



SÖDERTÖRNS
FJÄRRVÄRME

Hållbarhetsredovisning 2018

Innehåll

Hållbarhetsredovisning 2018.....	3
Det här är Södertörns fjärrvärme	4
Året som gått	6
Vårt erbjudande.....	7
Cirkulär ekonomi	12
Fjärrvärmens samhällsnytta	10
Vårt hållbarhetsarbete.....	12
Ekologisk hållbarhet	16
Social Hållbarhet	18
Ekonomisk hållbarhet	21



“Vår affärsmodell bygger på att ta tillvara på resurser som annars skulle gå förlorade och bidra till ett hållbart samhälle med trygg och miljösmart energianvändning. Vi skapar samhällsnytta samtidigt som vi erbjuder en resurseffektiv uppvärmning.”

Klimatförändringarna är en av vår tids största utmaningar. Vi läser om väderkatastrofer dagligen och över hela världen sprids skolstrejker för klimatet bland ungdomar. Den generation som växer upp idag är medvetna och engagerade. Det känns som ett uppvaknande har skett. Vi på Södertörns Fjärrvärme har alltid haft miljöfrågan som en drivkraft i vårt arbete och vi är stolta över den nytta vår fjärrvärme dagligen gör. Men vi kan inte vara nöjda där, vi måste ta ännu fler steg för att öka hållbarheten i samhället och det kan vi bara göra tillsammans. Alla vi i samhället kan göra val för att bidra till ett mer hållbart samhälle. Allt från att minska köttkonsumtion till att hyra, låna eller dela tjänster. Vi kan även återanvända eller återvinna produkter och material så långt det går. Tidigare talade man om kretslopp. Idag talar vi mer om cirkulär ekonomi. Det är i grunden samma sak: att skapa

hållbarhet genom att hushålla med våra begränsade naturresurser och tillvarata restvärden ur uttjänta produkter. Fjärrvärmerna är en av de viktigaste samhällstjänsterna vi har i kampen mot klimatförändringarna – navet i den cirkulära ekonomin. Det budskapet behöver vi sprida och nyckeln ligger i våra engagerade medarbetare och lika engagerade kunder. Här i vår hållbarhetsredovisning vill vi berätta mer om vår affärsmodell som bygger på just cirkulär ekonomi, fjärrvärmens samhällsnytta och vårt hållbarhetsarbete. Vi hoppas du finner läsningen både nyttig och tänkvärd.

Mars 2019

Cecilia Nordin
Kommunikation & Hållbarhet

Det här är Södertörns Fjärrvärme

Södertörns Fjärrvärme AB är ett lokalt energibolag som erbjuder konkurrenskraftiga, trygga och miljösmarta energilösningar för både värme och kyla. Varje år levererar vi omkring 1 TWh fjärrvärme till över 50 000 hushåll och företag i Botkyrka, Huddinge och Salems kommuner. Vi är stolta över att i flera år ha kunnat erbjuda våra kunder det lägsta fjärrvärmepriset i Stockholmsområdet och vårt pris ligger under medelpriset i landet. Merparten av den fjärrvärme som vi säljer och distribuerar köps in från vårt systerbolag Söderenergi och en mindre del produceras i egen regi i vår anläggning i Skogås. Fjärrvärmerna som vi levererar produceras till över 98% av förnybara och återvunna bränslen. Vi producerar och distribuerar även fjärrkyla till bland annat köpcentrum, sjukhus och skolor i regionen. Förutom att leverera värme och kyla erbjuder vi våra kunder olika tjänster så som serviceavtal och energirådgivning.

Ägarstruktur

Södertörns fjärrvärme ägs av holdingbolaget Södertörns Energi AB, som i sin tur ägs till lika stora delar av Botkyrka och Huddinge kommuner. Södertörns energi AB äger tillsammans med Telge AB systerbolaget Söderenergi som producerar det mesta av den fjärrvärme som vi levererar.

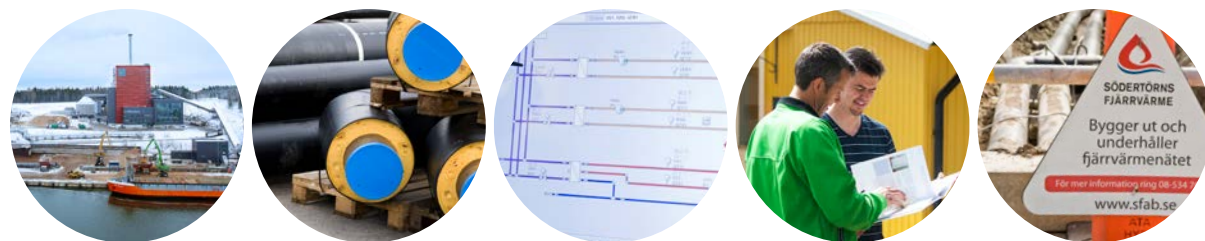
Vår vision

Vi är det ledande företaget inom värme och kyla. Vi arbetar för ett långsiktigt hållbart klimat.

Vår affärsidé

Vi ska tillgodose kundernas komfort genom att erbjuda prisvärda energilösningar.

Vår värdekedja



Tillgångar och insatsvaror

Anläggningar
Skogås värmecentral
Huddinge maskincentral
Lokala kylanläggningar
Distributionsnät
Värmeinköp
Medarbetare

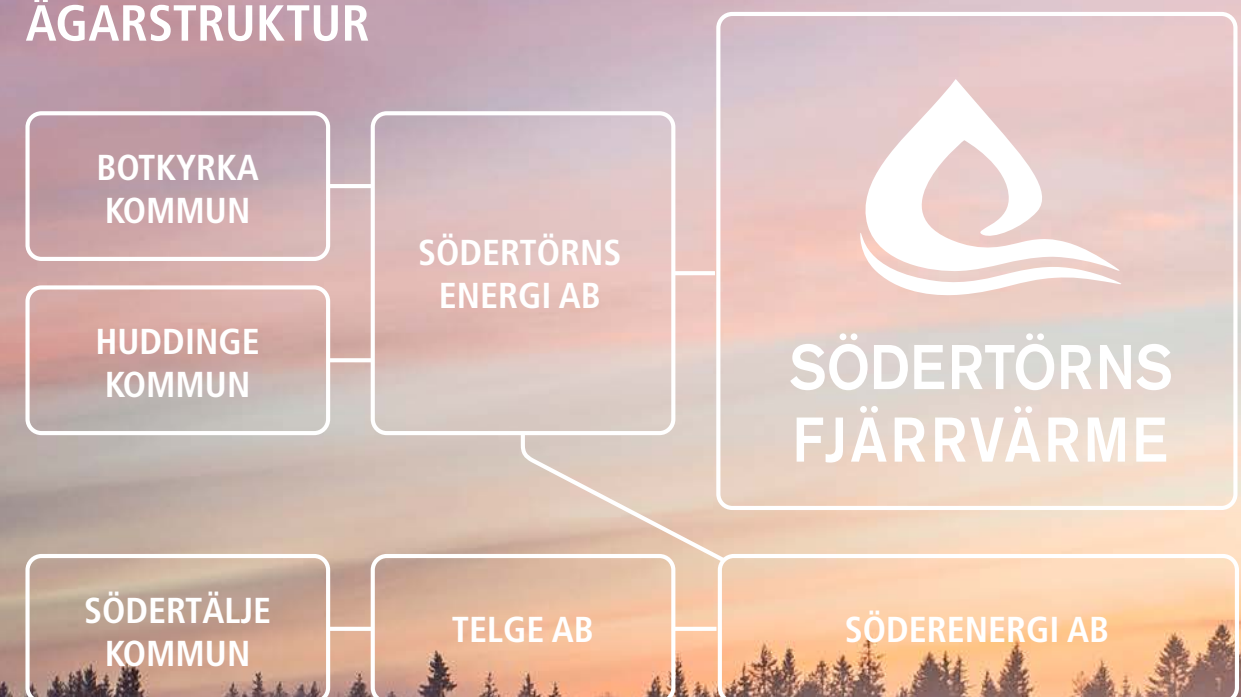
Verksamhet

Produktion av värme och kyla
Energitjänster
Nätunderhåll
Mätning och debitering
Nätutbyggnad
Försäljning
Kundkontakt

Värde

För våra kunder
Miljösmart, leveranssäker och prisvärd värme och kyla
Möjliggör för kunden att bidra till en cirkulär ekonomi
För samhället
Klimat- och resurseffektiv energi
Hållbar utveckling
För våra ägare
Erbjuder hållbara energilösningar
Arbetstillfällen
Ekonomiskt överskott till ägarkommunerna

ÄGARSTRUKTUR



NYCKELTAL

ISO CERT.
MILJÖ ISO 14001:2015
KVALITET ISO 9001:2015
ARBETSMILJÖ OHSAS 18001

50 000
HUSHÅLL OCH FÖRETAG

713
MSEK

OMSÄTTNING

98%
FÖRNYBARA OCH
ÅTERVUNNA BRÄNSLEN

50
ANSTÄLLDA

35
MIL
LEDNINGAR

1
TWh
FJÄRRVÄRME

Året som gått



Efter ett år med en tillförordnad VD tillträdde Anna Josefsson tjänsten som företagets VD i juni. Under hösten har fokus legat på att bygga ledarskapet samt sätta organisationen för att kunna möta utmaningar framåt. Vid årsskiftet presenterades en ny organisation som beräknas träda i kraft under första halvåret 2019. Ett antal nya kunder har anslutits till fjärrvärménätet under 2018, bland annat flertalet flerbostadshus, affärer och skolor. För att möta en ökad efterfrågan på kyla i Flemingsberg har vi investerat i en ny kylmaskin som ska tas i bruk inför sommaren 2019.

Under året har vi påbörjat ett arbete med att utveckla och modernisera vår mätvärdeshantering och vårt verksamhetssystem för mätning och debitering. Detta skapar bland annat möjligheter att kunna ge kunderna ökad mätvärdesinformation samt att utveckla ytterligare kringtjänster framöver.

Färdplan för fossilfri uppvärmning

Fossilfritt Sverige, ett statligt initiativ, har uppmuntrat olika branscher att ta fram färdplaner för hur respektive bransch ska bli fossilfri med stärkt konkurrenskraft som följd. Inom ramen för det tvärvetenskapliga forskningsprojektet Värmemarknad Sverige har vi deltagit i den arbetsgrupp som tagit fram färdplanen för fossilfri

uppvärmning. Vi på Södertörns Fjärrvärme och vår största värmeproducent Söderenergi finns med bland de företag som står bakom färdplanen.

Färdplanens vision är att:

Uppvärmningssektorn ska vara fossilbränslefri år 2030.

År 2045 ska sektorn vara en kolsänka som hjälper till att minska de totala svenska växthusgasutsläppen.

Samverkan är ett viktigt medel för att åstadkomma omställningen.

Möjligheter och utmaningar

I de tre kommuner där vi verkar finns det närhet till goda kommunikationer, ett stort behov av bostäder och tillgänglig mark för nybyggnation. Det gör att det finns intresse från företag att etablera sig i området. Men trots stora behov och planer på bostadsbyggande i kommunerna har vi under året sett en osäkerhet på marknaden och att byggnationstakten har minskat. Vårt fjärrvärmepris står sig väl i konkurrensen med andra uppvärmningsformer, framför allt när det gäller större flerbostadshus, men marknaden är priskänslig och vi känner av konkurrensen från värmepumpar. Det blir även allt mer märkbart att striktare byggregler och energikrav leder till energieffektivare fastigheter

och kraven kommer att skärpas ytterligare framöver. Energieffektivisering görs även i befintliga fastigheter. Sammantaget gör detta att efterfrågan på värme minskar och likaså värmeförsäljningen. Detta skapar emellertid utrymme för att ansluta fler kunder inom samma system. Utifrån ett systemperspektiv är det av stor vikt vilka åtgärder som vidtas för att spara energi. Exempelvis bör

energieffektiviseringsåtgärder styras mot att reducera effektbehovet när energianvändningen är som dyrast och har störst miljöpåverkan. Det är därför viktigt att vi lägger resurser på att föra dialog med kunderna kring energieffektivisering. Vi vill vara en partner för kunden i deras energieffektiviseringsarbete för att rätt åtgärder genomförs ur ett systemperspektiv och samtidigt blir ekonomiskt lönsamt för kunden.

Vårt erbjudande

Fjärrvärme är ett effektivt och klimatsmart sätt att producera värme. Med vår fjärrvärme, som till mer än 98% produceras med förnybara eller återvunna bränslen kan kunderna nå sina egna miljömål eller miljöcertifiera sina byggnader enligt något av de miljöcertifierings-system som finns idag, såsom Miljöbyggnad, LEED och BREEAM.

Förutom att du som fjärrvärmekund väljer ett hållbart uppvärmningsalternativ bidrar du även till en rad samhällsnyttor.

- Fjärrvärmen har en viktig del i den cirkulära ekonomin, där restprodukter från samhället tas om hand genom energiåtervinning för uppvärmning av bostäder och lokaler.
- Genom energiåtervinningsprocessen kan hälso- och miljöfarliga ämnen tas om hand vilket reducerar spridningen av dessa i samhället.
- Fjärrvärme som samproduceras med el i kraftvärmeverk, såsom hos vår största värmeproducent Söderenergi, möjliggör planerbar elproduktion som bidrar till att minska effektutmaningarna i vårt elsystem.

Cirkulär ekonomi som affärsmodell



Södertörns fjärrvärme är del av ett stort kretslopp i Stockholm där restprodukter från samhället, så som spillvärme och avfall, tas tillvara och omvandlas till energi.

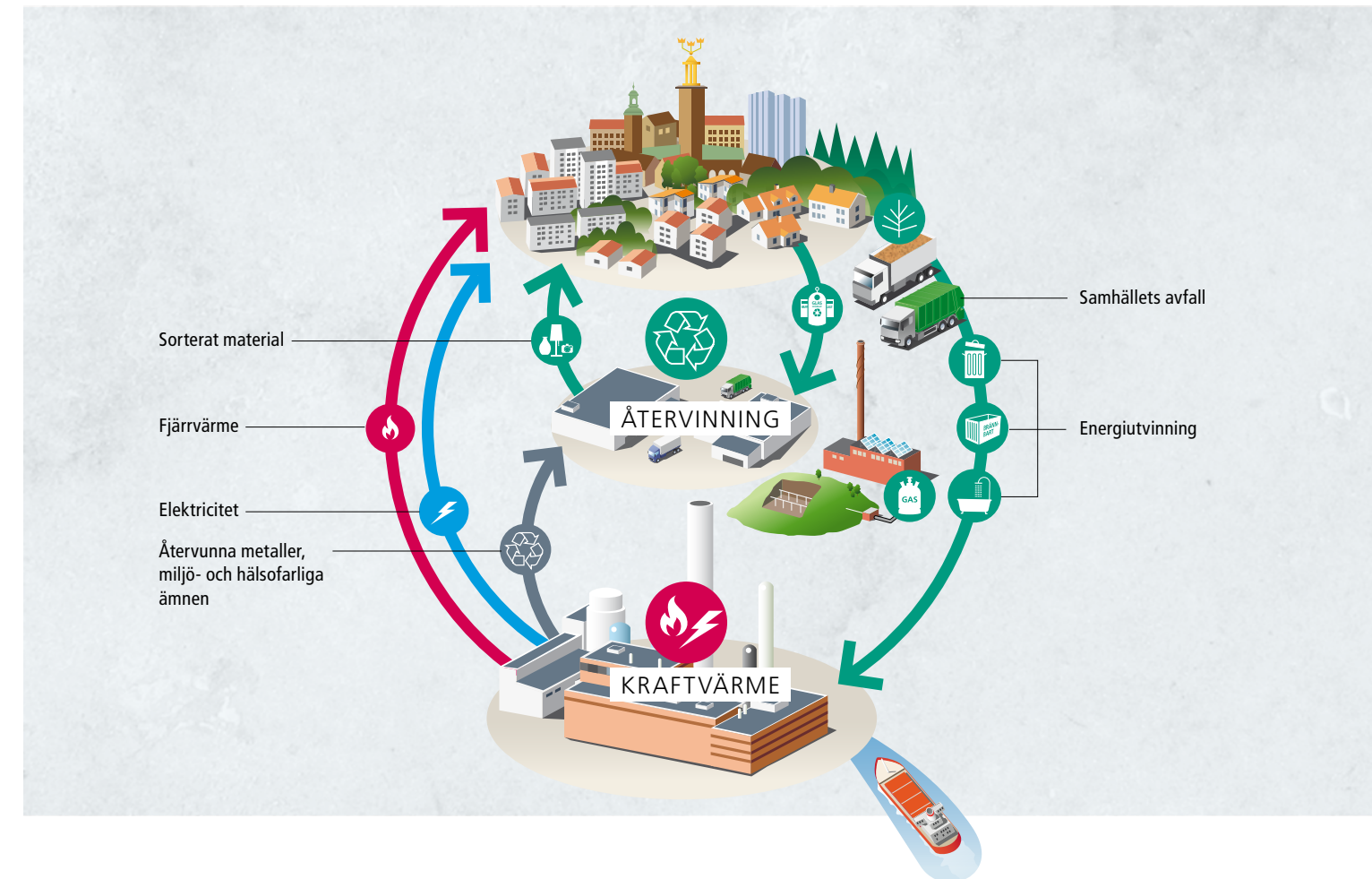
Vår affärsmodell bygger på att ta tillvara på resurser som annars skulle gå förlorade och bidra till ett hållbart samhälle med trygghet och miljösmart energianvändning.

Vi skapar samhällsnytta samtidigt som vi erbjuder en resurseffektiv uppvärmning.

Vi är en del i ett större energisystem

Vår fjärrvärme är en del av ett omfattande kretslopp där restprodukter från samhället, såväl spillvärme som avfall och verksamhetsavfall, tas tillvara och omvandlas till energi i form av el och värme. Vår fjärrvärme distribueras i ett ledningsnät som utgörs av 35 mil långa

ledningar. Systemet är sammankopplat med andra fjärrvärmesystem i Storstockholm, vilket skapar förutsättningar för produktionssamarbeten. Detta möjliggör en resurseffektivitet och optimering av fjärrvärme-produktion- och användning i hela Storstockholm. I det sammankopplade systemet finns flera anläggningar som på olika sätt tar tillvara på och utvinner energi ur sådant som annars hade gått till spillo. Ett exempel på hur vi i vårt system tar tillvara på resurser som annars skulle gå förlorade är vår egen produktionsanläggning i Skogås som sedan slutet av 1980-talet tar emot gas från Sofielunds återvinningsanläggning. Istället för att fackla bort den starkt klimatpåverkande metangasen som bildas i den övertäckta avfalldeponin, används gasen



som ett bränsle i fjärrvärmeproduktionen i Skogås panncentral. Andra exempel på resurseffektivitet är Stockholm Exergis anläggning Hammarbyverket, där man med hjälp av värmepumpar utvinner energi ur avloppsvatten, och Igelsta kraftvärmeverk där el och värme produceras samtidigt för att på ett resurseffektivt och klimatsmart sätt få ut så mycket energi som möjligt ur bio- och returbränslen.

Fjärrvärme en viktig del i den cirkulära ekonomin

Sverige är en föregångare i arbetet att skapa en cirkulär ekonomi. I kommuner och regioner har man under långt

tid arbetat för att öka resurshushållningen – att återanvända och återvinna avfall som inte går att förebygga, att ta tillvara på energin i det som inte går att materialåtervinna och det värmeöverskott som uppstår och att minimera de rester som återstår. Fjärrvärmerna och kraftvärmerna är en viktig förutsättning för att kunna återvinna energin på ett effektivt sätt och utgör en viktig del i den cirkulära ekonomin.

Fjärrvärmens samhällsnytta



Fjärrvärmens från Södertörns fjärrvärme är ett hållbart uppvärmningsalternativ som till nästan 100% baseras på förnybara och återvunna bränslen. Utöver att det ger hållbar värme bidrar också fjärrvärmens till en rad samhällsnyttor.

Energiåtervinning en del i avfallshierarkin

Hantering av avfall i Sverige och i EU styrs av avfallsstrappan eller avfallshierarkin. Hierarkin säger att avfall i första hand ska förebyggas därefter återanvändas, återvinnas, energiåtervinnas och som sista steg deponeras. Det material som är möjligt och lämpligt att återanvändas eller återvinnas ska användas för att producera nya produkter som kan cirkulera i samhället. Fjärrvärme och kraftvärmeproduktion utgör en viktig del i avfallsstrappan i steget energiåtervinning.

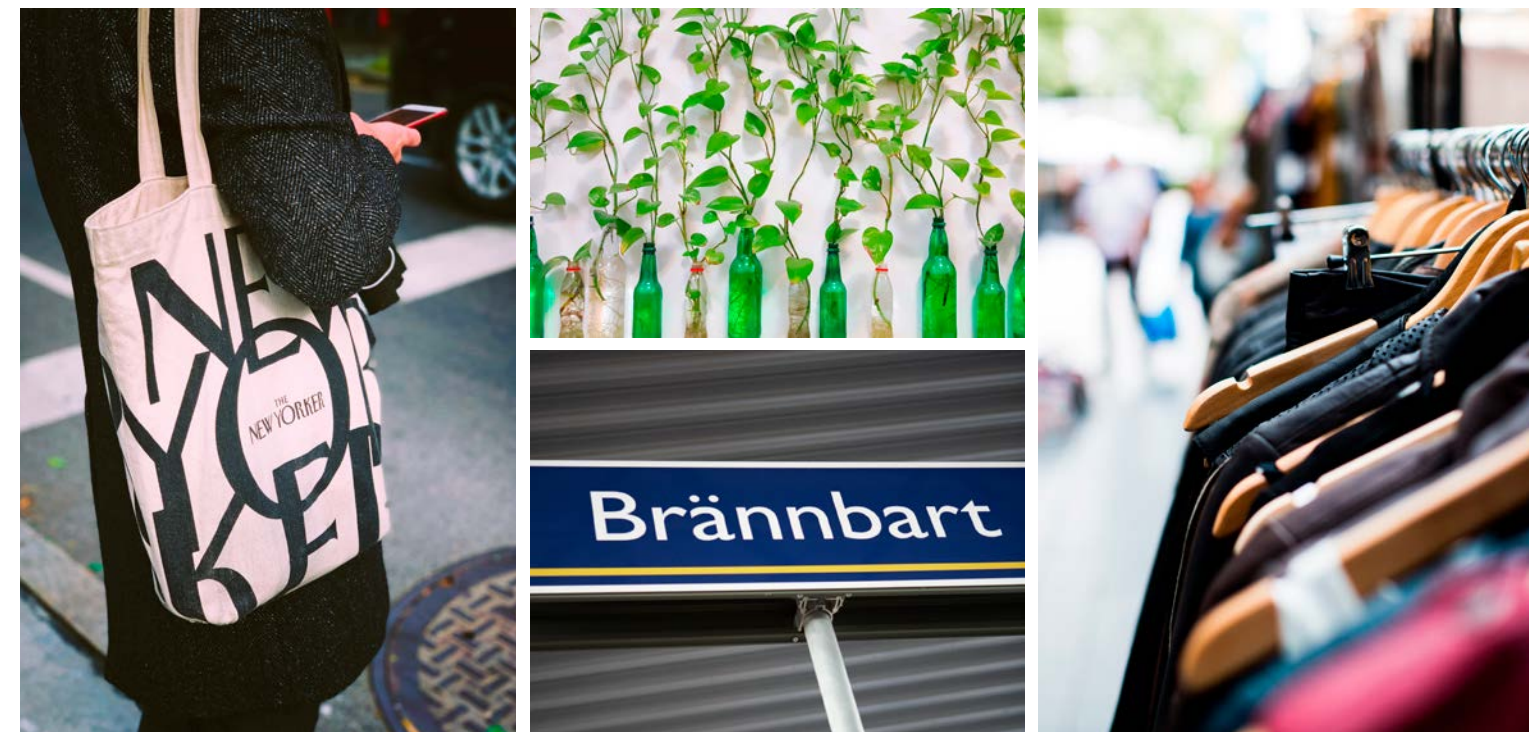
Förhindrar att miljö- och hälsofarliga ämnen sprids och cirkulerar i samhället

Avfall som innehåller exempelvis tungmetaller eller organiska föroreningar ska inte återföras till samhället.

Sådan typ av avfall är bättre att energiåtervinna eftersom organiska föroreningar förstörs vid förbränning och metaller koncentreras och avskiljs i askan. På detta sätt stoppas miljö- och hälsofarliga ämnen från att spridas och cirkuleras i samhället. Att metaller koncentreras skapar förutsättningar för att i framtiden kunna återvinna värdefulla metaller ur askan.

Import av avfall minskar behovet av deponier i Europa

Genom att ta tillvara på avfall från andra länder i Europa för att producera el och värme här i Sverige minskar behovet av deponier i Europa samtidigt som användningen av jungfruliga förnyelsebara eller fossila bränslen minskar. Den fjärrvärme som vi på Södertörns Fjärrvärme levererar produceras av bland annat utsorterat verksamhetsavfall från industrier, byggen och kontor i Sverige och andra länder i Europa, såsom Storbritannien och Tyskland. I Sverige är det förbjudet att deponera brännbart avfall men i Europa är det fortfarande vanligt eftersom det på många håll saknas kapacitet för att energiåtervinna avfallet på ett effektivt sätt. Förutom att deponering av organiskt material ger upphov till



klimatpåverkande utsläpp och föroreningar är det även ett slöseri med resurser.

Energiåtervinning av plast som inte kan återvinnas

En betydande del av den plast som produceras idag kan eller bör inte återvinnas av kvalitetsskäl eller för att den innehåller miljö- eller hälsoskadliga ämnen. För plast som inte kan återvinnas är energiåtervinning det bästa sättet att hantera materialet. Det är dock på sin plats att poängtera att det är viktigt att arbeta för att minimera mängden plast som hamnar i restavfall och går till energiåtervinning eftersom majoriteten av den plast som finns i samhället är tillverkat av olja och ger därför upphov till utsläpp av koldioxid med fossilt ursprung om det energiåtervinnas.

Fjärrvärme skapar underlag för planerbar elproduktion

Fjärrvärmeproduktion bidrar med planerbar el, som är oberoende av sol och vind, till elsystemet. Förnybar elproduktion från väderberoende kraftslag så som vind och sol ökar i det svenska elsystemet. Det är elproduk-

tion som inte går att planera efter efterfrågan, vilket kan skapa effektutmaningar. När mer variabel elproduktion tillförs till elsystemet blir den planerbara elproduktionen allt viktigare. I kraftvärmeverk produceras el och fjärrvärme samtidigt med mycket hög verkningsgrad. Majoriteten av den fjärrvärme som vi levererar till våra kunder produceras i kraftvärmeverket i Igelsta där klimat- och resurseffektiv fjärrvärme och el produceras samtidigt.

Klimatbokslut och samhällsekonomisk nytta

Söderenergi har låtit värdera hur mycket fjärrvärme bidrar till i form av minskade klimatutsläpp samt minskade samhälls- och miljökostnader. Genom ett så kallat Klimatbokslut från 2018 har det beräknats att tack vare att fjärrvärmensätet i södra Stockholm finns så har klimatpåverkande utsläpp på över 900 tusen ton kunnat undvikas jämfört med alternativ uppvärmning och avfallshantering. Den samhälls- och miljöekonomiska nyttan av minskade klimatpåverkande utsläpp och minskad spridning av tungmetaller har i en separat studie värderats till mellan 1,4 och 4,5 miljarder kronor per år.

Vårt hållbarhetsarbete

Vår övergripande verksamhetsstyrning utgår från ägar-direktiv, vår affärsplan och tillhörande verksamhetsplan. Hållbarhetsfrågor utgör en naturlig och integrerad del av verksamheten.

Vi arbetar efter ett integrerat ledningssystem för kvalitet, arbetsmiljö och miljö. Systemet är certifierat enligt ISO9001:2015 för kvalitet, ISO 14001: 2015 för miljö och OHSAS 18001 för arbetsmiljö. Inom ramen för lednings-systemet arbetar vi efter antagna policys och mål. Vår miljöpolicy innehåller riktlinjer för vårt miljöarbete, medarbetarpolicyn anger riktlinjer för hur vi ska förhålla oss till varandra på arbetsplatsen samt hur vi arbetar med arbetsmiljö och likabehandling, upphandlings-policyn innehåller bland annat riktlinjer för hur vi ställer hållbarhetskrav hos våra leverantörer och den finansiella policyn innehåller riktlinjer för ekonomiska beslut. Våra mål inom hållbarhet följs upp kvartalsvis. Lednings-systemet följs upp genom interna och externa revisioner

samt vid årliga genomgångar i ledningsgruppen. För att hålla oss uppdaterade på förändringar i lagar och regel-verk inom miljö- och arbetsmiljö använder vi ett digitalt lagbevakningsverktyg.

Under året har vi utvecklat vårt arbete kring mänskliga rättigheter och korruption. Vi har anslutit oss till FN Global Compact som innehåller principer kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption riktade till företag samt antagit en ny upp-förandekod för leverantörer.

Företagsledningen har huvudansvaret för hållbarhets-arbetet och målstyrning. Samordning av hållbarhets-arbetet hanteras av företagets hållbarhetsorganisation. En översiktlig summering av våra mål, dialoger med våra intressenter, risker och riskhantering samt vilka hållbarhetsaspekter som vi identifierat som mest väsentliga beskrivs i följande avsnitt.

	Styrande dokument	Mål 2018	Måluppfyllnad
Ekologisk hållbarhet	Miljöpolicy Miljöledningssystem ISO 14001	- Minskade utsläpp av fjärrvärmevatten, 95% av identifierade läckor ska vara åtgärdade inom 7 dygn. - Förbättrad avkylning hos minst 20 kunder.	73 % av identifierade läckor åtgärdade inom 7 dygn. Totalt 30 identifierade läckor 2018 varav 8 reparationer överskred 7 dygn. - Fler än 20 kunder har fått hjälp att förbättra avkylningen i sin anläggning.
Social hållbarhet	Medarbetarpolicy Upphandlingspolicy Ledningssystem för arbetsmiljö OHSAS 18001 Global Compact – tio principer	- Tillbud och olyckor – nollvision. - Minskad sjukfrånvaro. - Engagemangsindex – framsteg i pulsmätningar.	- En olycka och två tillbud under 2018. - Sjukfrånvaron 2018 var på samma nivå som året innan. - Engagemangsindex från pulsmätningar ökade under 2018 samt mellan 2017 och 2018.
Ekonomisk hållbarhet	Finansiell policy Kvalitetspolicy Kvalitetsledningssystem 9001:2015	- Nöjd kund index (NKI) på 72. - Höjning av fjärrvärmepriset med max 1%. - Tillväxt – Anslutningsgraden ska vara minst 80% av nytillkomna flerbostadshus i vårt nätområde. - Bolagets resultat efter finansiella kostnader ska uppfylla ägarnas avkastningskrav utan att soliditeten understiger 40%.	- NKI företag och gruppanslutna bostäder 71 (2018), NKI Privatkunder 74 (2017) - Höjning fjärrvärmepriset 2018; Företag och gruppanslutna bostäder 1%, privatkunder 1,7%. - För nybyggda flerbostadshus har anslutnings-graden varit större än 80%. - Mål om avkastningskrav och soliditet uppnåddes 2018.

Dialog med våra intressenter

För att kunna möta omgivningens förväntningar på oss och vårt hållbarhetsarbete är det viktigt att vi har en nära dialog med våra kunder och intressenter.

Vi har i flera år varit med i Prisdialogen, ett bransch-gemensamt initiativ som syftar till att genom en lokal prisdialog bygga kundernas förtroende och ha stabila och förutsägbara priser. Under 2018 deltog vi även i utvecklingen av Klimatdialogen, ett komplement till Prisdialogen, som syftar till att gemensamt med våra kunder uppnå minskad klimat- och miljöpåverkan.

Årets Klimatdialogen handlade till stor del om vilka hållbarhetsmål som de olika aktörerna jobbar mot och hur. Vi har under året även träffat hållbarhetsansvariga hos flera av våra största kunder för att diskutera hur vi jobbar med hållbarhetsfrågor i de olika verksamheterna, vilka förväntningar de har på vårt hållbarhetsarbete och om det finns samarbetsmöjligheter inom hållbarhetsom-rådet.

Vi har en kontinuerlig dialog med våra viktigaste intressenter i många olika former och sammanhang.

Intressent	Kanaler för dialog	Viktiga frågor för intressenterna
Kunder Befintliga och potentiella kunder	- Kundmöten och -träffar. - Pris- och klimatdialogen. - Kundservice- och ärenden. - Kundutvärderingar. - Kundtidning och utskick. - Sociala medier och hemsida. - Evenemang i kommunerna.	- Säkra energileveranser. - Fjärrvärme och fjärrkyla med liten miljöpåverkan. - Kunna uppfylla egna miljömål och certifieringar med vår fjärrvärme och fjärrkyla. - Förutsägbara priser och stabil prisutveckling. - Lättförståelig prismodell som styr mot effektiviseringar i ett systemperspektiv. - Korrekt och trovärdig mätning och debitering. - Kontinuerlig utveckling av produkter och tjänster. - God service och tillgänglighet.
Medarbetare Befintliga och potentiella medarbetare	- Daglig kommunikation. - Medarbetarsamtal. - Intranät. - Medarbetarundersökningar. - Hälsoundersökning. - Fackliga förhandlingar. - Möten i skyddskommitté.	- Trygg och säker arbetsmiljö. - Rättvisa arbetsvillkor. - Meningsfulla och utvecklande arbetsuppgifter. - Utbildning och utvecklingsmöjligheter. - Friskvård. - Balans mellan arbete och fritid.
Samhälle Allmänhet, tillsynsmyndigheter etc.	- Möten och evenemang med kommuner och myndigheter. - Delta i branschsammanhang. - Lagbevakning. - Omvärldsbevakning. - Sociala medier och hemsida.	- Fjärrvärme och fjärrkyla med liten miljöpåverkan. - Hållbar aktör som tar samhällsansvar. - Gynnsamma förutsättningar för näringsliv i regionen. - Vi lever upp till lagar och förordningar. - Antikorruption. - Vi följer och implementerar ny teknik och affärsmodeller.
Ägare Ägarkommuner genom ägarbolag	- Styrelsemöten och konferenser. - Ägardirektiv. - VD-möten.	- Effektivitet och lönsamhet. - Vi uppfyller våra ägardirektiv. - Professionell dialog och insyn i verksamheten. - Hållbar aktör som tar samhällsansvar. - Vi lever upp till lagar och förordningar. - Antikorruption.
Leverantörer och affärspartners Systerbolag, underentreprenörer, leverantörer av produkter och tjänster etc.	- Leverantörsträffar. - Regelbunden kontakt. - Leverantörsuppföljning. - Upphandlingar.	- Professionell och tillförlitlig avtalspartner. - Trygg och säker arbetsmiljö. - Antikorruption.

Hållbarhetsrisker och riskhantering

	Område	Beskrivning av risk	Hur SFAB hanterar riskerna
Ekologisk hållbarhet	Klimatpåverkande utsläpp	• Vi lever inte upp till krav om minskad klimat- och miljöpåverkan.	• Arbetar för energieffektiva fjärrvärme- och fjärrkylasystem med låg miljöbelastning samt fossilfria transporter.
	Klimatförändringar	• Extremväder kräver mer av våra system. • Höjda vattennivåer kan påverka distributionsnätet. • Oförutsägbart väder försvårar prognostisering och planering av leveranser. • Bränslebrist.	• Bygger bort kamrar i nätet som riskerar att översvämmas. • Prognostiserar för ett förändrat klimat. • Arbetar med fleråriga bränsle- och värmeavtal för att minska sårbarheten.
	Bränslen	• Ändrade förutsättningar för bränsleanvändning. • Ökad konkurrens om bränslen. • Ändrade styrmedel. • Allmän debatt om olika bränslefraktioner. • Varumärkesrisk.	• Sprider kunskap om fjärrvärmens roll i energisystemet. • Deltar i arbetet med att ta fram fossilfri färdplan för värmemarknaden. • För dialog med leverantörer och kunder. • Deltar i klimatdialogen. • Arbetar med fleråriga bränsle- och värmeavtal.
Social hållbarhet	Leveranssäkerhet	• Driftstörningar kan orsaka skador på människor och egendom. • Samhällsfara. • Skadat förtroende. • Varumärkesrisk.	• Arbetar systematiskt med nätunderhåll. • Arbetar med att minska belastningen på ledningsnätet genom att hålla låga framledningstemperaturer. • Samarbetar med omkringliggande fjärrvärmebolag.
	Attraktiv arbetsgivare	• Svårt att rekrytera och behålla personal. • Kompetensbrist. • Brist på mångfald. • Bristande engagemang och ineffektivitet.	• Erbjuder möjlighet till kompetensutveckling. • Erbjuder utvecklingsmöjligheter inom företaget. • Utbildar chefer i ledarskap. • Erbjuder bl.a. kollektivavtal och förtroendearbetstid.
	Arbetsmiljö	• Olyckor och tillbud. • Långvarig sjukskrivning. • Stress.	• Arbetar systematiskt med arbetsmiljö. • Utbildar chefer och arbetsledare i arbetsmiljöfrågor. • Hanterar arbetsmiljöfrågor i skyddskommitté. • Erbjuder friskvård och hälsoundersökningar. • Genomför medarbetarundersökningar och medarbetarsamtal. • Säkerställer en rök- och drogfri arbetsplats.
	Diskriminering och mångfald	• Ojämlika arbetsförutsättningar. • Stress. • Brist på mångfald.	• Följer upp arbetsförhållanden genom medarbetarundersökningar. • Genomför lönekartläggning. • Utvecklar vår likabehandlingsplan.
	Mänskliga rättigheter	• Bristar i efterlevnad av mänskliga rättigheter, arbetsmiljö, arbetsrätt, miljöhänsyn och arbete emot korruption hos leverantörer och i leverantörskedjor.	• Uppdaterat vår uppförandekod som ska skickas till leverantörer. • Genomför årliga leverantörsvärderingar och leverantörsträffar. • Ställer krav vid upphandling. • Använder inköpscentralen Sinfra för att säkerställa hållbara upphandlingar.
	Motverkande av korruption	Bristande affärsetik i samband med affärsuppgörelser.	• Uppdaterat vår uppförandekod som ska skickas till leverantörer. • Informerar leverantörer och personal om att gåvor undanbedes. • Stödjer Global Compacts tio principer. • Ställer krav i upphandlingar.
Ekonomisk hållbarhet	Långsiktig lönsamhet	• Förutsättning för företagets långsiktiga fortlevnad. • Bristande lönsamhet minskar möjligheterna att expandera och erbjuda fjärrvärme till kommuninvånarna. • Sämre leveranssäkerhet.	• Fattar välgrundade ekonomiska beslut. • Arbetar enligt interna rutiner och processer. • Genomför interna- och externa kontroller och revisioner. • Upphandlar ett nytt verksamhetssystem
	Fjärrvärmepris	• Stora och oförutsägbara prishöjningar riskerar att resultera i minskat förtroende från kunder och kundtapp.	• Arbetar med långsiktiga prognoser och investeringsplaner för att hålla stabila och förutsägbara priser. • Deltar i prisdialogen.
	IT-säkerhet	• It- och informationssäkerhetsrisker. • Intrång i IT-miljön. • Förlust av information och data. • Driftstörningar.	• Genomför daglig backup. • Arbetar med behörighetsskydd och styrning samt enligt en lösenordspolicy. • Skyddar genom brandväggar och anti-virussystem. • Lagrar data både internt och externt.

Våra väsentliga hållbarhetsaspekter

För att identifiera vilka frågor vi bör prioritera i vårt hållbarhetsarbete gjorde företagets ledningsgrupp inför vår första hållbarhetsredovisning 2017 en väsentlighetsanalys där de hållbarhetsaspekter som är mest relevanta för vår verksamhet och där vi har störst påverkan identifierades och prioriterades. Inför arbetet med årsredovisningen 2018 har ledningsgruppen gått igenom analysen och några mindre uppdateringar har gjorts. Underlag till prioriteringen av viktiga hållbarhetsaspekter är bland annat omvärldsanalyser, dialoger med intressenter och interna diskussioner. Nio hållbarhetsaspekter har identifierats som mest väsentliga för vår verksamhet. Dessa väsentliga hållbarhetsaspekter ligger till grund för vad vi redovisar i hållbarhetsrapporten. Vi har även kopplat aspekterna till Agenda 2030.

Agenda 2030 och globala målen

Agenda 2030 med 17 globala mål för hållbara utveckling utgör en utvecklingsplan för att avskaffa extrem fattigdom, att minska ojämlikheter i världen, att lösa klimatkrisen och att främja fred och rättvisa till 2030. Målen antogs av FN:s generalförsamling 2015.

I målen är ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet integrerade. Vi stödjer Agenda 2030 och har identifierat vilka av målen som vi bidrar mest till och har störst påverkan på.



	Väsentliga hållbarhetsaspekter	Det här redovisar vi	Mål Agenda 2030
Ekologisk hållbarhet	Bränslemix. Klimatpåverkan. Effektiv energianvändning och optimering.	Hur fjärrvärmens och fjärrkylan produceras. Sid 16. Klimatpåverkan och utsläpp till luft. Sid 16. Effektiva fjärrvärme- och fjärrkylasystem. Sid 17.	11. Hållbara städer och samhällen. 12. Hållbar konsumtion och produktion. 13. Bekämpa klimatförändringarna.   
Social hållbarhet	Attraktiv arbetsgivare. Leveranssäkerhet. Affärsetik och transparens.	Attraktiv och utvecklande arbetsplats. Sid 18. Hälsa och säkerhet. Sid 18. Jämlikhet och mångfald. Sid 19. Leveranssäkerhet. Sid 20. Ansvar i leverantörskedjan. Sid 20. Motverkande av korruption. Sid 20.	3. God hälsa och välbefinnande. 5. Jämställdhet. 8. Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt.   
Ekonomisk hållbarhet	Långsiktig lönsamhet. Kundupplevelse. Teknik och digitalisering.	Långsiktig lönsamhet. Sid 21. Stabil och förutsägbar prisutveckling. Sid 22. Kunder och kundupplevelse. Sid 22. Teknik och digitalisering. Sid 22.	7. Hållbar energi för alla. 9. Hållbar industri, innovationer och infrastruktur.  

Ekologisk hållbarhet

Vårt mål är att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle genom att erbjuda klimat- och resurs-effektiva energilösningar för värme och kyla. Som energileverantör har vår verksamhet påverkan på den lokala och globala miljön, framförallt från vår produktion av fjärrvärme- och fjärrkyla samt från distribution och slutanvändning. Miljöhänsyn är en naturlig del i hela verksamheten och som stöd i miljöarbetet arbetar vi efter ett miljöledningssystem som är certifierat enligt ISO 14001.

Hur fjärrvärmens och fjärrkylans produceras

Under 2018 levererade vi totalt 978 GWh fjärrvärme (976 GWh 2017) och 22 GWh fjärrkyla (16 GWh 2017) till våra kunder. Den största delen av fjärrvärmens producerades av Söderenergi i Igelsta kraftvärmeverk, Igelsta värmeverk och Fittjaverket. En mindre del, ca 3% av fjärrvärmens producerade vi själva i Skogås värmecentral. Vi har även ett energiutbyte med Stockholm Exergi som under året gav ett netto på 89 GWh.

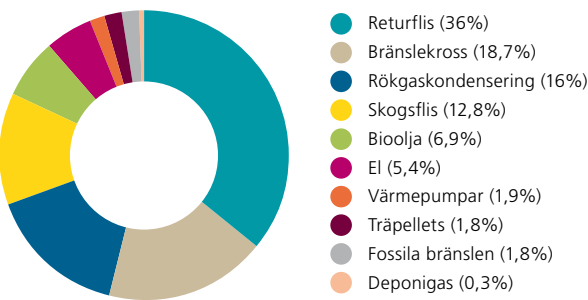
Bränslemix fjärrvärme

Söderenergi har som långsiktig målsättning att 100 % av bränslena i värme- och elproduktionen ska vara förnybara eller återvunna. En utmaning är att ersätta den sista andelen eldningsolja som används för stödelnding och som spetsbränsle.

Sedan 2017 är vår egen värmeproduktion i Skogås helt fossilfri. Under 2018 producerades fjärrvärmens i Skogås av 95 % bioolja och 5 % deponigas från en avslutad, närliggande deponi. Totalt sett producerades den fjärrvärme som vi levererade till 98,2% av förnybara eller återvunna bränslen under 2018.

Figuren nedan visar fördelningen av tillförda bränslen till produktionen av den fjärrvärme som producerades i Skogås värmecentral samt den fjärrvärme som vi köpte från Söderenergi och Stockholm Exergi.

BRÄNSLEFÖRDELNING



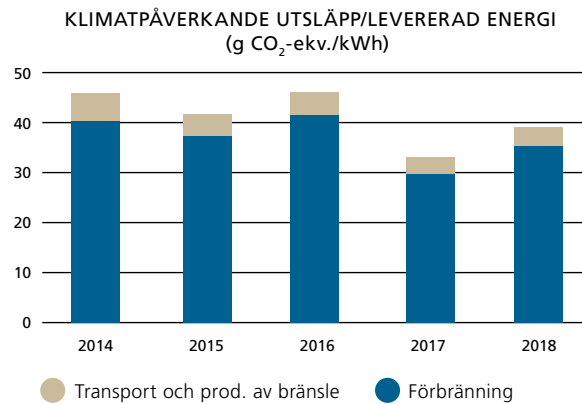
Returflis är utsorterat trä, rivnings- och emballagevirke från byggen, industri, handel och kontor. Bränslekross utgörs av kontors- och industriavfall som består av papper, plast, gummi och trä, som krossats siktats och rensat från metaller sand och andra föroreningar. Rökgaskondensering är värmeenergi som utvinns ur rökgaserna vid förbränningen och skogsflis är rester från avverkning i skogen samt biprodukter från skogsindustrin såsom spån och bark. Eldningsolja används för att tända pannor och när det är mycket kallt.

Fjärrkyla

Den fjärrkyla som vi producerar och levererar till kunder kommer från Huddinge maskincentral (HMC) i Flemingsberg och från ett antal mindre lokala kylanläggningar. I HMC används frikyla från uteluften till att producera kyla. Elen till kylproduktionsanläggningarna är ursprungsmärkt el från vindkraft.

Klimatpåverkan och utsläpp till luft

Produktionen av fjärrvärme ger upphov till klimatpåverkande utsläpp. Utsläppen 2018 var lite högre än 2017, vilket framförallt beror på att vi under 2018 producerade mindre mängd värme i vår egen anläggning i Skogås som bara använder fossilfria bränslen och istället köpte en större andel fjärrvärme som producerats med en



viss del fossila bränslen. Under inledningen av 2018 rådde bränslebrist på grund av väderförhållanden som påverkade många energibolags baslastproduktion och innebar högre förbrukning av bränslen med större andel fossilt innehåll. Under 2016 fasades torv ut ur bränslemixen hos Söderenergi och värmeproduktion i Skogås övergick 2017 till helt fossilfri produktion. Detta gjorde att utsläppen var lägre 2017 än tidigare år. Fjärrvärmens miljövärden har beräknats enligt den metod som är överenskommen mellan Energiföretagen Sverige och Värmemarknadskommittén.

Andra utsläpp till luft

Fjärrvärmeproduktionen ger även upphov till utsläpp av kväveoxider (NOx) och svaveldioxid (SO₂). Svavelutsläpp bidrar bland annat till försurning av hav och land och kväveutsläpp till övergödning av sjöar och hav.

Utsläpp till luft	2018	2017	2016
SO ₂ (mg/kWh)	53	42	41
NO _x (mg/kWh)	119	115	142

Fjärrvärmeproduktionen i Skogås värmecentral är tillståndspliktig verksamhet. Miljötillståndet innehåller bland annat villkor om utsläpp till vatten, mark och luft. Utsläppen mäts kontinuerligt och rapporteras in till tillsynsmyndighet årligen. Under 2018 överskreds gränsvärdena för svaveldioxid vid några tillfällen på grund av driftstörningar, vilket rapporterades till tillsynsmyndigheten och vi har tagit fram en åtgärdsplan för att undvika att det sker igen.

Fossilfria transporter

Vi har som målsättning att successivt helt övergå till fossilfria drivmedel i våra egna fordon. De fordon som köps in ska drivas med förnybara drivmedel, i första hand biogas. Vi har valt att satsa på biogas då det är ett lokalproducerat bränsle med många miljö- och klimatfördelar. I vår egen fordonspark drivs i nuläget fyra bilar och en buss på biogas medan elva fordon/arbetsmaskiner drivs med fossila bränslen. Ytterligare tre biogasbilar är inköpta och en fossildriven bil ska fasas ut. Söderenergi har som långsiktigt mål att alla transporter av bränslen och aska, som sker med fartyg, lastbilar och tåg, ska vara fossilfria. De har infört krav på andel förnybara drivmedel i interna och externa lastbilstransporter. Under 2017 var 40% av drivmedlet i lastbilstransporterna förnybart och målet för 2019 är att minst 75% av driv-

medlet ska vara förnybart. En fortsatt utmaning är att få rederier att övergå till förnybara bränslen i fartygen.

Effektiva fjärrvärme- och fjärrkylasystem

Ett viktigt sätt att begränsa vår miljöbelastning är att effektivisera och optimera fjärrvärme- och fjärrkylanvändningen i våra ledningsnät genom att minimera förlusterna som uppstår mellan produktion och slutanvändning. Med effektiva fjärrvärme- och fjärrkylasystem hushåller vi med resurser samtidigt som förlitningar på ledningsnäten minskar. Det kan även skapa utrymme att ansluta nya kunder utan att behöva bygga ut ledningsnätet. För ett effektivt fjärrvärme-system arbetar vi med att minska värmeförlusterna, att snabbt identifiera och åtgärda läckor samt att hjälpa kunder med ineffektiva fjärrvärmearläggningar.

Ledningsförluster

De totala ledningsförlusterna från vårt fjärrvärmesystem var 7,5% under 2018 (7,7% 2017). För att minska förlusterna arbetar vi för att hålla låga framledningstemperaturer i ledningsnätet.

Utsläpp fjärrvärmevatten

Under 2018 hade vi 30 identifierade läckor, varav några var på vår huvudledning vilket gjorde att reparationerna tog längre tid än 7 dygn, som är vår målsättning. En annan orsak till längre åtgärdstid var lång leveranstid på material. Vårt fjärrvärmesystem används för att transportera värme mellan Igelsta och Stockholm Exergi. Det kräver en förhöjd framledningstemperatur under vintermånaderna, vilket har visat sig öka påfrestningarna på ledningsnätet och medfört att antalet läckor ökat. Genom att installera shuntpumpar har temperaturen ut mot kunderna kunnat sänkas vilket har gett positivt resultat.

Förbättrad avkylning hos kund

För att fjärrvärmesystemet ska fungera bra är det viktigt att värmeöverföringen hos våra kunder är effektiv. Höga returtemperaturer från kundanläggningar skapar problem framförallt eftersom verkningsgraden i produktionsanläggningarna minskar om vattnet är för varmt. Vi har system som övervakar och identifiera kundanläggningar som har dålig värmeöverföring. Kunderna erbjuds hjälp att åtgärda problemet vilket både skapar nytta för kunden då det sänker deras kostnader samtidigt som det minskar fjärrvärmesystemets miljöbelastning.

Social hållbarhet

Social hållbarhet för oss handlar om att våra medarbetare mår bra, är motiverade och kan utvecklas. Vi vill vara en attraktiv arbetsplats med trygg arbetsmiljö utan diskriminering och vi tar socialt ansvar i relationer med kunder, leverantörer och andra intressenter. Som stöd i arbetsmiljöarbetet arbetar vi utefter ett ledningssystem certifierat enligt standarden OHSAS 18001.

Attraktiv och utvecklande arbetsplats

Grunden för en framgångsrik verksamhet är engagerade, motiverade och kompetenta medarbetare. För att kunna möta framtida utmaningar arbetar vi med kompetensförsörjning genom anställdas vidareutveckling samt att attrahera nya medarbete. Vi upplever att det finns en konkurrens om kompetens inom flera yrkeskategorier som vi efterfrågar. För att behålla och attrahera nya medarbetare erbjuder vi bland annat attraktiva arbetsvillkor, utvecklingsmöjligheter och goda förutsättningar för balans mellan arbete och fritid.

Kompetensutveckling

Utgångspunkten för medarbetarnas individuella kompetensutveckling är medarbetarsamtal där chef och medarbetare diskuterar utvecklingsbehov och önskemål. Vi använder ett webbaserat kompetenshanteringssystem som hjälper oss att sammanställa, planera, följa upp och utvärdera medarbetarnas kompetensutveckling. Det är viktigt att ta tillvara på kompetens och erfarenhet inom företaget. För att underlätta generationsväxlingar och skapa goda förutsättningar för äldre medarbetare att arbeta till 65 år eller längre erbjuds en modell med minskad arbetstid. Anställda över 62 år har möjlighet att arbeta 80 procent med 90 procent lön och 100 procent pensionsavsättning och anställda över 63 år erbjuds att arbeta 60 procent till 80 procent lön och 100 procent pensionsavsättning.

Medarbetarengagemang

Hösten 2017 gjordes en större medarbetarundersökning som sedan följdes upp med fyra så kallade pulsmätningar under 2018. I pulsmätningarna mättes fyra fokusområden som tillsammans bildade ett engagemangsindex. Fokusområdena var team-effektivitet, ledarskap, engagemang och psykosocial arbetsmiljö. Utifrån resultatet har medarbetarna på avdelningsnivå tagit fram handlingsplaner att arbeta med framåt. Resultatet av mätningarna på företagsövergripande nivå visar på en klar förbättring i engagemangsindex under 2018, från 72 i pulsmätning

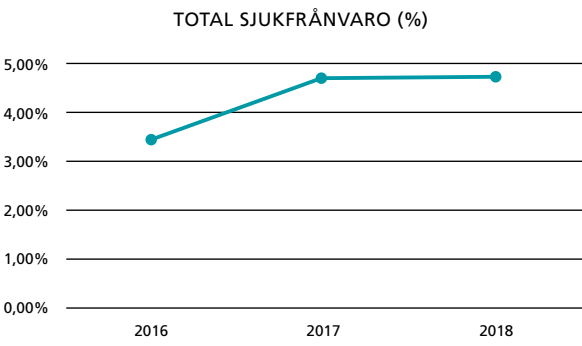
1 till 77 vid pulsmätning 4 samt mellan 2017 och 2018 från 66 till 77. Svarsfrekvensen var ca 85%, med undantag för mätningen under sommarsemestern då svarsfrekvensen var något lägre.

Hälsa och säkerhet

Vi vill uppmuntra till en hälsosam livsstil och erbjuder alla medarbetare ett brett utbud av friskvårdsaktiviteter såsom yoga, massage och ergonomigenomgång. En gång per år erbjuds samtliga anställda att genomgå en hälsoundersökning där man bland annat går igenom fysisk aktivitet, tobaks- och alkoholvanor, aktuellt hälsotillstånd och arbetsmiljöfaktorer (fysiska och psykosociala). Utifrån ett övergripande resultat av årets undersökningar kommer vi att ta fram en friskvårdsplan för 2019. För att underlätta för våra medarbetare att ha en bra balans mellan arbete och fritid tillämpar vi förtroende-arbetstid och möjlighet till distansarbete om arbetsrollen tillåter.

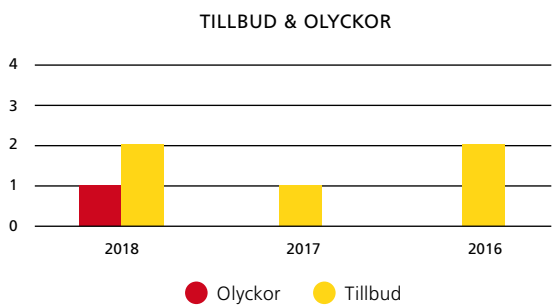
Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron har legat på i stort sett samma nivå 2017 och 2018. Av den totala sjukfrånvaron var långtidssjukfrånvaron procentuellt lägre 2018 jämfört med 2017, 38% respektive 57%. Sjukfrånvaron var under året procentuellt högre bland kvinnor. För att underlätta medarbetares återgång till arbetet efter sjukskrivning arbetar vi med individuella rehabiliteringsplaner och arbetsanpassning.



Olyckor och tillbud

Vi verkar i arbetsmiljöer där allvarliga risker kan uppstå, det handlar framför allt om risksituationer runt trafik, hett vatten och ånga. För att motverka olyckor arbetar vi med utbildning, rutiner, egenkontroller och avvikelshantering. Under 2019 kommer vi att införa ett verktyg för att kunna göra digitala riskanalyser på plats i samband med bygg- och servicearbeten. Vi uppmanar alla medarbetare att anmäla alla olyckor och tillbud för att kunna vidta förebyggande åtgärder. Under 2018 har en olycka och två tillbud rapporterats. Det var en bilolycka i tjänst utan personskador och tillbuden handlade om en öppen ventil vid ett arbete med hetvatten samt rasrisk från tegelvägg på kontorsfastigheten.



Utbildning i arbetsmiljö

Under året har chefer, arbetsledare och skyddsombud utbildats i Bättre Arbetsmiljö (BAM) och Organisatorisk och Social Arbetsmiljö (OSA). Samtliga medarbetare har genomgått en obligatorisk webbaserad säkerhetsutbildning anpassad för vår verksamhet.

Jämlikhet och mångfald

Vi verkar för en inkluderande företagskultur där medarbetarna trivs och vi har nolltolerans mot trakasserier och diskriminering.

Medarbetarstatistik

Totalt har företaget 50 tillsvidareanställda och fem timanställda, varav samtliga timanställda är tidigare

	Kvinnor	Män	Total
Anställda tillsvidare	17	33	50
Ledningsgrupp	3	2	5
Styrelse	4	4	8
Medelålder	44	49	48

anställda som har valt att fortsätta arbeta efter pension. Vi har även erbjudit sommarjobb till 11 ungdomar. Fem nya medarbetare har rekryterats under året och sex har slutat, varav tre pensionsavgångar. Könsfördelningen är jämn på ledningsnivå och i vår styrelse, medan den är mer ojämn på företaget som helhet och på avdelningsnivå, totalt är det 66% män och 34% kvinnor.

Lönekartläggning och jämlikhetsplan

Vi gör årliga lönekartläggningar för att säkerställa att lönesättningen är korrekt utifrån varje medarbetares förutsättningar. Om avvikelser i lönesättningen upptäcks korrigeras detta. Vi arbetar även med att uppdatera vår likabehandlingsplan.

Vi talar många språk

I våra leveranskommuner är det en stor del av befolkningen som har rötter i andra länder. Som exempel är 58% av invånarna i Botkyrka antingen själva födda i ett annat land eller har båda sina föräldrar födda utomlands och det talas ca 100 språk inom kommunen. För oss som företag är det en stor tillgång att våra medarbetare talar olika språk särskilt i kontakten med kunder. För att bättre ta tillvara på den tillgången har vi gjort en kartläggning över vilka språk som talas på företaget. Kartläggningen visar att vi genom våra medarbetare kan kommunicera med våra kunder på svenska, engelska, arabiska, syrianska/assyriska, tyska, persiska, finska, ungerska, litauiska, polska, ryska och franska.

Leveranssäkerhet

Trygg och tillförlitlig leverans av fjärrvärme och fjärrkyla är avgörande för vår verksamhet och kundernas förtroende. Avbrott kan få stora konsekvenser för våra kunder och viktiga samhällsfunktioner. Vi arbetar löpande med nätunderhåll och för att minska belastningen på ledningsnätet för att förebygga avbrott. För akuta problem har vi en jourverksamhet som är bemannad dygnet runt. Inför planerade avbrott i samband med underhåll eller inkoppling av nya ledningar informeras berörda kunder i god tid innan avstängning. Under 2018 hade vi inga större oplanerade avbrott i fjärrvärmeleveranserna. Sommaren 2018 var rekordvarm och det var stor efterfråga på fjärrkyla. Efter en längre period av höga dygns-temperaturer och hög luftfuktighet fick vi kapacitetsbrist och under en kort period fick vi be kunder i fjärrkylnätet runt Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge att avvara kyla för att trygga leveransen till sjukhuset. Vi har sammanställt erfarenheter från sommarens extrem-situation och kommer ta fram åtgärdsplan och en upp-daterad sektioneringsplan, utifrån dialog med samtliga fjärrkylakunder, i god tid inför kylsäsongen 2019. För att kunna möta det ökade kylbehovet i området så kommer vi även installera ytterligare 5 MW installerad kyleffekt till kylsäsongen 2019 i fjärrkylanätet runt sjukhuset.

Ansvar i leverantörskedjan

Vi använder olika typer av leverantörer i verksamheten, bland annat anlitar vi entreprenörer för mark, rör- och servicearbeten. Det är arbeten som kan innebära miljö- och arbetsmiljörelaterade risker. I vissa fall representerar entreprenörer Södertörns fjärrvärme i kontakt med kunder. Det är därför viktigt att entreprenörerna är väl informerade om och följer krav och riktlinjer inom arbetsmiljö, miljö, socialt ansvar och kundbemötande när det är relevant för uppgiften. Under hösten anordnade vi en gemensam träff med ett stort antal entreprenörer som arbetar för oss med bygg- och

installationsjobb. Fokus för träffen var säkerhet och gemensamma arbetssätt. Under året har vi anslutit oss till FN:s Global Compacts tio principer för ansvarsfullt företagande och har antagit en uppförandekod för leverantörer som är baserad på principerna. Produkter och tjänster som levereras till oss ska vara framställda under förhållanden som är förenliga med FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, FN:s barnkonvention, FN:s Global Compact, ILO:s konventioner om rättigheter i arbetslivet samt gällande lagar och regler. Vår uppförandekod innehåller bland annat krav kring arbetsvillkor, diskriminering, hälsa och säkerhet, korruption och miljöhänsyn. Uppförandekoden kommer att delges våra leverantörer, läggas upp på hemsidan och användas vid upphandlingar. Leverantör-erna ska kunna intyga att de och eventuella under-leverantörer uppfyller kraven. Vi gör även avrop från inköpscentralen Sinfra som säkerställer att upphandlade produkter och tjänster uppfyller hållbarhetskrav. De leverantörer som vi har ramavtal med utvärderas årligen.

Motverkande av korruption

Vi köper årligen varor och tjänster för ca 500 miljoner kronor och det är väldigt viktigt att vi har god affärsetik i relationen med leverantörer. Vi skickar regelbundet ut information om att vi inte tar emot gåvor, inbjudningar eller events till leverantörer och internt. FN Global Compact som vi anslutit oss till innehåller principer kring korruption. Vid upphandling ställer vi motsvarande krav på anbudsgivare.

Ekonomisk hållbarhet

Långsiktig lönsamhet är en förutsättning för att kunna driva och utveckla verksamheten. Som kommunalägt bolag gynnar vår verksamhet kommunerna som vi verkar i, bland annat genom att en del av överskottet går tillbaka till våra ägare och i längden till kommuninvånarna. Ekonomisk stabilitet skapar möjlighet att göra långsiktiga investeringar samt erbjuda stabila och konkurrens-kraftiga priser till våra kunder.

Långsiktig lönsamhet

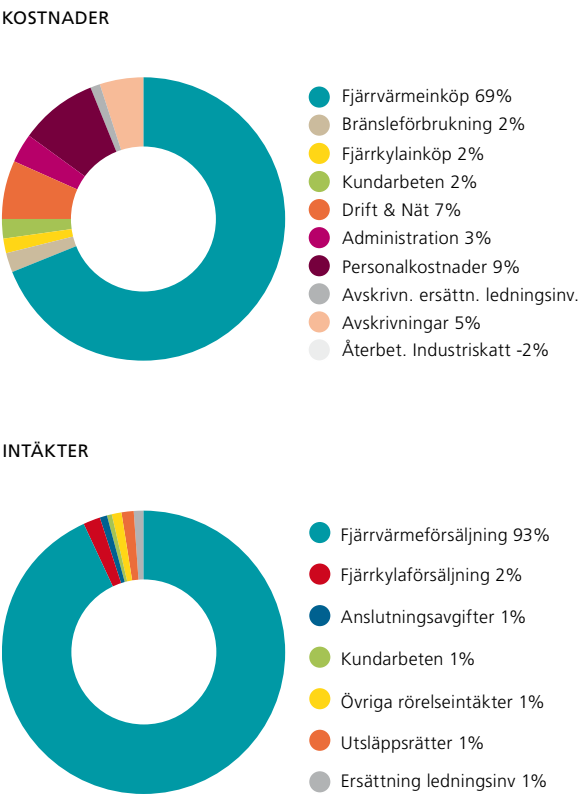
Det ekonomiska resultatet har varit starkt 2018, i likhet med åren innan. Detta trots att bränslepriserna har ökat under året. En ökad efterfrågan på bränslen har resulterat i stigande priser och samtidigt har energieffektivi-seringar i kundernas byggnadsbestånd en allt större inverkan på våra leveranser. Detta kan sammantaget komma att påverka lönsamheten framöver. Investeringar under 2018 avser framförallt utbyggnad, omläggning och underhåll av ledningar. Vi har även gjort en större investering i en ny kylmaskin till Huddinge maskincentral.

Ekonomiskt resultat

	2018	2017	2016
Omsättning (Mkr)	713	711	715
Resultat efter finansnetto (Mkr)	120	116	144
Balansomslutning (Mkr)	807	778	794
Investeringar (Mkr)	56	65	51
Soliditet (%)	46,2	46,4	45,4

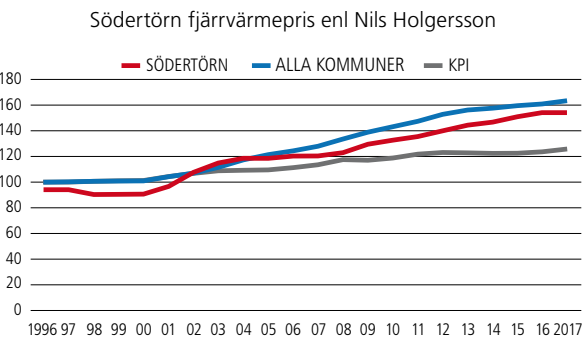
Läs mer om årets ekonomiska resultat i vår årsredovisning.

Kostnader och intäkter



Stabil och förutsägbar prisutveckling

Vår långsiktiga strategi är att fortsatt erbjuda våra kunder trygg och miljövänlig värme och kyla till konkurrenskraftiga priser. I samband med Prisdialogen träffar vi representanter för våra största kunder för att bland annat diskutera priser och prognoser. Det skapar en öppenhet och större förståelse för vår prissättning. Privatkunder bjuds in till årliga kundträffar där vi bland annat informerar om priser och framtida prisutveckling. Nils Holgersson-rapporten som årligen bland annat kartlägger fjärrvärmesatser i landets kommuner visar att vårt fjärrvärmepris fortsatt är lägst i Stockholmsregionen och ligger under genomsnittet i landet.



Vårt fjärrvärmepris har ökat med i genomsnitt ca 3,6% per år under perioden 2002 – 2017. Det är ungefär lika mycket som genomsnittsökning har varit för alla kommuner i Nils Holgerssons jämförelse under samma period. KPI index har under samma period ökat med ca 1,2% per år.

Kunder och kundupplevelse

Vi levererar fjärrvärme till ca 50 000 hushåll, företag och verksamheter i vårt leveransområde. Över hälften av fjärrvärmens levereras till flerbostadshus. Våra största kunder utgörs av kommunala och privata fastighetsbolag. Bostadsrättsföreningar och samfällighetsföreningar utgör även stora kundkategorier. Flerbostadshus är den kategori där vi har störst marknadsandel, 96% av flerbostadshusen i våra kommuner har fjärrvärme som värmekälla. Motsvarande siffra för lokalbyggnader är 84% och 16% för småhus.

Nöjd kund-index

Vi mäter regelbundet hur nöjda våra kunder är med oss som fjärrvärmeleverantör. Under 2018 mättes kundnöjdheten hos kunder som representerar företag, bostadsrättsföreningar och samfällighetsföreningar. Totalt gjordes 100 intervjuer. Undersökningen visade på ett Nöjd Kund Index (NKI) på 71, på skalan 0-100. Resultatet ligger på samma nivå som vid de senaste fyra mätningarna och som fjärrvärmemarknaden generellt. Det innebär att företagskunderna generellt är nöjda med oss som bolag. Intervjufrågorna utgår bland annat från vårt kundlöfte, Vi gör det tryggt och bekvämt för dig, Vi ställer upp för dig, Hos oss är du alltid välkommen och Vi ligger steget före. Bäst resultat får vi på påståenden om att vi har kompetent personal som kan hjälpa kunden med dess ärenden, vi har hög leveranssäkerhet samt att vi levererar den typ av uppvärmning som passar kundens behov bäst. Störst förbättringspotential finns kopplat till påståenden om att vi kan erbjuda tilläggs-tjänster som är av intresse för kunden samt i viss mån att vi ses som ett modernt företag som kontinuerligt utvecklar sina tjänster.

För privatkunder mättes kundnöjdheten 2017. Nöjd-kundindex (NKI) blev då 74 på en skala mellan 0-100, vilket var högre än genomsnittet på 71 som uppmättes av Svenskt kvalitetsindex för fjärrvärmekunder på privatmarknaden samma år.

Teknik och digitalisering

För att möta kundernas efterfrågan på bland annat mätvärdesdata och kringtjänster har vi påbörjat ett arbete med att utveckla och modernisera vår mätvärdeshantering och vårt verksamhetssystem för mätning och debitering. Arbetet kring mätvärdeshantering syftar till att skapa bra förutsättningar för laguppfyllnad, flexibilitet och långsiktig effektivitet i hela mätprocessen. Ett nytt system beräknas vara på plats första halvåret 2019. Det kommer då innebära att vi kan leverera kvalitetssäkrade timvärden till kunder samtidigt som det skapar möjligheter för ytterligare kringtjänster. Arbetet med att modernisera vår systemmiljö för mätning och debitering ska resultera i att ett nytt verksamhetssystem upphandlas och målsättningen är att systemet ska vara i drift under 2019.

Rapporteringskrav enligt årsredovisningslagen

Område	Upplyningskrav	Miljö	Sociala förhållanden	Personal	Respekt för mänskliga rättigheter	Motverkande av korruption
Affärsmodell	Rapporten ska beskriva företagets affärsmodell.	s. 8-9				
Policy	Rapporten ska beskriva de policys som företaget tillämpar i frågorna, inklusive de granskningsförfaranden som har genomförts.	s. 12, 16-17	s. 12, 18-20	s. 12, 18-19	s. 12, 20	s. 12, 20
Resultat av policys	Rapporten ska beskriva resultaten av policys.	s. 12, 16-17	s. 12, 18-20	s. 12, 18-19	s. 12, 20	s. 12, 20
Väsentliga risker	Rapporten ska beskriva de väsentliga riskerna som rör frågorna och är kopplade till företagets verksamhet inklusive, när det är relevant, företagets affärsförbindelser, produkter eller tjänster som sannolikt får negativa konsekvenser.	s. 14				
Hantering av risker	Rapporten ska beskriva hur företaget hanterar riskerna.	s. 14				
Centrala resultatindikatorer	Rapporten ska beskriva centrala resultatindikatorer som är relevanta för verksamheten.	s. 16-17	s. 18-20	s. 18-19	s. 20	s. 20



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Södertörns Fjärrvärme AB, org.nr 556132-1174

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2018 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

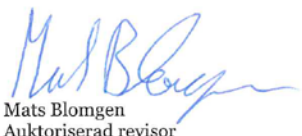
Granskningens inriktning och omfattning

Min granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att min granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionsssed i Sverige har. Jag anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för mitt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 28 mars 2019



Mats Blomgen
Auktoriserad revisor

Box 3073, 145 03 Norsborg
Besöksadress: Sjöbodavägen 5
Tel: 08 - 534 705 00
E-post: info@sfab.se
www.sfab.se



**SÖDERTÖRNS
FJÄRRVÄRME**