**Bilag 1F**

**Arbejdsgruppe – Fremtidens Kunder** Udbud

|  |  |
| --- | --- |
| Dato: | 2020-09-18 |
| Projekt: | FFH 2050 |
| Hovedansvarlig: | Kristian Honoré, HOFOR |
| Øvrige ansvarlige:  |

|  |
| --- |
| Vibeke Brask Kristoffersen, VestforbrændingAnnette Hejnfelt Strandberg, VestforbrændingMarianne Andersen, CTRLars Strøbech, VEKSChristine Emilie Pettersen Sandersen, HOFOR |

 |
| Version | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

# Fremtidens kunder

Rammerne og konkurrencesituationen inden for varmemarkedet ændrer sig i disse år, og nye teknologiske løsninger, vil de kommende år sætte dele af fjernvarmen under pres.

For at imødekomme dette pres skal fjernvarmen ruste sig til at imødekomme konkurrence og være mere fleksibel.

Dette gør vi ved at øge fokus på kundernes ønsker og behov, således at varmeproduktet og serviceydelser samt tariffer ændrer sig i takt med konkurrencesituationen og efterspørgslen og derved sikrer at fjernvarmeselskaberne også i 2025, 2030 og 2050 er kundernes foretrukne varmeleverandør.

Kunderne er ikke ens; der er store og små, professionelle og private og de kan segmenteres på rigtig mange måder. Nedenfor er vist et eksempel fra en kundesegmentering HOFOR lavede for et par år siden med fokus på en-familieboliger, etageboliger og erhverv:



Derfor vil fremtidens produkt- og servicetilbud samt tariffer også skulle afspejle de specifikke behov og ønsker de ovennævnte kundesegmenter har til deres fjernvarmeforsyning i 2025, 2030 og 2050.

# Opgavens formål

Formålet med arbejdssporet omkring fremtidens kunder, er at fjernvarmen også i fremtiden fortsat er den foretrukne varmeleverandør i et konkurrenceudsat varmemarked i hovedstadsområdet.

Baseret på dette er der i opgaven for fremtidens kunder defineret 3 hovedspor der giver en retning på hvordan vi både fastholder og udvider vores position.

# Indhold i opgave

Delopgave A – Fjernvarmens konkurrencedygtighed i forhold til individuel opvarmning

**Baggrund**

Der er identificeret et behov for at belyse paradigmeskiftet ”fra forbruger til kunde”, hvilket bl.a. er aktualiseret af følgende hypoteser:

* De individuelle varmepumper udvikles hastigt både i kapacitet og pris, og elafgifterne falder og udgør dermed en reel konkurrence til fjernvarme
* Tilslutnings-, forblivelses- og aftagepligten er udfordret og tegner en fremtid, hvor kunden selv mere frit kan vælge varmeløsning

**Formål – Hvorfor skal vi igangsætte aktiviteten?**

Det overordnende formål med denne indsats er at forberede fjernvarmeselskaberne til en fremtid præget af konkurrence.

Herunder er delmålene:

* At benchmarke hovedstadens fjernvarmepriser op imod individuelle løsninger som varmepumper, pillefyr etc. for at kunne vurdere fjernvarmens konkurrencedygtighed.
* At benchmarke hovedstadens fjernvarmeprodukt på alle relevante konkurrenceparametre såsom pris, forsyningssikkerhed og bæredygtighed.
* Skabe indblik i hvor kritisk den øgede konkurrencesituation er for fjernvarmen.

**Hvad skal vi belyse?**

Indledningsvis er der et ønske om at lave en kortlægning af hovedstadsområdets kommuners planer for evt. fjernelse af tilslutnings-, forblivelses og aftagepligten.

Derefter skal investerings-, drift- & vedligeholdelses-, og varmeomkostninger sammenlignes for fjernvarme og relevante individuelle løsninger ud fra et forbrugerøkonomisk perspektiv både for nye og eksisterende kunder. Videre belyses, konkurrentbilledet, samt konkurrenternes go-to-market strategier. Endeligt skal konsekvenserne for fjernvarmeprisen af ”kundeflugt” konkretiseres.

I analysen skal der sammenlignes bredere end kun på pris og økonomi, idet der også er parametre som støj, plads og sikkerhed, som har stor betydning specielt i tættere bebyggede områder. Ligesom de mere bløde aspekter som fællesskab, bæredygtighed, æstetik og SMARTness også skal belyses.

Analysen skal laves for relevante kundesegmenter som f.eks. en-familie boliger, etageboliger og erhverv for 2025, 2030 og 2050.

Delopgave B – Hvem er de mulige ”nye” kunder

**Baggrund**

Der er identificeret et behov for at belyse paradigmeskiftet fra ”forbruger til kunde”, hvilket bl.a. er aktualiseret af følgende hypotese:

* Tilslutnings-, forblivelses- og aftagepligten er udfordret og tegner en fremtid, hvor forbrugeren selv kan vælge varmeløsning

Samtidig med at der er store naturgas- og byudviklingsområder der potentielt set kunne forsynes med fjernvarme i fremtiden.

**Formål – Hvorfor skal vi igangsætte projektet?**

Det overordnende formål med denne indsats er at forberede fjernvarmeselskaberne til en fremtid præget af konkurrence.

Herunder er formålet at:

* Skabe et bedre overblik – geografisk og varmeforsyningsmæssigt– over hvor det giver mening for fjernvarmen at gå efter nye kunder
* Få en bedre forståelse for beslutningsprocesser omkring valg af varmeforsyning hos kunderne

**Hvad skal vi belyse?**

Det skal afdækkes hvad der ligger af potentialer ift. udvidelse af fjernvarmenettet, også i form af mindre ø- eller nærvarmenet med decentral forsyning, og afklare hvad der gør fjernvarmen til et attraktivt produkt for nye kunder. Med nye kunder menes kunder der typisk har individuelle gas eller oliefyr og som potentielt kan konverteres til fjernvarme, samt generelt kunder i nye byudviklingsområder.

Endvidere skal det belyses om det er økonomisk rentabelt at levere varme til de nye kundesegmenter både med en fjernvarme- og en individuel varmeløsning. Her er det vigtigt at have varmeforbrug, energitæthed og afstand til hovedforsyningsnet for øje.

Ved vurdering af varmeløsninger, specielt til nybyggeri er det vigtigt at fokusere på de reelle varmeforbrug frem for de teoretiske, da der i praksis er stor forskel.

Ved vurdering af varmeforbrug skal bidrag fra individuelle supplerende opvarmningsløsninger såsom brændeovne, luft-til-luft varmepumper og quookers til varmt brugsvand tænkes ind.

Desuden bør det belyses om og hvor der kunne være risiko for kundeflugt fra fjernvarmen og hvilke kundegrupper der primært vil være i risikozonen. Ligeledes skal der laves en risikoafdækning for at minimere risici.

Mulighederne og udfordringerne ved en modernisering af aftagepligten skal ligeledes belyses.

Som relevant vidensgrundlag henvises til Energi På Tværs rapporten ”Fremtidens fjernvarmeforsyning – analyse af varmeforsyningen med vægt på områdefordelingen mellem fjernvarme og individuel opvarmning under forskellige forudsætninger” udarbejdet af COWI for Energi På Tværs 2018, som belyser en række af de ovennævnte ønsker og krav til opgaveløsningen.

Resultaterne skal være gældende for både 2025, 2030 og 2050 samt de relevante kundesegmenter.

Delopgave C – Fremtidens produkt- og serviceportefølje samt tariffer

**Baggrund**

Der er identificeret et behov for at belyse paradigmeskiftet fra ”forbruger til kunde”, hvilket bl.a. er aktualiseret af følgende hypoteser:

* Den grønne dagsorden påvirker fjernvarmens kunder (både privatforbrugere, boligforeninger og virksomheder) og stimulerer ønsker om et mere differentieret fjernvarmeprodukt
* Der er et bedre datagrundlag og en større gennemsigtighed i fjernvarmeselskaberne, der skaber forudsætningerne for at kunne tilbyde kunderne mere differentierede produkter, services og tariffer.
* SMART HOME løsninger og digitalisering giver kunderne mulighed for fjernstyring, overvågning og visualisering af deres varmeforbrug

**Formål – Hvorfor skal vi igangsætte projektet?**

Det overordnende formål med denne indsats er at forberede fjernvarmeselskaberne til en fremtid præget af konkurrence.

Herunder er formålet at:

* Skabe indblik i kundernes behov og i hvad de vil efterspørge i fremtiden.
* Afdække mulige barrierer og udfordringer i at gennemføre skiftet fra forbruger til kunde
* Skabe de bedst mulige forudsætninger for at transmissionsselskaberne kan understøtte distributionsselskaberne i paradigmeskiftet herunder sikre et fremtidigt tæt samarbejde
* Afdække mulighederne for at involvere og engagere kunderne i at bidrage til at udvikle nye produkter, services og tariffer.

**Hvad skal vi belyse?**

Skabe overblik over nuværende produkter, services og tariffer hos egne distributionsselskaber samt andre fjernvarmeselskaber både nationalt og om muligt også internationalt.

Mulighederne for den fremtidige produkt- og serviceportefølje inkl. tariffer, skal belyses, og udmønte sig i konkrete forslag. De regulatoriske bindinger i forbindelse hermed, skal også afdækkes, ligesom det skal belyses, hvilke data der allerede eksisterer, der skaber forudsætningerne for at kunne levere en differentieret produkt- og serviceportefølje. Desuden skal der skabes et overblik over forskelle og ligheder i distributionsselskabernes eksisterende tariffer og udarbejdes et bud på fremtidens, og herunder overvejes tidsafhængige og dynamiske tariffer, såsom f.eks. udetemperatur-, måneds- eller timetariffer.

Det skal ligeledes for de relevante segmenter belyses i hvor høj grad kunderne kan/vil inddrages og motiveres til at være en del af den fremtidige grønne, sikre og billige (fjern)varmeforsyning.

Opgaven skal løses med udgangspunkt i eksisterende materiale og viden samt interviews/workshops med arbejdsgruppen, kunder, distributionsselskaber etc. og udmønte sig i konkrete bud på produkter, services og tariffer for fremtidens kunder i hovedstadsområdet i 2025, 2030 og 2050.

# Format

For alle delopgaverne gælder det at afrapporteringen skal leveres i form af Powerpoint- og Word-format samt alle beregninger og analyser i Excel-format og kortmateriale i GIS-format.

# Vidensgrundlag

Den valgte rådgiver skal bl.a. anvende følgende vidensgrundlag i gennemførelsen af opgaven:

* FFH50 forudsætningsnotat (pt. under udarbejdelse) som fremsendes ved opstart af opgaven
* Rapporten ”Fremtidens fjernvarmeforsyning – analyse af varmeforsyningen med vægt på områdefordelingen mellem fjernvarme og individuel opvarmning under forskellige forudsætninger” udarbejdet af COWI for Energi På Tværs 2018
* Varmeplan Hovedstaden 3
* Andet relevant og tilgængeligt materiale som stilles til rådighed af projektet og arbejdsgruppen

# Minimumskrav til indholdet af tilbud

Økonomi

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgruppen har et samlet budget på 400.000 kr. eks. moms til ekstern rådgivning.**  | **Kr. eks. Moms** |
| Delopgave A – Fjernvarmens konkurrencedygtighed i forhold til individuel opvarmning | 130.000,00 kr. |
| Delopgave B – Hvem er de mulige ”nye” kunder | 135.000,00 kr. |
| Delopgave C – Fremtidens produkt og serviceportefølje samt tariffer | 135.000,00 kr. |
| **Total****Tilbud på gennemførelse af opgaven skal indeholde alle udgifter forbundet med gennemførelse af opgaven** | **400.000,00 kr.** |

Tidsplan for opgaven

Følgende deadlines er gældende for rådgiver:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Deadline** | **Ansvarlig for at booke det** |
| Opstartsmøde med arbejdsgruppen | November 2020 | Rådgiver |
| Workshop med distributionsselskaberne | November 2020 | Rådgiver |
| Statusmøde 1 |  | Rådgiver |
| Statusmøde 2 |  | Rådgiver |
| Workshop med distributionsselskaberne | Januar 2021 | Rådgiver |
| Statusmøde 3 |  | Rådgiver |
| Statusmøde 4 |  | Rådgiver |
| Afrapportering | Februar 2021 | Rådgiver |
| Præsentation og godkendelse af afrapportering | Marts 2021 | Arbejdsgruppen |

Udover ovenstående deadlines er der en forventning om at rådgiveren, som et element i opgavegennemførelsen, både faciliterer og dokumenterer ovenstående aktiviteter.