vid leverantörsbyte .....	38

### Tabellförteckning

Tabell 1: Kommuner med naturgas 2004 .....	14
Tabell 2: Marknadsandelar för detaljhandlarna 2003 .....	21
Tabell 3: Avtal och avtalsrelationer på den svenska naturgasmarknaden .....	25
Tabell 4: Naturgasanvändning i Sverige 2003 .....	29
Tabell 5: Kartläggning av berättigade och tillkommande berättigade kunder på svenska naturgasmarknaden .....	30
Tabell 6: De tre viktigaste orsakerna till att näringsidkare använder naturgas .....	32
Tabell 7: Viktiga faktorer vid val av naturgasleverantör .....	34
Tabell 8: Enkätresultat .....	47



# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Naturgas har använts i Sverige sedan 1985. 2004 förbrukades ungefär 10 TWh naturgas fördelat på ca 55 000 användare. Naturgasen står för knappt 2 procent av Sveriges totala energiförsörjning. I de kommuner där naturgasnätet är utbyggt står naturgasen för ca 20 procent, dvs. lika stor andel som i övriga Europa.

EU har som mål att skapa en gemensam europeisk naturgasmarknad med konkurrens. Med de nya naturgasdirektiven genomförs en rad förändringar både på den svenska och europeiska marknaden.

I Sverige togs det första steget mot en avreglerad marknad i augusti år 2000, då en ny naturgaslag<sup>1</sup> trädde i kraft, baserad på EU:s naturgasdirektiv<sup>2</sup>. Naturgaslagen innehåller bestämmelser om kunder som fritt får välja gasleverantör, s.k. berättigade kunder. År 2000 omfattade marknadsöppningen kunder med en förbrukning överstigande 25 miljoner normalkubikmeter<sup>3</sup> (Nm<sup>3</sup>) per år samt kraft- och kraftvärmeproducenter oberoende av förbrukningsvolym. Den 1 augusti 2003 sänktes gränsen till 15 miljoner Nm<sup>3</sup>. I januari 2005 fanns ett tiotal berättigade kunder i Sverige, vilka stod för ungefär hälften av den totala naturgasförbrukningen.

I juni 2003 antogs ett nytt naturgasdirektiv inom EU<sup>4</sup>, vilket kräver en rad justeringar och kompletteringar av det svenska regelverket. Direktivet innehåller bl.a. en tidplan för avreglering av marknaden enligt vilken alla kunder utom hushållskunderna har rätt att byta leverantör senast från och med den 1 juli 2004. Den 17 februari 2005 överlämnade regeringen en proposition<sup>5</sup> till riksdagen med förslag till hur de gemensamma reglerna för hur den inre marknaden för naturgas skall genomföras i Sverige. Den nya lagen föreslås träda i kraft den 1 juli 2005. Ca 2 600 naturgasanvändare omfattas av marknadsöppningen sommaren 2005 och sett till den totala årsenergin kommer då över 95 procent att omsättas på den konkurrensutsatta delen av naturgasmarknaden.

Enligt EU-direktivet ska marknaden vara fullt öppen för konkurrens senast den 1 juli 2007. Det innebär att samtliga 55 000 naturgasanvändare i Sverige då kommer att kunna välja naturgasleverantör.

---

<sup>1</sup> Naturgaslag 2000:599.

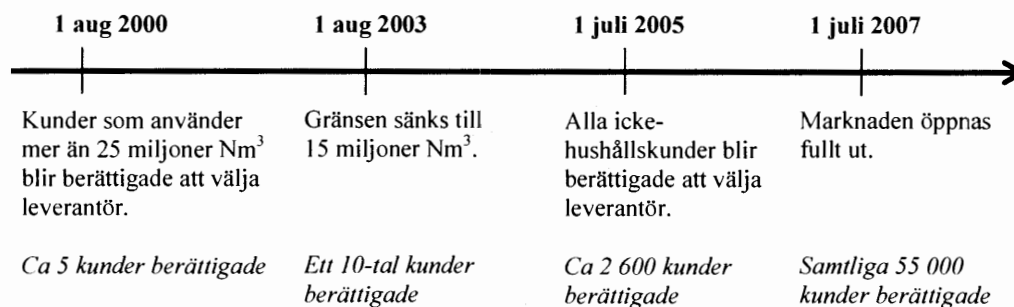
<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 1998/30/EG av den 22 juni 1998 om gemensamma regler för den inre marknaden för naturgas.

<sup>3</sup> Avser 1 m<sup>3</sup> naturgas med trycket 1,01325 bar och temperaturen 0°C.

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/55/EG av den 26 juni 2003 om gemensamma regler för den inre marknaden för naturgas och upphävande av direktiv 1998/30/EG.

<sup>5</sup> Prop. 2004/05:62 "Genomförande av EG:s direktiv om gemensamma regler för de inre marknaderna för el och naturgas, m.m."

I enlighet med direktivets krav får samma företag inte bedriva både handel och överföring av naturgas (s.k. juridisk åtskillnad). Detta krav väntas bli infört i svensk lagstiftning den 1 juli 2005<sup>6</sup>. Uppdelningen mellan handel och överföring är nödvändig för att förhindra korssubventionering mellan den monopoliserade överföringsverksamheten och den konkurrensutsatta handelsverksamheten. I Figur 1 sammanfattas den gradvisa konkurrensutsättningen av den svenska naturgasmarknaden.



**Figur 1: Konkurrensutsättningen av den svenska naturgasmarknaden**

Att naturgasmarknaden öppnas innebär att handel med gas utsätts för konkurrens. Nätverksamheten, dvs. utbyggnad, drift och förvaltning av naturgasledningar samt överföring av gas, bedrivs emellertid fortfarande i monopol. Det är inte samhällsekonomiskt försvarbart att olika nätägare anlägger parallella ledningar. Genom att nätägarna på objektiva och icke diskriminerande villkor upplåter sina naturgasledningar till gasleverantörer och slutkunder (s.k. reglerat tredjepartstillträde) kan handel ändå ske i konkurrens. Ökad konkurrens på gasmarknaden kan öka nyttan för kunderna genom lägre priser, bättre service och högre effektivitet.

När konkurrens på en marknad diskuteras hamnar fokus traditionellt på företagets agerande. Konkurrensen beror emellertid även på hur aktiva kunderna är på marknaden. Att byta leverantör och omförhandla sitt avtal är det sätt på vilken kunden kan agera på en marknad. Kunder som gör rationella bedömningar av utbudet intensifierar konkurrensen mellan leverantörerna och är därmed av stor vikt för framväxten av konkurrens på marknaden. Motvilja bland kunder att leta och byta leverantör kan få till följd att företagets drivkraft att konkurrera genom attraktiva avtalsvillkor, låga priser, bra kundservice m.m. försvagas. Detta kan leda till att konkurrensen på naturgasmarknaden försämras och att företagen sätter priset över marginalkostnaden.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Prop. 2004/05:62 "Genomförande av EG:s direktiv om gemensamma regler för de inre marknaderna för el och naturgas, m.m."

<sup>7</sup> Som ett resultat av lärande och konkurrens mellan rivaliserande företag tenderar sådan överprissättning att konkurreras bort på väl fungerande konkurrensmarknader.

## 1.2 Uppdrag och syfte

I Regleringsbrevet för 2005 framgår att Energimyndigheten vid minst ett tillfälle under året ska vidta informationsinsatser för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt naturgasmarknad. Frågor om förhållanden på naturgasmarknaden handhas av Energimarknadsinspektionen vid Energimyndigheten.

Energimarknadsinspektionen avser att före och i samband med marknadsöppningen 2005 vidta informationsinsatser för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på marknaden.

Syftet med föreliggande rapport är följande:

- att utgöra faktaunderlag vid Energimarknadsinspektionens informationsinsatser riktade till kunder på den svenska naturgasmarknaden (kapitel 2-5),
- att beskriva de informationsinsatser som Inspektionen avser vidta för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt marknad (kapitel 6).

## 1.3 Rapportens disposition

Kapitel två redogör för den historiska utvecklingen av den svenska naturgasmarknaden. Kapitel tre beskriver strukturen på marknaden, med betoning på vilka aktörer som finns och vilka avtalsrelationer kunden kommer att behöva på den avreglerade marknaden. I kapitel fyra kartläggs de kunder som kommer att vara berättigade att byta naturgasleverantör från och med den 1 juli 2005. Kapitel fem innehåller en beskrivning av leverantörsbytesprocessen i Sverige samt historik och erfarenheter av leverantörsbyten på andra europeiska naturgasmarknader. I kapitel sex beskrivs de informationsinsatser som Energimarknadsinspektionen avser vidta för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt marknad. Avslutande kommentarer återfinns i kapitel sju.



## 2. Allmänt om naturgas i Sverige

Naturgas är en relativt ung energikälla i det svenska energisystemet. Sedan naturgasen introducerades i mitten av 1980-talet har gasnätet byggts ut successivt och når för närvarande ett trettio-tal kommuner sydvästra Sverige. I detta kapitel beskrivs användningen av naturgas i Sverige samt utbredningen av det svenska naturgassystemet.

### 2.1 Det här är naturgas

Naturgas utvinns ur fickor i jordskorpan, där den bildats från avlagringar av organismer för hundratals miljoner år sedan. Stora fyndigheter finns i bl.a. Ryssland, Iran, Algeriet och Nordsjön.

Naturgas är en brännbar blandning av gasformiga kolväten och består huvudsakligen av metan. Sammansättningen varierar något beroende på varifrån gasen kommer. Till skillnad från kol och olja ger förbränning av naturgas inte upphov till utsläpp av svavel och tungmetaller. Förbränning av naturgas ger heller inte upphov till fasta restprodukter som aska eller sot. Koldioxidutsläppen som uppkommer vid förbränning av naturgas är 40 respektive 25 procent lägre än vid förbränning av kol och olja.

Naturgas är lukt- och giftfri. Till skillnad från exempelvis gasol är naturgas lättare än luft och stiger därför vid ett eventuellt läckage. För att underlätta upptäckandet av gasläckage tillsätts ett luktämne.

### 2.2 Naturgasens användning

Naturgasens introduktion i Sverige 1985 var i hög grad en följd av den politiska viljan att minska oljeberoendet. Naturgasanvändningen ökade snabbt fram till 1992 för att därefter avta något. 2003 uppgick användningen av naturgas i Sverige till 928 miljoner Nm<sup>3</sup>, motsvarande ca 10 TWh. Detta gör naturgasen till en förhållandevis liten energikälla i Sverige, motsvarande knappt 2 procent av landets totala energiförsörjning. Globalt står naturgasen för drygt 20 procent av energiförsörjningen.

I de kommuner där naturgas används står gasen för ca 20 procent av energianvändningen.

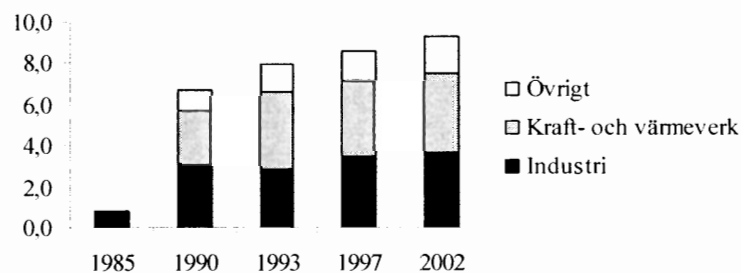
**Tabell 1: Kommuner med naturgas 2004**

Bjuv	Helsingborg	Lerum	Svedala
Burlöv	Hylte	Lomma	Trelleborg
Båstad	Höganäs	Lund	Varberg
Eslöv	Jonsred	Malmö	Vellinge
Falkenberg	Klippan	Mölndal	Åstorp
Gislaved	Kungälv	Partille	Ängelholm
Gnosjö	Kävlinge	Staffanstorps	
Göteborg	Laholm	Stenungsund	
Halmstad	Landskrona	Svalöv	

Källa: Svenska Gasföreningen

Naturgas har många användningsområden och kan användas som ersättning för i stort sett alla fasta och flytande bränslen i olika förbränningssammanhang.

Användningen av naturgas i Sverige har förändrats sedan introduktionen 1985. Då användes nästan all naturgas inom industrin, där den ersatte olja och kol. Sedan dess har naturgasbaserade kraft- och värmeverk ökat sin användning. Även inom bostads- och servicesektorn har användningen ökat markant. Figur 2 visar hur användningen av naturgas har utvecklats sedan 1985.



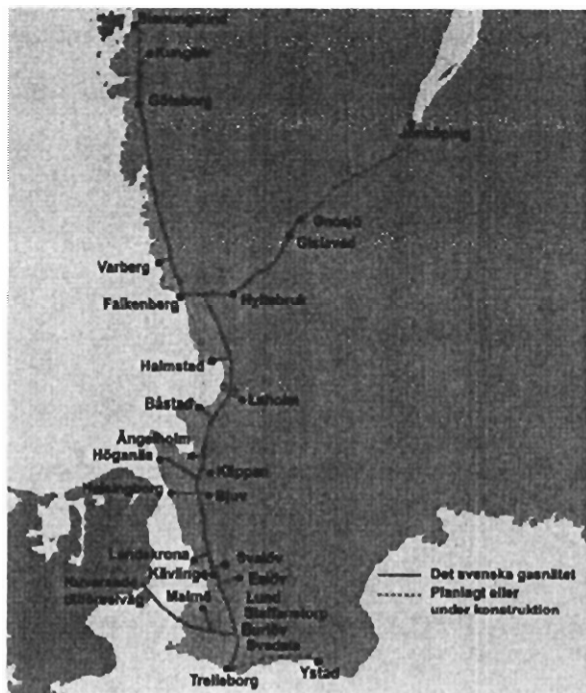
**Figur 2: Användning av naturgas i Sverige 1985-2002, TWh**

Källa: Nova Naturgas, SCB och Energimyndigheten

## 2.3 Det svenska naturgassystemet

Sverige har ingen inhemsk utvinning av naturgas. Den gas som används i Sverige kommer huvudsakligen från de danska fälten Tyra och Harald i Nordsjön.

All tillförsel av naturgas till Sverige sker genom import via en ledning från Dragör i Danmark till Klagshamn söder om Malmö. Från Danmark går ledningar till kontinenten, vilket innebär att Sverige är sammankopplat med det kontinentala systemet. Utbyggnaden av det svenska naturgasnätet har skett etappvis. Naturgasnätet sträcker sig för närvarande från Trelleborg i söder till Stenungsund i norr, samt till Gnosjö i Småland. Figur 3 visar det svenska naturgassystemet.



**Figur 3: Det svenska naturgassystemet**

*Källa: Svenska Gasföreningen*

Naturgassystemet i Sverige kan delas in i transmission, distribution och lager.

I transmissionsledningar sker de långväga transporterna under högt tryck, normalt mellan 50 och 65 bar. Därefter sker en tryckreducering i s.k. mät- och reglerstationer (MR-stationer) innan det lokala distributionsnätet tar vid för transport till kund. Trycket i distributionssystemet är normalt mellan 4 och 30 bar. Vissa kunder kan dock behöva ett högre tryck på gasen än vad som erbjuds i distributionsnätet, varför dessa är anslutna direkt till transmissionsnätet. År 2004 bestod det svenska naturgassystemet av ca 650 km transmissionsledning och ca 3 000 km distributionsledning.<sup>8</sup>

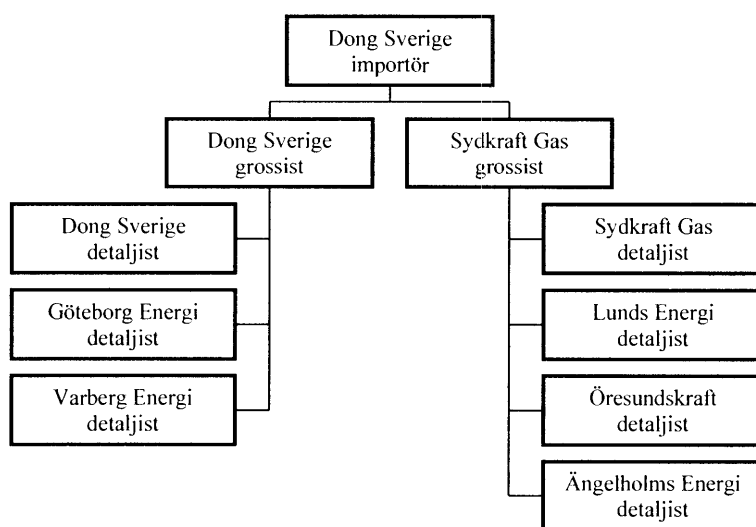
<sup>8</sup> Nova Naturgas och SOU:115 samt bearbetning av ÅF.

egen utvinning. Dong levererar gas till grossister, detaljister och slutkunder på den svenska marknaden. Dong äger även delar av det svenska distributionsnätet.

*Sydkraft Gas AB* transporterar och säljer naturgas till slutkunder och till detaljister på den svenska naturgasmarknaden. Dessutom används en del av naturgasen för egen förbrukning. Sydkraft stod år 2003 för ca 70 procent av försäljningen på grossistmarknaden och för ca 50 procent av försäljningen på detaljmarknaden. Från och med 2005 kommer Sydkraft att köpa all sin naturgas från tyska systerbolaget E.ON Ruhrgas. Sydkraft har även omfattande överföringsverksamhet.

Övriga företag på den svenska marknaden för överföring och handel med naturgas är *Öresundskraft AB*, *Göteborg Energi AB*, *Lunds Energi AB*, *Ängelholms Energi AB* och *Varberg Energi AB*. Företagen har flera gemensamma nämnare. Samtliga företag köper in naturgas dels för egen förbrukning, dels för vidareförsäljning till slutkunder. Dessutom äger samtliga företag distributionsnät för naturgas.

För närvarande bedriver således alla företag utom Nova Naturgas både handel med gas och överföring av gas. Figur 5 visar vilka aktörer som fanns i försäljningsleden, import, grossisthandel och detaljhandel i början av 2005.



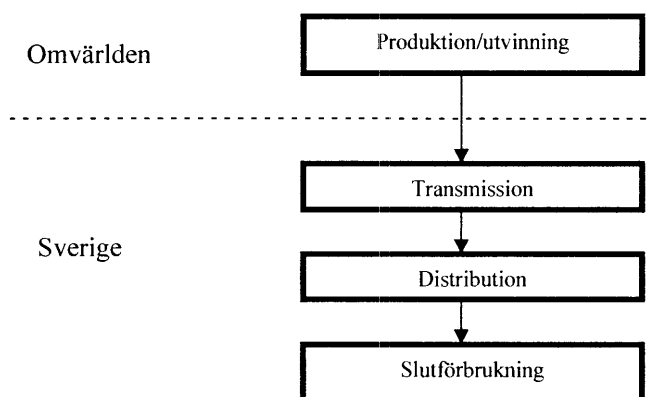
**Figur 5: Naturgasföretagens roll på marknaden, januari 2005**

Källa: SOU 2004:129

Det finns således sju verksamma detaljhandelsföretag i Sverige. Tabell 2 redovisar företagens marknadsandelar för detaljhandeln 2003. Siffrorna är summan av företagets vidareförsäljning och egna förbrukning.



Figur 4 illustrerar naturgaskedjan från utvinning till slutlig användning.



**Figur 4: Naturgaskedjan**

Genom att kyla naturgasen till  $-162^{\circ}\text{C}$  övergår den till flytande form, s.k. Liquefied Natural Gas (LNG), och kan då transporteras utan att använda ledningsnätet. Transport av LNG sker vanligen i tankbåt, lastbil eller via järnväg. LNG har under de senaste 20 åren blivit ett kraftigt växande marknadssegment inom den internationella naturgasindustrin. I Sverige finns ännu inte någon LNG-terminal som kan förse den svenska naturgasmarknaden med naturgas.

Lagring av naturgas kan ske antingen i särskild lageranläggning eller i överföringsledning genom tryckförändring, så kallad linepack. Linepack var den enda form av lagring som fanns i Sverige fram till 2003 då Sydkraft Gas invigde försöksanläggningen Skallen i Halland. Det lagret bygger på s.k. LRC-teknik (Lined Rock Cavern), vilket är en svetsad gasbehållare placerad i ett bergrum med rundgjuten cement.

#### *Utbyggnadsplaner*

De senaste åren har utbyggnad av naturgassystemet åter aktualiserats. Följande planer för utbyggnad är aktuella:

- Sydkraft Gas har beviljats tillstånd för en ny tillförselledning mellan Tyskland och Sverige via Danmark. Projektet går under namnet Baltic Gas Interconnector (BGI). Bakom projektet står, förutom Sydkraft, Lunds Energi, Göteborg Energi, Öresundskraft, danska Energi E och Hovedstadsregionens Naturgas samt tyska Verbundnetz Gas. Den planerade ledningen utgår från Rostock i Tyskland och kommer i land vid Fredshög i Skåne. Beslut om ledningen ska byggas fattas tidigast 2005. Därefter tar det cirka tre år innan ledningen är klar att användas.
- Sydkraft Gas projekterar en förlängning av befintlig ledning upp till Jönköping för att sedan fortsätta en utbyggnad till Mellansverige. Enligt

en ungefärlig tidplan beräknas ledningen nå Oxelösund 2010. Som ett komplement till den rörbundna gasen undersöker Sydkraft även möjligheterna att lokalisera en LNG-terminal i Oxelösund. Målet är att terminalen ska tas i drift senast 2009.

- Danska Gastra och norska Statnett undersöker möjligheterna att tillsammans bygga ut överföringsnätet för gas i Skandinavien. Projektet går under namnet Scandinavian Gas Ring. Syftet med nätet är att öka konkurrensen mellan energiföretagen och förbättra den samlade försörjningstryggheten. Nova Naturgas har tidigare deltagit i projektet.
- Den norska regeringen väntas under våren 2005 fatta beslut om ökade forskningsinsatser för miljö- och klimatmässigt försvarbar användning av naturgas inom bl.a. industri-, transport- och elproduktionssektorn. Av särskilt intresse för Sverige är planer på en ledning från Norges exportsystem till industriregionen i Sydnorge. Om detta projekt realiserats öppnas möjligheter för en anslutningsledning till det svenska naturgassystemet på västkusten.
- Fortumkoncernen är involverad i den svenska naturgasmarknaden via Svensk Naturgas AB och Fortum Värme. Båda företagen är lokaliserade i Stockholm och är helägda dotterbolag till Fortum. Svensk Naturgas bildades 1999 i syfte att undersöka förutsättningarna för utbyggnad av naturgassystemet i Stockholm, Mälardalen och Bergslagen. Företagets målsättning är att ha ett ledningsnät på plats och börja leverera naturgas till kunderna 2008. Fortum Värme undersöker möjligheterna att ersätta stadsgasen i Stockholm med naturgas. För närvarande finns drygt 100 000 stadsgasanvändare i Stockholm. Den totala användningen uppgår till ca 0,5 TWh per år.

Energimyndigheten och Naturvårdsverket har i en rapport<sup>9</sup> till regeringen i juni 2004 uppskattat den framtida användningen av naturgas. Myndigheterna beskriver i rapporten utvecklingen av energianvändningen utifrån antaganden om den ekonomiska utvecklingen. Enligt rapporten förväntas naturgasanvändningen öka från 10 TWh årligen till 15 TWh 2010. Till 2020 förväntas naturgasanvändningen öka till 50 TWh per år. Enligt rapporten bör därför transmissionsnätet byggas ut. Det kan också bli aktuellt med import av LNG.

---

<sup>9</sup> *Prognoser över utsläpp av växthusgaser*, Delrapport 1 i Energimyndighetens och Naturvårdsverkets underlag till Kontrollstation 2004.



## 3. Marknadsaktörer

I samband med att det nya naturgasdirektivet implementeras i svensk lagstiftning sker en rad förändringar på den svenska naturgasmarknaden. Förändringarna påverkar såväl naturgasföretagen, gasanvändarna som de myndigheter som bedriver tillsyn över marknaden. I detta kapitel beskrivs bl.a. vilka aktörer och roller som förekommer på marknaden samt hur dessa kommer att påverkas av den nya naturgaslagen. Kapitlet innehåller även en översikt över de avtal som kommer att krävas på naturgasmarknaden.

### 3.1 Naturgasföretag i Sverige

Med naturgasföretag avses företag som överför eller bedriver handel med naturgas samt innehavare av lagringsanläggning eller förgasningsanläggningar.<sup>10</sup> I mars 2005 fanns åtta naturgasföretag på den svenska marknaden:

- Dong Sverige AB
- Göteborg Energi AB
- Lunds Energi AB
- Nova Naturgas AB
- Sydkraft Gas AB
- Varberg Energi AB
- Ängelholms Energi AB
- Öresundskraft AB

På den svenska naturgasmarknaden finns tre försäljningsled: import, grossisthandel och detaljhandel. Grossisthandel innebär försäljning till företag med avsikt att sälja gasen vidare. Med detaljhandel avses försäljning till kunder som förbrukar gasen.

*Nova Naturgas AB* äger stora delar av det svenska transmissionsnätet. Fram till slutet av 2004 sålde Nova Naturgas nästan all naturgas som förbrukades i Sverige. Under 2004 avyttrade Nova Naturgas sin handelsverksamhet (Nova Supply) till Dong Naturgas A/S och bedriver numera enbart nätverksamhet. I försäljningen ingick Nova Naturgas kundavtal och distributionsledningar till flera stora kunder. Förvärvet godkändes av Konkurrensverket efter en fördjupad granskning.<sup>11</sup>

*Dong Sverige AB*, ett helägt dotterbolag till det danska företaget Dong A/S, levererar naturgas till Sverige, Danmark, Tyskland och Nederländerna samt har

<sup>10</sup> Prop. 2004/05:62 "Genomförande av EG:s direktiv om gemensamma regler för de inre marknaderna för el och naturgas, m.m."

<sup>11</sup> Beslut 556/2004, Konkurrensverket.

**Tabell 2: Marknadsandelar för detaljhandlarna 2003**

Detaljhandel	Göteborg Energi	Nova Naturgas	Varberg Energi	Lunds Energi	Ängelholms Energi	Öresunds-kraft	Sydkraft Gas
Volym, MNm <sup>3</sup>	171	99	8	69	22	91	464
Marknadsandel, %	18	11	1	7	2	10	50

*Källa: Uppgifter från naturgasföretagen*

Anm.: Nova Naturgas har sålt sin handelsverksamhet och är inte längre aktiv som detaljhandlare.

Företagen på den svenska naturgasmarknaden kan delas upp i två kategorier utifrån ägarstruktur. Sydkraft Gas, Nova Naturgas och Dong Sverige ägs av utländska privata eller statliga bolag, medan Göteborg Energi, Varberg Energi, Lunds Energi, Ängelholms Energi och Öresundskraft ägs av svenska kommuner.

### 3.2 Aktörer och roller på marknaden

Rollerna på den svenska naturgasmarknaden förändras i samband med att det nya naturgasdirektivet implementeras i svensk lagstiftning. Under förutsättning att riksdagen godtar regeringens proposition får från och med den 1 juli 2005 en juridisk person som bedriver nätverksamhet inte bedriva handel med gas. Det medför att befintliga företag på naturgasmarknaden måste separera sina verksamheter i två skilda bolag, ett nätföretag och ett gashandelsföretag.

På den svenska naturgasmarknaden kommer följande aktörer att vara verksamma:<sup>12, 13</sup>

- gasproducenter
- lagerägare
- nätägare
- gashandelsföretag i rollen som gasleverantör balansansvarig
- systemansvarig
- gasanvändare

#### 3.2.1 Gasproducent

En gasproducent producerar gas för transport i det svenska naturgassystemet. Gasen matas in i någon av det svenska naturgasnätets inmatningspunkter. I Sverige finns endast produktionsanläggningar för biogas. Biogasen uppgraderas till naturgaskvalitet för inmatning i naturgasnätet.

<sup>12</sup> Innehållet i detta avsnitt baseras till stora delar på innehållet i Gasmarknadshandboken.

<sup>13</sup> På många europeiska naturgasmarknader förekommer andrahandsmarknader för kapacitet i överliggande nät. På dessa marknader finns möjligheter även för andra aktörer än distributionsnätägarna (s.k. shippers) att boka kapacitet i det överliggande överföringsnätet. Huruvida detta blir aktuellt på den svenska naturgasmarknaden är oklart.

Dansk Underground Consortium (DUC) är den största producenten av den naturgas som används i Sverige. DUC svarar för omkring 90 procent av den danska naturgasproduktionen.

### **3.2.2 Lagerägare**

Lagring av naturgas innefattar såväl lagring i särskild lagringsanläggning som lagring i överföringsledning, s.k. linepack.

En lagerägare äger en anläggning eller överföringsledning som lagrar naturgas åt marknadens aktörer. I båda fallen sluter innehavaren av naturgas avtal med innehavare av lager respektive överföringsledning om att en viss kapacitet av lagret eller ledningen ska användas för att lagra en viss mängd naturgas. Lagret måste ha en balansansvarig för inmatningar och uttag. Balansansvariga kan dessutom köpa lagringstjänster av lagerägaren och äger då sin gas i lagret. Lagerägarens verksamhet ska finansieras genom skäliga, objektiva och icke-diskriminerande tariffer och tillträde till lagret ska vara reglerat.

### **3.2.3 Nätägare**

Nätägaren äger det lokala gasnätet och ansvarar för att gasen transporteras till gasanvändarna. Vidare ansvarar nätägaren för gasnätets drift och underhåll samt för säkerhet och tillsyn över kundens anläggning.

Nätägaren är i sitt nät skyldig att överföra gas och att utföra mätning av överförd gas. Resultaten av mätningarna ska rapporteras till kunden i enlighet med Energimyndighetens mätföreskrifter. Kostnaden för arbetet tar nätägaren ut genom en nättariff, vanligen bestående av energi-, mätar-, myndighets- och effektaavgift. Den sistnämnda beror på hur mycket utrymme kunden utnyttjar i nätet.

Nätföretagens prissättning är reglerad och granskas i efterhand av Energimarknadsinspektionen vid Statens energimyndighet. Syftet med granskningen är att kunderna ska betala skäliga avgifter för nätägarnas tjänster.

Nätägaren får från och med den 1 juli 2005 inte bedriva produktion av eller handel med gas. Fram till detta datum gäller att naturgasföretagen måste särredovisa nätverksamhet från annan verksamhet.

### **3.2.4 Gashandelsföretag**

Ett gashandelsföretag köper gas från en gasproducent eller från andra gashandelsföretag och säljer den vidare till gasanvändaren.

Ett gashandelsföretag kan ha två roller samtidigt. Förutom att vara gasleverantör (som säljer gas till gasanvändare), kan det också ha rollen som balansansvarig (med balansansvar för såväl egna som andra gasleverantörers leveranser).

Gasleverantören säljer gas på marknaden i konkurrens med andra gasleverantörer. Det finns ingen prisreglering på denna del av marknaden. Priserna sätts genom fri prisbildning på marknaden. Gaspriset för enskilda kunder är inte offentligt såvida inte parterna väljer att publicera det.

Den balansansvarige har genom balansansvarsavtalet med systemansvarig åtagit sig att hålla sin gasbalans på dygnsbasis. Den balansansvarige bär det ekonomiska ansvaret för att balansen upprätthålls mellan tillförd mängd gas och uttagen mängd gas i de inmatnings- och uttagspunkter som balansansvaret omfattar. Balanseringen sker genom att kontinuerligt planera, följa upp och nominera energimängder för kommande dygn hos den systemansvarige. Gashandelsföretaget kan välja att antingen hantera balansansvaret själv eller köpa tjänsten från ett annat gashandelsföretag.

### **3.2.5 Systemsansvarig**

Systemansvarig har det övergripande ansvaret för att upprätthålla balansen kortsiktigt mellan inmatning och uttag i det nationella systemet. Det sker genom att se till att trycket i transmissionsnätet hålls på en sådan nivå att reserver finns för störningar i gasöverföringen. Den systemansvarige har också ansvaret för att trycket inte överstiger tillåten gräns. När uttag inte motsvarar planerad inmatning uppstår obalans. Systemansvarig ser till att energi köps eller säljs för att kompensera för obalanserna. Kostnaden för balanshållningen beräknas sedan och fördelas bland dem som orsakat obalansen.

Regeringen avser att utse Affärsverket svenska kraftnät till systemansvarig myndighet för den svenska naturgasmarknaden.

### **3.2.6 Gasanvändare**

En gasanvändare förbrukar gas och kan vara allt från en tung industri till en hushållskund som använder gasspis för matlagning. För gasanvändarna innebär marknadsöppningen att de, på samma sätt som på elmarknaden, kommer att möta två aktörer, en naturgasleverantör och en nätägare. En gasanvändare är alltid kund hos en nätägare och en gasleverantör, eftersom det inte går att teckna avtal om leverans av gas utan att ha ett gällande anslutnings- och överföringsavtal.

*Gaskund* är den som tecknat leveransavtal för köp av gas. Begreppet innefattar såväl gashandelsföretag i dess roll som kund till producenter eller andra gashandelsföretag, som de slutkunder som gashandelsföretaget tecknat avtal med.

*Nätkund* är den som tecknat anslutnings- och överföringsavtal med nätägaren. I och med att nätverksamhet även i fortsättningen ska bedrivas i lokala monopol tecknas detta avtal med närmaste nätägare.

Totalt finns det ca 55 000 naturgasanvändare i Sverige. De kunder som omfattas av den fortsatta marknadsöppningen och således kan välja gasleverantör är endast de s.k. berättigade kunderna. De berättigade kunderna utgörs från och med den 1

juli 2005 av alla gasanvändare som bedriver någon form av näringsverksamhet (såväl fysiska som juridiska personer inklusive ekonomiska och ideella föreningar). De är ungefär 2 600 till antalet.

### 3.2.7 Övriga aktörer på marknaden

*Energimarknadsinspektionen* vid Statens energimyndighet är tillsynsmyndighet för den svenska el- och naturgasmarknaden. Energimarknadsinspektionen har uppdraget att se till att överföring av naturgas bedrivs effektivt och till skäliga priser. Vidare bereder Inspektionen tillstånd, s.k. koncession, för att bygga naturgasledningar och lager samt att överföra gas. *Regeringen* fattar, efter Energimarknadsinspektionens beredning, beslut om koncession ska beviljas eller inte. Inspektionen arbetar också för att främja en fungerande handel med gas i konkurrens.

*Konkurrensverket* är en statlig myndighet som övervakar att företag följer konkurrenslagen. Konkurrensverket föreslår också regeländringar, sprider information om vilka regler som gäller och ger bidrag till forskning om konkurrens.

*Konsumentverket* är en statlig myndighet med uppgift att ta tillvara konsumenternas intressen. Konsumentverket arbetar med konsumentfrågor rörande bl.a. reklam, avtalsvillkor, konsumentinformation, hushållsekonomi och varors säkerhet, kvalitet och miljöpåverkan. De naturgaskunder som omfattas av marknadsöppningen 2005 berörs emellertid inte av Konsumentverkets tjänster då verket inte riktar sig till företagskunder.

*Räddningsverket* är central tillsyns- och förvaltningsmyndighet för frågor om brandfarliga och explosiva varor. Naturgas hör till gruppen brandfarliga gaser. Räddningsverket utfärdar tillstånd och föreskrifter om hantering och import av brandfarliga och explosiva varor. Med hantering avses tillverkning, bearbetning, behandling, förpackning, förvaring, användning, omhändertagande, förstöring, saluförande och överlåtelse.

*Svenska Gasföreningen* är en branschorganisation som företräder naturgas-, gasol, stadsgas- och biogasintressenter inom områdena teknik, säkerhet och energipolitik. Genom Svenska Gasföreningens arbete med teknik och säkerhet utarbetas bl.a. anvisningar, normer och allmänna råd för en säker energigasanvändning.

Svenska Gasföreningen och naturgasföretagen på den svenska marknaden har i ett samverkansprojekt, *Gasmarknadens Avregleringsprojekt (GMA)*, tagit fram förslag till branschgemensamma lösningar för hur de nya förutsättningarna på naturgasmarknaden ska uppfyllas i praktiken. Det har resulterat i den s.k. Gasmarknadsplattformen (GMP), som beskriver alla processer och skeden som berör fler än en aktör på gasmarknaden. GMP kan nås via webbplatsen [www.gasmarknadshandboken.se](http://www.gasmarknadshandboken.se).



Landets *kommunala energirådgivare* svarar kostnadsfritt på frågor om bl.a. uppvärmningssystem, energikostnader och statliga bidrag på energiområdet. Rådgivningen vänder sig till allmänheten, småföretag och organisationer. Samtliga kommuner i Sverige erbjuder energirådgivning.

### 3.3 Avtalsrelationer

Förutom de lagar, förordningar och föreskrifter som sätter ramen för hur gasmarknaden ska fungera krävs avtal mellan marknadens aktörer. I Tabell 3 redovisas de avtalsrelationer som förekommer på den avreglerade svenska naturgasmarknaden.

**Tabell 3: Avtal och avtalsrelationer på den svenska naturgasmarknaden**

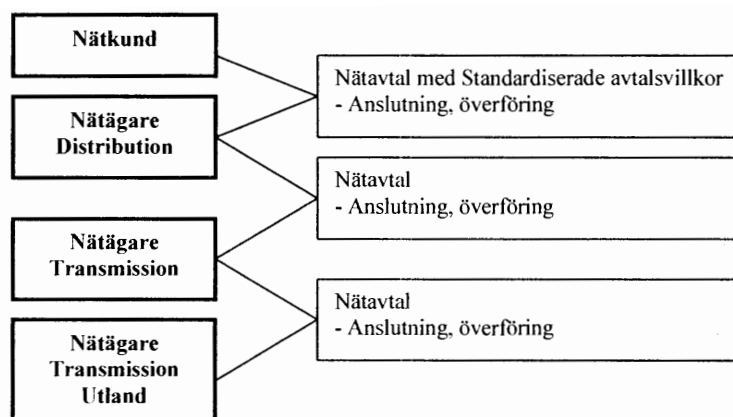
Typ av avtal	Avtalsparter
Anslutnings- och överföringsavtal	Nätkund – Nätägare Nätägare (underliggande) – Nätägare (överliggande)
Gasleveransavtal	Gaskund – Gasleverantör
Balansavtal	Gasleverantör – Balansansvarig Balansansvarig – Systemansvarig Systemansvarig (Sverige) – Systemansvarig (utland)

Källa: *Gasmarknadshandboken*

I början av 1990-talet upprättades dessutom standardiserade avtalsvillkor för den svenska naturgasmarknaden. Till följd av pågående marknadsöppning har branschen tagit fram nya avtalsvillkor för anslutning och överföring av gas respektive för leverans av gas för näringsidkare. De nya avtalsvillkoren antogs av Gasföreningens styrelse i februari 2005. Avtalsvillkoren är inte tvingande utan naturgasföretagen väljer själva om de vill använda dem eller inte.

#### 3.3.1 Avtal för anslutning och överföring av naturgas

Det krävs flera avtal för att gas kan föras från utlandet via det svenska transmissions- och distributionsnätet till nätkundens anslutningspunkt, se Figur 6.



**Figur 6: Avtalskedjan för anslutnings- och överföringsavtal**

#### *Anslutnings- och överföringsavtal mellan nätkund och nätägare*

Anslutnings- och överföringsavtal tecknas mellan nätkund och nätägare. Syftet med avtalet är dels att reglera villkoren för hur nätkunden får sin gasanläggning ansluten till distributionsnätet, dels att ge nätkunden tillgång till kapacitet i det svenska naturgassystemet.

I avtalet förbinder nätägaren sig att ansluta kunden och att tillhandahålla avtalad kapacitet i överföringsnätet. Vidare ansvarar nätägaren för mätning och rapportering och har enligt Energimyndighetens mättningsföreskrift rätt att debitera nätkunden för kostnader som kan hänföras till mätningen. Nätkunden åtar sig att betala avtalad anslutningsavgift samt att betala för avtalad kapacitet och överförd gas enligt gällande nättariff. Kunden har inte möjlighet att byta nätägare utan är hänvisad till närmaste nätägare för sin gasöverföring. Det beror på att nätverksamhet även i fortsättningen ska bedrivas i lokala monopol.

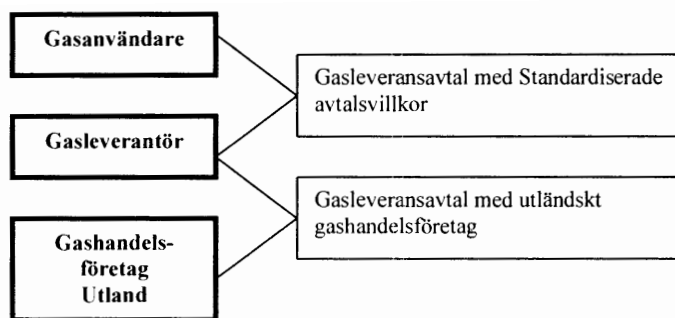
#### *Anslutnings- och överföringsavtal mellan nätägare*

Avtal mellan nätägare (underliggande och överliggande nät) måste tecknas då angränsande nät- och balansavräkningsområden tillhör olika nätägare. Syftet med avtalet är att kunna avräkna levererad gas vid gränspunkten.

Underliggande nätägare bokar kapacitet hos närmast överliggande nätägare. Härigenom skapas en avtalskedja som säkerställer den bokade kapaciteten i det överliggande nätet till gränspunkt mot annat land. Underliggande nätägare hanterar betalning av nättariffen för överliggande nät eftersom nättariffen till nätkund även innefattar överföring i det överliggande nätet.

### **3.3.2 Avtal för handel med naturgas**

Det krävs även avtal för gasanvändarens gas. Förbrukningen mäts och meddelas av nätägaren till den som är gasleverantör och balansansvarig för uttagspunkten. Figur 7 illustrerar kedjan av gasleveransavtal, från gashandelsföretag utomlands till gaskunden.



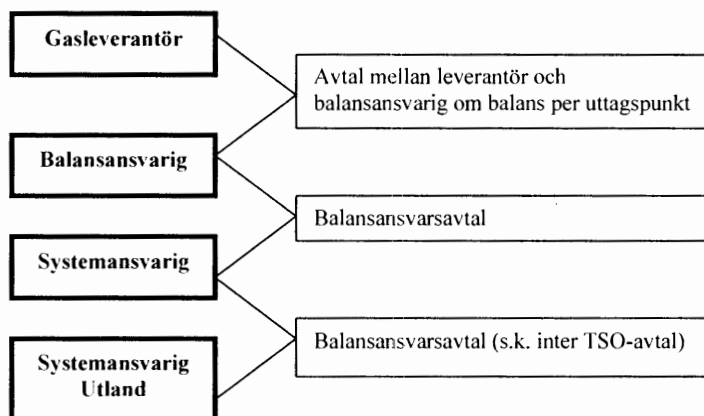
**Figur 7: Avtalskedjan för gasleveransavtal**

#### *Gasleveransavtal mellan gaskund och gasleverantör*

Gasleveransavtal tecknas mellan gaskund och gasleverantör. Syftet med avtalet är att parterna på affärsmässiga villkor avtalar om leverans (volym, effekt och profil) av naturgas till en eller flera bestämda uttagpunkter under en bestämd tid. Genom avtalet åtar sig gasleverantören att leverera och kunden att ta emot och betala för gas som levererats till avtalad uttagpunkt eller uttagpunkter. När det nya naturgasdirektivet implementeras i svensk lagstiftning blir alla företag som använder naturgas berättigade att själva välja vilken leverantör de ska teckna gasleveransavtal med.

### **3.3.3 Avtal för balanshållning**

Det krävs en kedja av avtal för balanshållning av det svenska naturgassystemet, se Figur 8.



**Figur 8: Avtalskedjan för balansavtal**

Gasleverantören ansvarar för att det finns balansansvarig för de avtalade uttagpunkterna. Gasleverantören kan antingen själv agera balansansvarig eller teckna avtal med extern balansansvarig, som i sin tur måste ha giltigt balansansvarsavtal med systemansvarig. Om gasleverantören väljer att själv hantera balansansvaret ska denne teckna avtal med systemansvarig.

Systemansvarig måste i sin tur ha ett avtal som reglerar samspelet med systemansvarig i Danmark, Gstra. När fler utlandsförbindelser tillkommer behövs ytterligare avtal.

*Avtal mellan gasleverantör och balansansvarig*

Avtal tecknas mellan gasleverantör och balansansvarig i syfte att planera för, och på ett affärsmässigt sätt åstadkomma balans mellan tillförsel och uttag per uttagspunkt.

*Balansansvarsavtal*

Avtal tecknas mellan balansansvarig och systemansvarig i syfte att planera för, och på ett affärsmässigt sätt åstadkomma, att balans råder mellan tillförsel och uttag i det svenska naturgassystemet. Den balansansvarige är ekonomiskt ansvarig för obalanser gentemot den systemansvarige.

## 4. Kunder på den svenska naturgasmarknaden

För närvarande omfattar den avreglerade marknaden för naturgas i Sverige kunder som använder mer än 15 miljoner kubikmeter naturgas per år. Från och med den 1 juli 2005 kommer samtliga näringsidkare som använder naturgas att omfattas av avregleringen och således vara berättigade att byta leverantör.

För att kartlägga de berättigade kunderna på den svenska naturgasmarknaden har Energimarknadsinspektionen genomfört en enkätundersökning där ett urval av kunderna tillfrågats om deras verksamhet och gasförbrukning. Detta kapitel baseras huvudsakligen på resultatet av denna undersökning. En beskrivning av undersökningen finns i Bilaga 1.

### 4.1 Allmänt om kundkollektivet

År 2003 stod näringsidkare för ungefär 95 procent av Sveriges totala naturgasförbrukning. Av dessa stod tillverkningsindustrin samt kraft- och värmeproducenter vardera för ca 40 procent, medan ungefär 15 procent användes av företag med annan verksamhet. Resterande 5 procent av den totala naturgasförbrukningen användes för uppvärmning av bostäder. I Tabell 4 redovisas inom vilka branscher<sup>14</sup> naturgas användes i Sverige under 2003.

Tabell 4: Naturgasanvändning i Sverige 2003

Kundkategorier	Antal abonnemang 31 december 2003	1 000 m <sup>3</sup>
Jordbruk, skogsbruk och dylikt	92	24 504
Tillverkningsindustri samt utvinning av mineral	591	385 919
El- och värmeverk	225	347 970
Järnvägstransporter och kollektivtrafik	9	16 338
Fastighetsförvaltning utom bostäder	968	35 526
Offentlig förvaltning	419	19 579
Övriga näringar	841	27 523
Bostäder		
därav flerbostadshus,	13 590	22 377
en och tvåbostadshus,	14 022	20 748
<b>Summa slutliga förbrukare</b>	<b>30 877</b>	<b>916 681</b>

Källa: SCB samt Energimarknadsinspektionens bearbetning

<sup>14</sup> Branschindelningen baseras på SCB:s SNI-system (Svensk Näringsgrensindelning). SNI är primärt en aktivitetsindelning där alla företag klassificeras efter den aktivitet som bedrivs.

Naturgas är ett mångsidigt bränsle och kan därför användas för många ändamål. Tabell 5 sammanfattar hur berättigade och tillkommande berättigade kunder använder naturgas i sin verksamhet.

**Tabell 5: Kartläggning av berättigade och tillkommande berättigade kunder på svenska naturgasmarknaden**

<b>Verksamhet</b>	<b>Huvudsakligt ändamål för gasanvändning</b>
Kraft- och fjärrvärmeproduktion	Bränsle till gasturbin Hetvattenproduktion
Industri	
Järn-, stål- och metallindustri	Värmning och härdning av material
Kemiindustri	Kemisk råvara vid framställning av drivmedel Värmning och värmebehandling av material Ång- och hetvattenproduktion Kalcinering Torkning och indunstning
Livsmedelsindustri	Ång- och hetvattenproduktion Kokning, stekning, grillning, rostning, gräddning, torkning, brygning, etc.
Pappersindustri	Ång- och hetvattenproduktion
Trädgårdsindustri	Temperering Koldioxidgödsling
Verkstadsindustri	Lackering, skärbränning, svetsning
Bostads- och fastighetsförvaltning	Lokaluppvärmning
Restauranger	Kokning, stekning, grillning, etc.
Transportverksamhet	Fordonsbränsle

## 4.2 Redan berättigade kunder

Den 1 augusti 2000 blev kunder med en naturgasförbrukning över 25 miljoner Nm<sup>3</sup> per år, samt kunder som hade naturgasbaserad kraftproduktion, berättigade att välja naturgasleverantör. Den 1 augusti 2003 sänktes gränsen till 15 miljoner Nm<sup>3</sup>. För närvarande finns det ett tiotal berättigade kunder på den svenska naturgasmarknaden, vilka står för ungefär hälften av den totala naturgasförbrukningen i Sverige.

De berättigade kunderna består uteslutande av stora industriföretag samt energiföretag som köper naturgas för vidare försäljning till detaljister och/eller till slutkunder. Några av dessa energiföretag använder även naturgasen till kraft- och fjärrvärmeproduktion.

I fjärrvärmeverk används naturgas för att producera hetvatten som i sin tur ger värme och varmvatten till kunderna. Värmeproduktionen styrs av

utomhustemperaturen, vilket gör att förbrukningsprofilen blir kraftigt säsongsberoende med högre förbrukning på vintern än på sommaren.

Kraftvärmeverk använder naturgas för samtidig produktion av el och värme. När naturgas används som bränsle i kraftvärmeverk blir elproduktionen ungefär dubbelt så stor jämfört med alternativen baserat på samma värmeunderlag. Naturgasens höga alfavärde, dvs. relationen mellan el- och värmeproduktion, är därför en viktig orsak till att naturgas används som bränsle vid kraftvärmeproduktion.

De berättigade industrikunderna är huvudsakligen verksamma inom kemiindustrin, men finns även inom pappersmassa- och järn- och stålindustrin. Industrins naturgasanvändning beskrivs närmare i avsnitt 4.3.

Det tas för närvarande inte fram någon statistik avseende leverantörsbyten på den svenska naturgasmarknaden. Av Energimarknadsinspektionens undersökning framkom emellertid att endast ett fåtal kunder hittills bytt leverantör eller omförhandlat sina kontrakt. Ingen av de tillfrågade kunderna uppger att de bedömer att kostnader förknippade med leverantörsbyte är ett hinder för byte av gasleverantör.

#### **4.3 Tillkommande berättigade kunder**

När den svenska naturgasmarknaden öppnas 2005 blir ungefär 2 600 naturgasanvändare berättigade att välja leverantör. Över 95 procent av den totala naturgasförbrukningen omsätts då på den öppna marknaden.

Bland de kundgrupper som 2005 blir berättigade att välja naturgasleverantör återfinns huvudsakligen företag verksamma inom bostads- och fastighetsförvaltning samt företag som bedriver någon form av industriell verksamhet. Utöver dessa kundgrupper finns många naturgasförbrukande företag inom såväl restaurangbranschen, offentlig förvaltning samt byggnads- och anläggningsbranschen.

Inom bostads- och fastighetsförvaltning används naturgas huvudsakligen till lokaluppvärmning. Det medför en kraftigt säsongsberoende förbrukningsprofil med högre förbrukning på vintern än på sommaren. Flertalet företag inom bostads- och fastighetssektorn använder mindre än 0,5 miljoner kubikmeter naturgas per år.

Inom industrin har naturgasen ett flertal användningsområden, bl.a. ång- och hetvattenproduktion, värmebehandling av material och direktanvändning i processer. De stora naturgasförbrukande industrierna finns inom kemi-, livsmedels-, pappersmassa- samt järn- och stålindustri. Genom att gasen i liten utsträckning används för lokaluppvärmning är förbrukningsprofilen relativt jämn över året för de flesta industrikunder. Förutom de mycket stora industriföretagen

som redan är berättigade att välja leverantör använder en genomsnittlig industrikund ca 0,5-2 miljoner kubikmeter naturgas per år.

Det finns flera förklaringar till att ett företag använder naturgas i sin verksamhet. För att få klarhet i vad tillkommande berättigade kunder upplever vara de viktigaste orsakerna till att de använder naturgas, gavs de tillfrågade kunderna möjlighet att rangordna de tre viktigaste orsakerna till deras naturgasanvändning. Svaren på denna fråga redovisas i Tabell 6. Vissa respondenter rangordnade inte de tre viktigaste orsakerna utan angav de tre viktigaste genom att kryssa för tre alternativ.

**Tabell 6: De tre viktigaste orsakerna till att näringsidkare använder naturgas**

	1	2	3	Har kryssat, ej rangordnat	Totalt
Gasens effektivitet	20	24	15	32	91
Gasens renhet	20	27	17	36	100
Gasen bidrar till starkare miljöprofil för företaget	15	23	32	31	101
Gasens reglerbarhet	8	6	8	9	31
Kostnadsskäl	39	14	19	33	105
Gasen bidrar till bättre arbetsmiljö	5	9	9	15	38
Bytessvårigheter	7	3	3	5	18
Annat	12	4	2	22	40
Vet ej				25	25

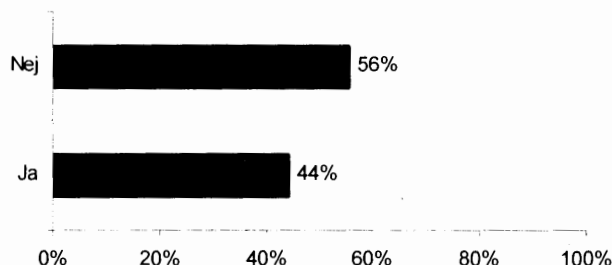
Kostnadsskäl, dvs. att naturgas bidrar till lägre bränsle-, drift-, och underhållskostnader än andra bränslen, var det svarsalternativ som flest respondenter angav som den viktigaste orsaken till sin naturgasanvändning. Näst flest svar fick miljöpåverkan, dvs. att gasen bidrar till starkare miljöprofil för företaget, följt av naturgasens renhet och effektivitet.

Anledningen till att företag använder naturgas varierar beroende på vilken typ verksamhet företaget bedriver. Företag inom restaurangbranschen och livsmedelsindustrin uppgav i högre grad än övriga att gasens renhet är en viktig orsak till deras naturgasanvändning. Det beror på att gasen, som kommer i direkt kontakt med slutprodukten, inte vållar skador i produktionen så som andra bränslen kan göra. Vidare uppgav industriföretag som använder gasen direkt i processer i högre utsträckning än övriga att gasens reglerbarhet och effektivitet är en viktig orsak till deras gasanvändning.

För att åstadkomma effektiv konkurrens mellan gasleverantörer är det viktigt att kunderna är aktiva på marknaden. En förutsättning för att kunderna ska kunna byta gasleverantör eller omförhandla sitt kontrakt med sin nuvarande leverantör är att de känner till att marknaden öppnas för konkurrens. För att få klarhet i företagskundernas kunskaper om den kommande avregleringen tillfrågades



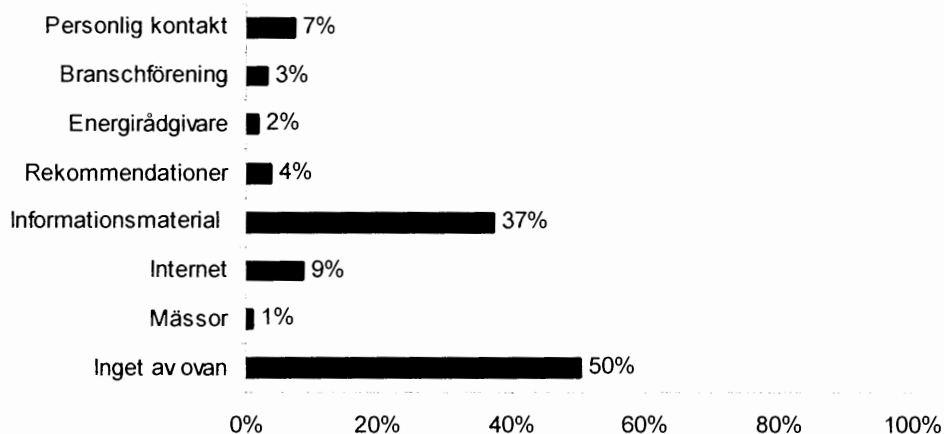
respondenterna om de känner till att de från och med 2005 kommer att ha möjlighet att välja leverantör. Svaren på denna fråga redovisas i Figur 9.



**Figur 9: Andel näringsidkare som kände till att de från och med 2005 blir berättigade att välja naturgasleverantör**

Endast 44 procent av respondenterna uppgav att de känner till att de från och med 2005 har möjlighet att byta naturgasleverantör. Av dessa uppgav ungefär hälften att de inte var medvetna om att de från och med detta datum kommer att teckna två avtal för sin gas, ett med nätägaren och ett med gasleverantören. Mindre än en fjärdedel av de tillkommande berättigade kunderna var sålunda medvetna om de avtalsrelationer som kommer att krävas från och med den 1 juli 2005.

Information om vilka leverantörer som finns och deras erbjudanden kan vara en faktor som främjar kunderna att vara aktiva. I Figur 10 redovisas på vilket sätt respondenterna får information om olika leverantörer.

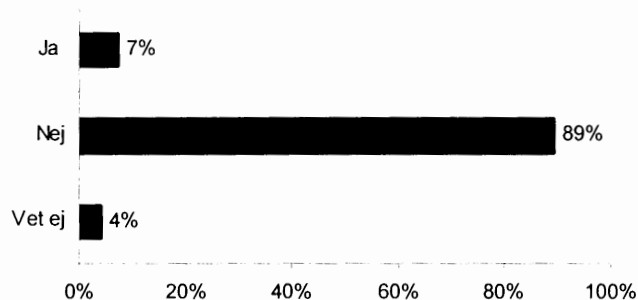


**Figur 10: På vilket sätt näringsidkare får information om leverantörer**

Ungefär hälften av respondenterna hade inte fått information om leverantörer på marknaden. Detta är emellertid inte helt oväntat eftersom marknaden ännu inte är avreglerad för respondenterna. Naturgasföretagen har därför ännu inte något att

vinna på att marknadsföra sig mot dessa kunder. En tredjedel av respondenterna hade fått informationsmaterial skickat till sig medan ungefär var tionde hade fått information via personlig kontakt med leverantörer. De senare utgörs främst av industrikunder med hög naturgasförbrukning.

Vidare tillfrågades respondenterna om de blivit kontaktade av andra leverantörer som vill att kunden ska byta till dem när marknaden avregleras. Svarsfördelningen för denna fråga redovisas i Figur 11.



**Figur 11: Andel näringsidkare som blivit kontaktade av annan leverantör**

Mindre än en tiondel av respondenterna uppgav att de blivit kontaktade av någon leverantör som vill att kunden i fråga ska byta till dem när marknaden avregleras. Majoriteten av naturgaskunderna som blivit aktivt kontaktade är industrikunder med hög naturgasförbrukning.

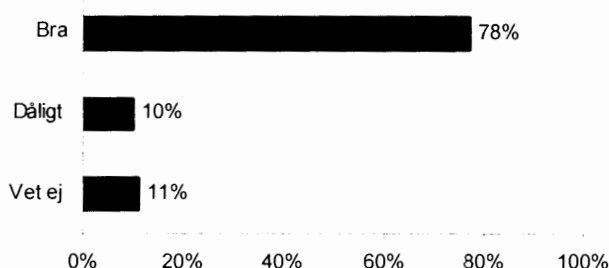
Det finns många faktorer som kan spela in när kunden väljer sin leverantör. För att få klarhet i detta fick respondenterna rangordna ett antal faktorer med avseende på hur viktiga de ansåg att de kommer att vara när de får möjlighet att välja leverantör. Svarsfördelningen och de faktorer som angavs framgår av Tabell 7.

**Tabell 7: Viktiga faktorer vid val av naturgasleverantör**

	Inte viktigt			Mycket viktigt	
	1	2	3	4	Vet ej
Pris	1	1	13	190	10
Lokal leverantör	83	41	41	15	33
Leverantörens miljöprofil	30	35	78	38	31
Avtalslängd	14	48	77	44	30
Avtalstyp	12	38	71	55	37
Leverantörskrediter	48	44	53	34	33
God kundservice	4	10	49	137	15

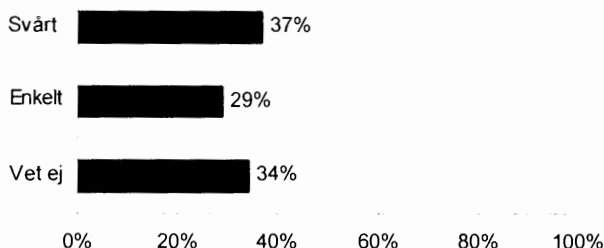
Inte oväntat bedömde majoriteten av respondenterna att priset kommer att vara den viktigaste faktorn när de väljer leverantör. Även kundservice framhölls i stor utsträckning som en viktig faktor vid val av leverantör. Det fanns inget tydligt samband mellan svaren på denna fråga och vilken typ av verksamhet som företagen bedriver.

Över lag ansåg respondenterna att de fick ett bra kundbemötande av sin naturgasleverantör. Ungefär 9 procent av kunderna uppgav att de var missnöjda med sin leverantörs kundservice. Bland majoriteten av de missnöjda framkom att kontakten mellan kund och leverantör varit bristfällig. I Figur 12 framgår hur stor andel av kunderna som ansåg att de fick ett bra kundbemötande av sin leverantör.



**Figur 12: Andel näringsidkare som anser att de får bra kundbemötande av sin leverantör**

Höga kostnader uppges ibland vara ett hinder för kunder att byta mellan naturgas och andra energislag. För att få klarhet i detta gavs respondenterna möjlighet att uppges huruvida det är svårt eller enkelt för dem att ersätta sin naturgasanvändning med annat energislag.



**Figur 13: Svårigheter att byta till annat energislag**

Knappt 40 procent av respondenterna uppgav att de har svårigheter att byta från naturgas till annat energislag i sin verksamhet. Svårast att byta har företag som använder naturgas direkt i processer eller där naturgasen kommer i direkt kontakt med slutprodukten, t.ex. inom livsmedelsindustrin och inom viss typ av verkstadsindustri.



## 5. Leverantörsbyten

I följande avsnitt beskrivs leverantörsbytesprocessen på den svenska naturgasmarknaden. Vidare redovisas erfarenheter av leverantörsbyten såväl på den brittiska som på den danska naturgasmarknaden.

### 5.1 Leverantörsbyten på den svenska naturgasmarknaden

Svenska Gasföreningen och naturgasföretagen på den svenska marknaden har i ett samverkansprojekt, Gasmarknadens Avregleringsprojekt (GMA), arbetat fram förslag till verksamhetsrutiner för alla processer och skeden som berör fler än en aktör på marknaden. Nedan följer GMA:s branschgemensamma förslag till hur leverantörsbyten på naturgasmarknaden ska genomföras.

#### 5.1.1 Bytesprocessen

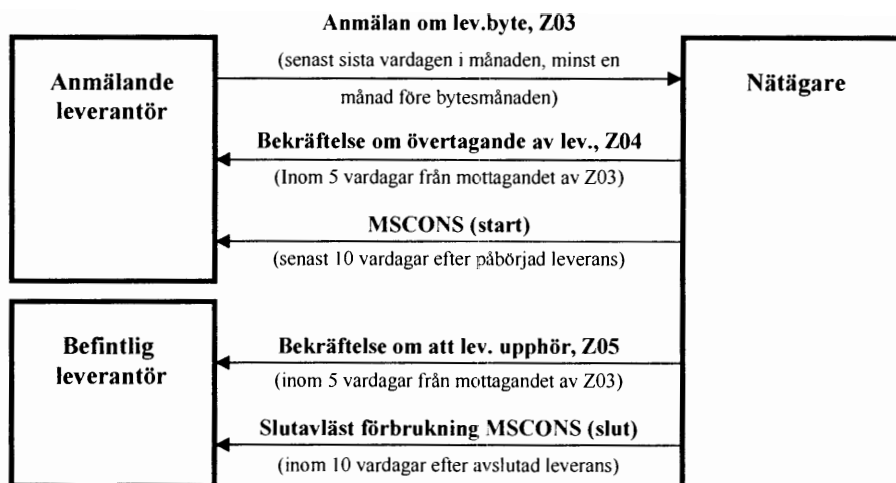
GMA har valt att använda SGIX (Swedish Gas Information Exchange) för all meddelandehantering mellan marknadsaktörerna på den svenska naturgasmarknaden. Utgångspunkten för SGIX är EDIEL som är ett beprövat system för meddelandehantering och som används av elbranschen i Norden och stora delar av Europa.

Om en berättigad kund vill byta naturgasleverantör tar denne kontakt med en ny leverantör och kommer överens om ett avtal. Den uppsägningstid som avtalats mellan den tidigare gasleverantören och gaskunden gäller. När kunden avtalat med en ny leverantör om naturgasleverans sänder den nya gasleverantören en anmälan om leverantörsbyte (Z03) till nätägaren. Detta ska göras senast en månad i förväg och byte får endast ske den första dagen i en kalendermånad. Syftet med anmälan är att informera nätägaren om när leveransstart ska ske, vilken anläggning det gäller och vem som har åtagit sig balansansvaret i uttagspunkten. Nätägaren kan avvisa ett leverantörsbyte om gasleverantören inte anger korrekt information vid SGIX-kommunikationen.

Nätägaren är skyldig att bekräfta leverantörsbytet inom fem vardagar från mottagandet, både till den tillträdande leverantören (Z04) och till den befintliga leverantören (Z05). Leverantörsbytet är inte genomfört förrän nätägaren har bekräftat bytet.

Vid leverantörsbyte ska nätägaren läsa av mätaren och skicka resultatet (MSCONS) till såväl den tillträdande som den befintliga gasleverantören. Om nätägaren saknar fjärravläsningssystem tillåts en avläsning inom fem vardagar från dagen för leverantörsbytet.

I Figur 14 redovisas GMA:s förslag på aktiviteter som ska genomföras vid leverantörsbyten på naturgasmarknaden i Sverige.



**Figur 14: Informationsutbyte vid leverantörsbyte**

Källa: Svensk Gasmarknadshandbok

Nätägaren ska agera som en neutral part och har inte till uppgift att kontrollera att kundens tidigare avtal har avslutats. Detta är en fråga mellan nuvarande leverantör och kunden.

Gaskunden måste ha ett gällande anslutnings- och överföringsavtal med nätägaren för att kunna teckna avtal om gasleverans.

### 5.1.2 Hinder för leverantörsbyten

Det är kostnadsfritt att byta naturgasleverantör i Sverige. Det förekommer sålunda inte någon avgift eller liknande som kunden måste betala för att byta från en leverantör till en annan.

Det finns emellertid andra faktorer som kan verka hindrande för kunden att byta gasleverantör. Hindren för leverantörsbyten kan delas upp i två kategorier:

- *Sökkostnader*  
Sökkostnader är kostnader som uppstår när kunden letar efter en ny leverantör. Det kan vara tidskrävande för kunden att hitta det bästa erbjudandet givet kundens konsumtion (detta varierar beroende på tillgången på information om de olika leverantörerna).
- *Psykologiska hinder*  
Kunden kan känna en osäkerhet om den avreglerade marknaden och uppleva svårigheter med leverantörsbyten värre än vad de egentligen är. Detta beror ofta på kundens bristande kunskaper om såväl marknadens organisation som sina egna möjligheter att agera. Exempelvis har det på den svenska elmarknaden hävdats att den inledningsvis låga

bytesfrekvensen delvis berodde på kundernas oklara uppfattning om vilka roller de olika aktörerna på marknaden har.

För att åstadkomma en väl fungerande konkurrensutsatt naturgasmarknad är det av stor vikt att samtliga hinder för leverantörsbyten minimeras. Medan sökkostnader i viss grad är en uppgift för branschen att lösa, har Energimarknadsinspektionen, liksom branschen, en viktig roll när det gäller att informera kunderna om hur marknaden är organiserad och på så sätt reducera de psykologiska hindren för leverantörsbyten.

Ingen av de tillfrågade berättigade kunderna uppger att de upplever väsentliga hinder för leverantörsbyten.

## 5.2 Europeiska erfarenheter

Storbritannien och Danmark är två av de länder inom EU där alla kunder är berättigade att välja naturgasleverantör. I Storbritannien öppnades marknaden för samtliga kunder 1999 medan den i Danmark öppnades i januari 2004.

### *Storbritannien*

Storbritannien var det första landet i världen att kommersialisera naturgas. Sedan 1999 är marknaden fullt öppen för konkurrens. Naturgasen står i dag för ca 40 procent av Storbritanniens energiförsörjning. 2003 förbrukades ungefär 100 miljarder kubikmeter naturgas i landet, vilket var mest i Europa.

Det finns över hundra gasleverantörer i Storbritannien. Sedan marknadsöppningen har över 19 miljoner naturgasanvändare i Storbritannien bytt leverantör. Under 2003 bytte ungefär 19 procent av kommersiella användare naturgasleverantör i Storbritannien. Motsvarande siffra för hushållskunder var 13 procent.<sup>15</sup>

För att underlätta kundernas leverantörsbyten publicerar Energywatch, den av regeringen utsedda organisationen att bevaka kundernas intresse inom energiområdet, prisjämförelser på sin webbplats där kunder kan jämföra leverantörserbjudanden med varandra. Förutom prisinformation tillhandahåller Energywatch information om leverantörernas nivå på kundservice, miljöprofil, faktureringsmöjligheter etc. Energywatch har även godkänt nio företag att tillhandahålla liknande internetbaserade prisjämförelser. Via dessa webbplatser är det även möjligt för kunden att initiera själva leverantörsbytet.

Energywatch hanterar dessutom kunders klagomål på leverantörer. Klagomålen lagras och publiceras på Energywatch:s webbplats. Genom att besöka webbplatsen kan kunder själva ta reda på vilka leverantörer som drabbas hårdast av klagomål, samt vad klagomålen handlar om.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Årsrapport för genomförandet av den inre marknaden för gas och el, Meddelande från Kommissionen till Europaparlamentet och Rådet, KOM (2004) 863.

<sup>16</sup> [www.energywatch.org.uk](http://www.energywatch.org.uk).

2003 bildades Energy Retail Association (ERA) för att minimera problemen med leverantörsbyten på el- och gasmarknaden. ERA har tillsammans med Energywatch, Ofgem (tillsynsmyndigheten), energibolagen samt vissa stora energiförbrukare initierat ett program, "Customer Transfer Programme". Målet med programmet är att förenkla leverantörsbytesprocessen för alla parter.<sup>17</sup>

#### *Danmark*

I Danmark introducerades naturgas 1982. Sedan januari 2004 är marknaden fullt öppen för konkurrens. Naturgas står för 23 procent av Danmarks totala energiförsörjning.<sup>18</sup>

Det finns åtta leverantörer på den danska naturgasmarknaden. Sedan marknaden öppnades har ungefär 30 procent av alla kommersiella naturgasanvändare i Danmark bytt leverantör. Under 2003 var motsvarande siffra 3 procent.<sup>19</sup>

2003 startades projektet "Gasmarket2004" för att underlätta marknadsöppningen. Projektet initierades av transmissions- och distributionsföretagen och syftar till att försäkra att alla danska naturgasanvändare kan välja gasleverantör. Vidare inrättades i slutet av 2004 "Energy Supplies Complaint Board" för att behandla klagomål vid leverantörsbyten på den danska el- och naturgasmarknaden.

#### *Sammanfattande iakttagelser*

I både Storbritannien och Danmark är samtliga kunder på marknaden berättigade att välja gasleverantör. Frekvensen av leverantörsbyten är relativt hög i båda länderna i jämförelse med övriga EU. Storbritannien står dock i särklass då ungefär 20 procent av de brittiska naturgaskunderna årligen byter leverantör.

En del av förklaringen till den höga bytesfrekvensen på den brittiska marknaden kan vara de omfattande informationsinsatser som vidtagits för att underlätta för kunderna att byta leverantör. Sedan marknaden avreglerades i slutet av 1990-talet informeras kunderna om deras möjligheter att agera på marknaden. Detta kan ha bidragit till att överbrygga den osäkerhet och okunskap som kunder traditionellt upplever på marknader i förändring. Vidare erbjuds kunder i Storbritannien omfattande information om leverantörernas erbjudanden. En brittisk kund kan därför snabbt och enkelt jämföra leverantörernas erbjudanden, vilket i hög grad bidragit till att minska kundernas sökkostnad vid leverantörsbyten.

Danmark har hittills upplevt endast ett år med en helt avreglerad naturgasmarknad och har sålunda inte kommit lika långt som Storbritannien i sin strävan att underlätta leverantörsbytesprocessen. Inrättandet av ett "Energy Supplies

---

<sup>17</sup> [www.energy-retail.org.uk](http://www.energy-retail.org.uk)

<sup>18</sup> [www.ens.dk](http://www.ens.dk).

<sup>19</sup> Årsrapport för genomförandet av den inre marknaden för gas och el, Meddelande från Kommissionen till Europaparlamentet och Rådet, KOM (2004) 863.



Complaint Board” kan dock ses som en förebild för hanteringen av klagomål om leverantörsbyten.



## 6. Beskrivning av informationsinsatser

De informationsinsatser som Energimarknadsinspektionen avser vidta 2005 för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt naturgasmarknad, består i huvudsak av webbinformation, direktutskickade faktablad och seminarium.

### 6.1 Webbinformation

Energimarknadsinspektionen avser att före och i samband marknadsöppningen den 1 juli 2005 uppdatera informationen om naturgas på Energimyndighetens webbplats. Informationen på webbplatsen kommer att innehålla följande:

- Generella fakta om den svenska naturgasmarknaden
- Fakta om marknadsöppningen
- Fakta om aktörer och roller på marknaden
- Fakta om avtalsrelationer
- Beskrivning av leverantörsbytesprocessen
- Redogörelse för Energimarknadsinspektionens verksamhet på den svenska naturgasmarknaden

### 6.2 Faktablad

Energimarknadsinspektionen ser även ett behov att rikta informationsinsatser direkt till de tillkommande berättigade kunderna på marknaden. En majoritet av dessa kunder känner inte till att de från och med den 1 juli 2005 fritt får välja leverantör, och nås därmed inte nödvändigtvis av informationen på webbplatsen. Inspektionen kommer därför att före marknadsöppningen distribuera faktablad direkt till berörda kunder. Faktabladen kommer även att skickas till naturgasföretagen och energirådgivare. Innehållet i faktabladen kommer också att publiceras på webbplatsen.

### 6.3 Medieseminarium

Energimarknadsinspektionen avser att genomföra ett seminarium med branschmedia för att informera om marknadsöppningen och kundernas förändrade situation på marknaden.



## 7. Avslutande kommentarer

Sedan juni 2000 har det skett en gradvis konkurrensutsättning av den svenska naturgasmarknaden. Kundernas förbrukning har varit styrande för om de har haft rätt att byta leverantör. Från och med den 1 juli 2005 kommer alla icke-hushållskunder att vara berättigade att välja leverantör.

Före marknadsöppningen var kunderna hänvisade till närmaste naturgasföretag för att köpa sin gas. Med detta företag tecknade kunden ett avtal vilket inkluderade såväl överföring av naturgas som själva gasen. I och med marknadsöppningen konkurrensutsätts handel med naturgas. Det medför att kunden, precis som på elmarknaden, kommer att teckna två avtal, ett med nätägaren för överföring av gas och ett med naturgasleverantören för själva gasen.

För att naturgasmarknaden ska fungera väl och vara effektiv krävs att kunderna på marknaden är aktiva. Att byta leverantör eller att omförhandla sitt avtal med nuvarande leverantör är de sätt på vilken kunden kan agera på marknaden. Kunder som gör aktiva val intensifierar konkurrensen mellan gasleverantörerna och är därmed av stor vikt för framväxten av konkurrens på marknaden. Ökad konkurrens på marknaden kan gynna kunderna genom lägre priser, bättre service och högre effektivitet.

Kunder på marknader under förändring känner ofta en osäkerhet beträffande marknadens funktionssätt och kan då uppleva svårigheter med leverantörsbyten värre än vad de egentligen är. Det beror ofta på kundens bristande kunskaper om såväl marknadens organisation som sina egna möjligheter att agera. På den svenska elmarknaden har det hävdats att den inledningsvis låga bytesfrekvensen till viss del beror på kundernas oklara uppfattning om vilka roller aktörerna på marknaden har.

Energimarknadsinspektionen har genom en enkät kartlagt de kunder som omfattas av marknadsöppningen 2005. En majoritet av de svarande uppgav i undersökningen att de inte känner till att de 2005 blir berättigade att fritt välja leverantör. Det är en tydlig indikation på att det finns ett informationsbehov hos kunderna på den svenska naturgasmarknaden.

Energimarknadsinspektionen avser att vidta informationsinsatser före och i samband med marknadsöppningen 2005 för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt marknad. Insatserna kommer huvudsakligen att bestå av faktablad och webbinformation innehållande bl.a. generella fakta om den svenska marknaden, fakta om marknadsöppningen och vilka avtalsförhållanden kunden kommer att behöva samt beskrivning av leverantörsbytesprocessen. Energimarknadsinspektionen avser

även att genomföra ett seminarium med branschmedia för att informera om marknadsöppningen och kundernas förändrade situation på marknaden.

För att ytterligare underlätta för kunderna att agera på marknaden måste även andra hinder undanröjas. Kundens sökkostnad framhävs ofta som ett hinder då det kan vara tidskrävande för kunden att hitta det bästa erbjudandet. Möjlighet att göra prisjämförelser kan därför vara viktigt för att minska sökkostnaden och därmed bidra till att kunder gör rationella val till låga transaktionskostnader. Prisjämförelsetjänster har på såväl europeiska naturgasmarknader som på den svenska elmarknaden visat sig värdefulla. Energimarknadsinspektionen avser därför att undersöka möjligheten att utveckla sådana tjänster på den svenska naturgasmarknaden.

## Bilaga 1. Enkätundersökningen

Information om kunderna har inhämtats genom enkäter ställda till ett urval av kunderna på marknaden. Eftersom marknaden redan till viss del är avreglerad skickades två enkäter ut. Den ena enkäten anpassades till de totala kunder som redan i dag är berättigade att byta leverantör medan den andra anpassades till de kunder som kommer att bli berättigade från och med den 1 juli 2005.

Bland redan berättigade kunder gjordes inget urval eftersom antalet sådana företag var så litet. Adresser hämtades från det kundregister som Inspektionen erhållit från marknadens leverantörer. Beträffande tillkommande berättigade kunder gjordes ett slumpmässigt urval av 15 procent av kunderna ur kundregistret.

En utgångspunkt i utformningen av frågeformulären var att undvika att ställa frågor vars svar kunde uppfattas som känsliga för de svarande. Vidare bedömdes att sannolikheten för att få en hög svarsfrekvens ökade om frågeformuläret inte innehöll detaljfrågor om företagets verksamhet. Frågeformuläret innehöll därför allmänt utformade frågor med i stor utsträckning färdiga svarsalternativ. För att testa enkäternas funktionsduglighet och validitet gavs en fokusgrupp, bestående av ett slumpmässigt urval av kunderna på marknaden, möjlighet att ge synpunkter på frågorna i enkäten. Efter testet justerades frågorna för att vara så tydliga som möjligt samt för att undvika tolkningsproblem.

Totalt skickades ca 400 enkäter ut, varav ett tiotal till kunder som redan i dag är berättigade att byta leverantör och 378 till kunder som blir berättigade från och med den 1 juli 2005. Enkäterna var frivilliga och inga belöningar gavs för inkommet svar. Efter en brevpåminnelse blev svarsfrekvensen för tillkommande berättigade kunder 59 procent. För berättigade kunder blev svarsfrekvensen ca 75 procent. Svarsfrekvensen för enkäterna får betraktas som acceptabel för den här typen av undersökningar.<sup>20</sup>

**Tabell 8: Enkätresultat**

<b>Berättigade kunder</b>	
Antal kunder totalt	10-tal
Antal utskick	Samtliga
Svarsfrekvens	ca 75 %
<b>Tillkommande berättigade kunder</b>	
Antal kunder totalt	ca 2 600
Antal utskick	378
Svarat på enkät	222
Svarsfrekvens	59 %

<sup>20</sup> Babbie, E (2001) The practice of social research. Belmont: Wadsworth.





## Bilaga 2. Enkät till berättigade kunder

### Enkät om kunder på den svenska naturgasmarknaden

Energimyndigheten genomför för närvarande ett projekt som syftar till att förbereda den kommande avregleringen av den svenska naturgasmarknaden. Avregleringen innebär att alla icke-hushållskunder fritt kommer att kunna välja naturgasleverantör från och med den 1 april 2005. Projektet kommer att resultera i en rapport som publiceras i februari 2005. Avsikten är att rapporten ska fungera som ett underlag för de informationsinsatser som myndigheten kommer att vidta under 2005 för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt naturgasmarknad.

Inom ramen för detta projekt är det av värde att fråga er berättigade naturgaskunder om er verksamhet och er gasförbrukning. Myndigheten har i detta syfte givits tillgång till kundregister från marknadens naturgasleverantörer.

Era individuella svar kommer att behandlas konfidentiellt och era uppgifter skyddas av sekretesslagen. Det kommer inte att vara möjligt att urskilja vad ni eller något annat företag svarat utifrån sammanställningen av svaren.

Frågeformuläret bör besvaras av den hos er som ansvarar för inköp av naturgas alternativt av någon som har god kännedom om er naturgasförbrukning.

Vänligen returnera ifyllt frågeformulär senast den **15 december 2004**.

**Använd gärna bifogat svarskuvert!**

Om det är något i frågeformuläret som är oklart eller om ni har frågor om projektet, välkommen att kontakta Tommy Johansson direkt enligt ovan.

**Tack på förhand för er medverkan!**

Med vänlig hälsning,

*Karin Israelsson*  
Enhetschef

*Tommy Johansson*  
Handläggare

## Frågeformulär

### Instruktion:

- Läs frågorna och instruktionerna noggrant.
- Endast **ett svar per fråga** om inte annat uppges.
- Markera lämpligt svarsalternativ tydligt.
- Besvara samtliga **21** frågor.
- Returnera ifyllt frågeformulär senast den **15 december 2004**.

### 1. Vilken av följande verksamhetsgrenar passar bäst in på den verksamhet ni bedriver?

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Livsmedelsindustri                 | <input type="checkbox"/> Textil- och läderindustri             |
| <input type="checkbox"/> Massa- och pappersindustri         | <input type="checkbox"/> Tegel-, porslins- och lergodsindustri |
| <input type="checkbox"/> Glasindustri                       | <input type="checkbox"/> Järn-, stål och metallindustri        |
| <input type="checkbox"/> Kemiindustri                       | <input type="checkbox"/> Verkstadsindustri                     |
| <input type="checkbox"/> Restaurang                         | <input type="checkbox"/> Bostads- och fastighetsförvaltning    |
| <input type="checkbox"/> Elproduktion                       | <input type="checkbox"/> Trädgård                              |
| <input type="checkbox"/> Försäljning av naturgas            | <input type="checkbox"/> Transportverksamhet                   |
| <input type="checkbox"/> Kombinerad el- och värmeproduktion |  |
| <input type="checkbox"/> Annan: _____                       |  |

### 2. För vilket ändamål använder ni naturgas i er verksamhet?

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- ☐ Ång- och hetvattenproduktion  
☐ Lokaluppvärmning med lokal eller central värmeproduktion  
☐ Direktanvändning i processer för indunstning, destillation och torkning  
☐ Värmning, värmebehandling och smältning av material  
☐ Kokning, stekning, grillning, gratinering eller varmhållning av livsmedel  
☐ Elproduktion  
☐ Drivmedel för fordon  
☐ Annat: \_\_\_\_\_

### 3. Hur mycket naturgas förbrukar ni under ett år (normalt)?

- ☐ Mindre än 15 miljoner m<sup>3</sup>  
☐ Mellan 15-30 miljoner m<sup>3</sup>  
☐ Mellan 30-50 miljoner m<sup>3</sup>  
☐ Mellan 50-100 miljoner m<sup>3</sup>  
☐ Mer än 100 miljoner m<sup>3</sup>  
☐ Vet ej

4. Hur länge har ni använt naturgas i er verksamhet?

- ☐ Mindre än 2 år
- ☐ Mellan 2-5 år
- ☐ Mellan 5-15 år
- ☐ Mer än 15 år

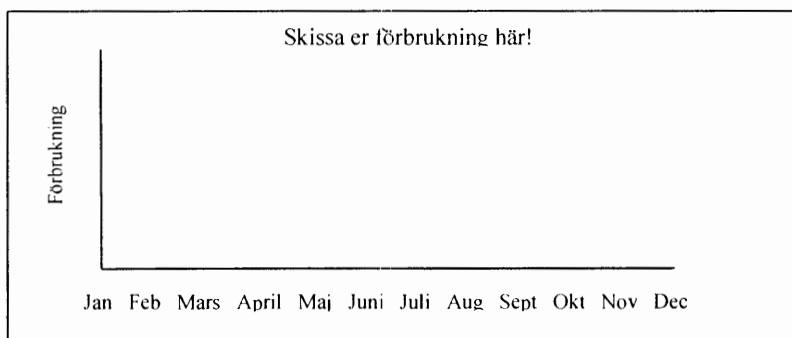
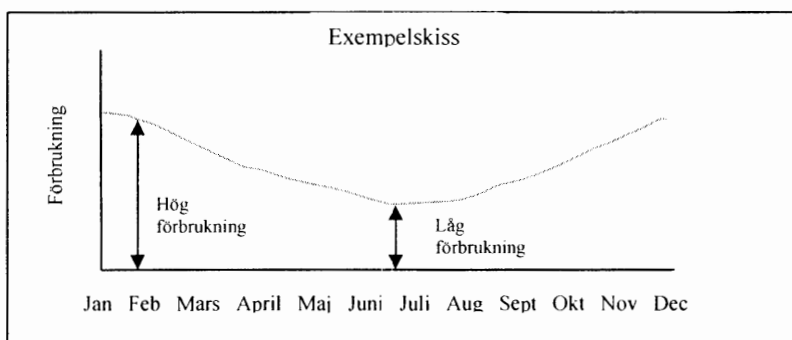
5. Hur stor årlig omsättning har ni?

- ☐ Mindre än 49 999 tkr
- ☐ Mellan 50 000 - 99 999 tkr
- ☐ Mellan 100 000 - 499 999 tkr
- ☐ Mellan 500 000 - 999 999 tkr
- ☐ Mellan 1 000 000 - 4 999 999 tkr
- ☐ Mellan 5 000 000 - 9 999 999 tkr
- ☐ Mer än 10 000 000 tkr

6. Vilken beskrivning av förbrukningsprofil över året ligger närmast er naturgasförbrukning?

- ☐ Jämn förbrukning över året
- ☐ Säsongsberoende
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

Om er gasförbrukning är **säsongsberoende**, var vänlig och skissa er förbrukningsprofil för ett normalår i figuren nedan.



**7. Rangordna de tre viktigaste orsakerna till att ni använder naturgas i er verksamhet?**

(rangordna de tre viktigaste orsakerna från 1 till 3 enligt principen 1: viktigast, 2: näst viktigast, 3: tredje viktigast)

- ☐ Effektivitet (gasens höga verkningsgrad i förhållande till andra bränslen)
- ☐ Renhet (t.ex. andra bränslen leder till sotiga och smutsiga slutprodukter)
- ☐ Miljöpåverkan (t.ex. naturgasen bidrar till starkare miljöprofil för företaget)
- ☐ Reglerbarhet (t.ex. gasen möjliggör snabb och exakt reglering av värme)
- ☐ Kostnadsskäl (t.ex. gasen bidrar till lägre bränsle-, drift-, och underhållskostnader än andra bränslen)
- ☐ Arbetsmiljö (t.ex. gasen bidrar till renare arbetsmiljö än andra bränslen)
- ☐ Byteshinder (t.ex. långa leveransavtal försvårar byte till annat energislag, teknologiska hinder)
- ☐ Annat, nämligen: \_\_\_\_\_
- ☐ Vet ej

**8. Har ni hittills bytt naturgasleverantör?**

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Nej, men vi diskuterar frågan internt
- ☐ Nej, men vi har omförhandlat vårt avtal med nuvarande leverantör
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

**9. Om ni bytt leverantör, när skedde detta byte?**

- ☐ 2000      ☐ 2001      ☐ 2002      ☐ 2003      ☐ 2004
- ☐ Vet ej
- ☐ Annat år: \_\_\_\_\_

**10. Om ni bytt leverantör, var det enkelt att byta leverantör?**

- ☐ Ja, bytet skedde utan väsentliga problem
- ☐ Nej, bytet var förknippat med väsentliga problem
- ☐ Vet ej

Om **nej**, vänligen ange de problem som var förknippade med bytet.

---

---

**11. Hur viktiga bedömer ni att följande faktorer är när ni väljer naturgasleverantör?**

	Inte viktigt		Mycket viktigt		Vet ej
Pris	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Lokal leverantör	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Leverantörens miljöprofil	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalslängd	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalstyp	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Leverantörskrediter	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
God kundservice	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

**12. På vilket sätt får ni information om naturgasleverantörer och deras erbjudanden?**

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- ☐ Leverantörer anordnar kundträffar
- ☐ Mässor
- ☐ Internet
- ☐ Leverantörer skickar ut informationsmaterial
- ☐ Genom rekommendationer från andra naturgasanvändare
- ☐ Kommunal- eller annan energirådgivare
- ☐ Branschförening
- ☐ Inget av ovan
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

**13. Har ni blivit kontaktade av någon naturgasleverantör som vill att ni ska byta till dem?**

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

**14. Har er nuvarande naturgasleverantör vidtagit åtgärder för att behålla er som kund?**

- ☐ Ja, i form av \_\_\_\_\_
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

15. Anser ni att ni får ett bra kundbemötande av er nuvarande naturgasleverantör?

☐ Ja  
☐ Nej  
☐ Vet ej

Varför/varför inte:

---

---

16. Är det sannolikt att ni inom det närmaste året kommer att byta naturgasleverantör?

☐ Ja  
☐ Nej  
☐ Vet ej

Varför/varför inte:

---

---

17. Bedömer ni att kostnader förknippade med själva leverantörsbytet är ett hinder för att ni ska byta leverantör?

(administrativa kostnader, transaktionskostnader, kostnader för att informationsinhämtning, etc.)

☐ Ja  
☐ Nej  
☐ Vet ej

Om ja, vilka kostnader?

---

---

18. Är det sannolikt att ni i framtiden kommer att köpa naturgas från en leverantör utanför Sverige?

☐ Ja, inom det närmaste året  
☐ Ja, inom en treårsperiod  
☐ Ja, inom en femårsperiod  
☐ Nej  
☐ Vet ej

**19. Är det sannolikt att ni i framtiden kommer att övergå till att köpa LNG i stället för rörbunden gas?**

- ☐ Ja, inom det närmaste året
- ☐ Ja, inom en treårsperiod
- ☐ Ja, inom en femårsperiod
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

**20. Vid vilken prishöjning skulle ni överväga att byta från naturgas till annat energislag?**

(givet att priser på övriga energislag är oförändrade)

- ☐ Upp till 5 procent
- ☐ Mellan 5-15 procent
- ☐ Mellan 15-30 procent
- ☐ Mellan 30-50 procent
- ☐ Mer än 50 procent
- ☐ Vet ej

**21. Hur enkelt är det för er att ersätta er förbrukning av naturgas med annat energislag?**

- ☐ Enkelt (t.ex. befintlig utrustning används och byte sker genom automatik)
- ☐ Svårt (t.ex. ny dyr utrustning måste inhandlas/gasen har processtekniska fördelar som i princip omöjliggör byte till annat energislag)
- ☐ Vet ej
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

**KOMMENTARER:**

---

---

---

---





## Bilaga 3. Enkät till tillkommande berättigade kunder

### Enkät om kunder på den svenska naturgasmarknaden

Energimyndigheten genomför för närvarande ett projekt som syftar till att förbereda den kommande avregleringen av den svenska naturgasmarknaden. Avregleringen innebär att alla icke-hushållskunder fritt kommer att kunna välja naturgasleverantör från och med den 1 april 2005. Projektet kommer att resultera i en rapport som publiceras i februari 2005. Avsikten är att rapporten ska fungera som ett underlag för de informationsinsatser som myndigheten kommer att vidta under 2005 för att berättigade kunder ska ha tillräcklig information för att kunna agera på en konkurrensutsatt naturgasmarknad.

Inom ramen för detta projekt är det av stort värde för oss att fråga ett urval av er naturgasanvändare som omfattas av den kommande avregleringen om er verksamhet och er gasförbrukning. Myndigheten har i detta syfte givits tillgång till kundregister från marknadens naturgasleverantörer.

Era individuella svar kommer att behandlas konfidentiellt och era uppgifter skyddas av sekretesslagen. Det kommer inte att vara möjligt att urskilja vad ni eller något annat företag svarat utifrån sammanställningen av svaren.

Frågeformuläret bör besvaras av den hos er som ansvarar för inköp av naturgas alternativt av någon som har god kännedom om er naturgasförbrukning.

Vänligen returnera ifyllt frågeformulär senast den **15 december 2004**.

#### Använd gärna bifogat svarskuvert!

Om det är något i frågeformuläret som är oklart eller om ni har frågor om projektet, välkommen att kontakta Tommy Johansson direkt enligt ovan.

#### Tack på förhand för er medverkan!

Med vänlig hälsning,

*Karin Israelsson*  
Enhetschef

*Tommy Johansson*  
Handläggare

## Frågeformulär

### Instruktion:

- Läs frågorna och instruktionerna noggrant.
- Endast ett svar per fråga om inte annat uppges.
- Markera lämpligt svarsalternativ tydligt.
- Besvara samtliga 16 frågor.
- Returnera ifyllt frågeformulär senast den 15 december 2004.

### 1. Vilken av följande verksamhetsgrenar passar bäst in på den verksamhet ni bedriver?

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Livsmedelsindustri                 | <input type="checkbox"/> Textil- och läderindustri             |
| <input type="checkbox"/> Massa- och pappersindustri         | <input type="checkbox"/> Tegel-, porslins- och lergodsindustri |
| <input type="checkbox"/> Glasindustri                       | <input type="checkbox"/> Järn-, stål och metallindustri        |
| <input type="checkbox"/> Kemiindustri                       | <input type="checkbox"/> Verkstadsindustri                     |
| <input type="checkbox"/> Trädgård                           | <input type="checkbox"/> Bostads- och fastighetsförvaltning    |
| <input type="checkbox"/> Restaurang                         | <input type="checkbox"/> Elproduktion                          |
| <input type="checkbox"/> Kombinerad el- och värmeproduktion |  |
| <input type="checkbox"/> Transportverksamhet                |  |
| <input type="checkbox"/> Annan: _____                       |  |

### 2. För vilket ändamål använder ni naturgas?

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- ☐ Ång- och hetvattenproduktion
- ☐ Lokaluppvärmning med lokal eller central värmeproduktion
- ☐ Direktanvändning i processer för indunstning, destillation och torkning
- ☐ Värmning, värmebehandling och smältning av material
- ☐ Kokning, stekning, grillning, gratinering eller varmhållning av livsmedel
- ☐ Elproduktion
- ☐ Drivmedel för fordon
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

### 3. Hur mycket naturgas förbrukar ni under ett år (normalt)?

- ☐ Mindre än 0,5 miljoner m<sup>3</sup>
- ☐ Mellan 0,5-2 miljoner m<sup>3</sup>
- ☐ Mellan 2-5 miljoner m<sup>3</sup>
- ☐ Mellan 5-10 miljoner m<sup>3</sup>
- ☐ Mer än 10 miljoner m<sup>3</sup>
- ☐ Vet ej

4. Hur länge har ni använt naturgas i er verksamhet?

- ☐ Mindre än 2 år  
☐ Mellan 2-5 år  
☐ Mellan 5-15 år  
☐ Mer än 15 år

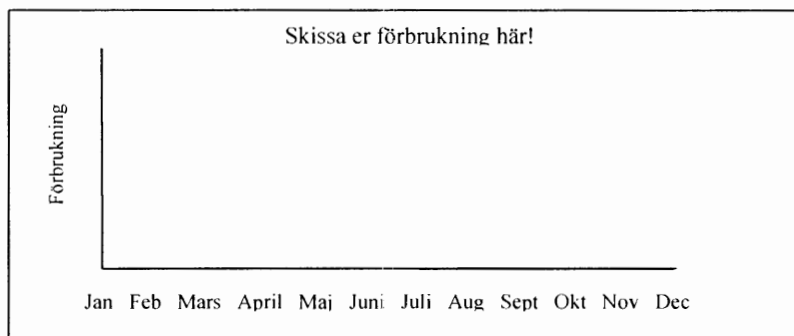
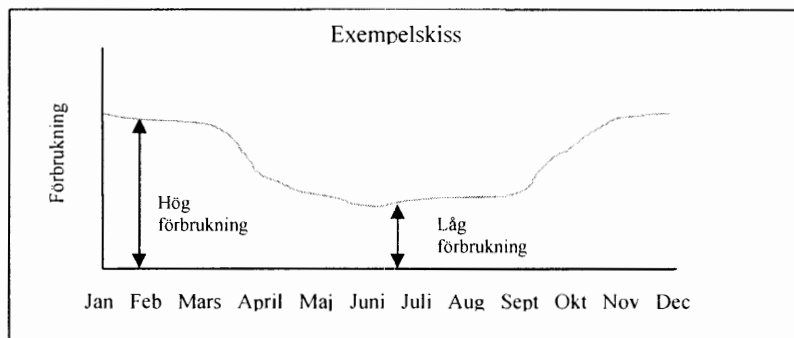
5. Hur stor årlig omsättning har ni?

- ☐ Mindre än 499 tkr  
☐ Mellan 500 - 999 tkr  
☐ Mellan 1 000 - 4 999 tkr  
☐ Mellan 5 000 - 9 999 tkr  
☐ Mellan 10 000 - 49 999 tkr  
☐ Mellan 50 000 - 99 999 tkr  
☐ Mer än 100 000 tkr

6. Vilken beskrivning av förbrukningsprofil över året ligger närmast er naturgasförbrukning?

- ☐ Jämn förbrukning över året    ☐ Säsongsberoende  
☐ Annan: \_\_\_\_\_

Om er gasförbrukning är **säsongsberoende**, var vänlig och skissa er förbrukningsprofil för ett normalår i figuren nedan.



**7. Rangordna de tre viktigaste orsakerna till att ni använder naturgas i er verksamhet?**

(rangordna de tre viktigaste orsakerna från 1 till 3 enligt principen 1: viktigast, 2: näst viktigast, 3: tredje viktigast)

- ☐ Effektivitet (gasens höga verkningsgrad i förhållande till andra bränslen)
- ☐ Renhet (t.ex. andra bränslen leder till sotiga och smutsiga slutprodukter)
- ☐ Miljöpåverkan (t.ex. naturgasen bidrar till starkare miljöprofil för företaget)
- ☐ Reglerbarhet (t.ex. gasen möjliggör snabb och exakt reglering av värme)
- ☐ Kostnadsskäl (t.ex. gasen bidrar till lägre bränsle-, drift-, och underhållskostnader än andra bränslen)
- ☐ Arbetsmiljö (t.ex. gasen bidrar till renare arbetsmiljö än andra bränslen)
- ☐ Byteshinder (t.ex. långa leveransavtal försvårar byte till annat energislag, teknologiska hinder)
- ☐ Annat, nämligen: \_\_\_\_\_
- ☐ Vet ej

**8. Känner ni till att ni från och med den 1 april 2005 kommer att ha möjlighet att byta naturgasleverantör?**

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Om **ja**, känner ni till att ni från och med detta datum kommer att behöva två avtal för att få gas levererad till er? (dvs. ett avtal med rörföretaget avseende transporten av gas och ett avtal med gasleverantören avseende gasen?)

- ☐ Ja
- ☐ Nej

**9. Har ni redan nu blivit kontaktade av naturgasleverantörer som önskar att ni ska byta till dem när marknaden avregleras?**

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

10. Har er nuvarande naturgasleverantör vidtagit åtgärder för att behålla er som kund?

- ☐ Ja, i form av \_\_\_\_\_  
☐ Nej  
☐ Vet ej

11. Hur viktiga bedömer ni att följande faktorer kommer att vara när ni väljer naturgasleverantör?

	Inte viktigt		Mycket viktigt		Vet ej
Pris	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Lokal leverantör	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Leverantörens miljöprofil	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalslängd	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Avtalstyp	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
Leverantörskrediter	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>
God kundservice	1	2	3	4	<input type="checkbox"/>

12. Anser ni att ni får ett bra kundbemötande av er nuvarande naturgasleverantör?

- ☐ Ja  
☐ Nej

Varför/varför inte:

\_\_\_\_\_

13. Är det sannolikt att ni inom en det närmaste året kommer att byta naturgasleverantör?

- ☐ Ja  
☐ Nej  
☐ Vet ej

Varför/varför inte:

\_\_\_\_\_

**14. På vilket sätt erhåller ni information om naturgasleverantörer och deras erbjudanden?**

(ange flera alternativ om så är lämpligt)

- ☐ Leverantörer anordnar kundträffar
- ☐ Mässor
- ☐ Internet
- ☐ Leverantörer skickar ut informationsmaterial
- ☐ Genom rekommendationer från andra naturgasanvändare
- ☐ Kommunal- eller annan energirådgivare
- ☐ Branschförening
- ☐ Inget av ovan
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

**15. Vid vilken prishöjning skulle ni överväga att byta från naturgas till annat energislag?**

(givet att priser på övriga energislag är oförändrade)

- ☐ Upp till 5 procent
- ☐ Mellan 5-15 procent
- ☐ Mellan 15-30 procent
- ☐ Mellan 30-50 procent
- ☐ Mer än 50 procent
- ☐ Vet ej

**16. Vilken beskrivning passar bäst in på hur enkelt det är för er att byta från naturgas till annat energislag?**

- ☐ Enkelt (t.ex. befintlig utrustning används och byte sker genom automatik)
- ☐ Svårt (t.ex. ny dyr utrustning måste inhandlas/gasen har processtekniska fördelar som i princip omöjliggör byte till annat energislag)
- ☐ Vet ej
- ☐ Annat: \_\_\_\_\_

**KOMMENTARER:**

---

---

---