

Hållbarhetsrapport

2021

Med gemensam kraft
förändrar vi världen till det bättre.

Norrtälje Energi AB | Org.nr. 556399-2246



Norrtälje Energi

Innehåll

Hållbarhetsrapport 2021

Hälsning från vd	4
Om hållbarhetsrapporten	5
Särskilda händelser och aktiviteter under året	6-7
Om Norrtälje Energi	8
Bolagsstyrning	8
Våra affärer	9-10
Vårt varumärke	11
Vårt ansvar och engagemang	12
Vilka hållbarhetsfrågor är viktigast?	13
Nulägesanalys	13
Omvärldsanalys och riskanalys	13
Intressentanalys	13-14
Väsentlighetsanalys och prioriterade hållbarhetsområden	15
Affärsmässighet och kvalitet	16-17
Attraktiv arbetsgivare	18-19
Ansvarsfull resursanvändning	20-21
Begränsad miljö- och klimatpåverkan	22-23
Engagerad samhällsbyggare	24-25
Kundvänligt och relevant utbud	26-27
Sunda affärsrelationer	28

Bilaga 1 GRI-index

Bilaga 2 Yttrande från revisionen

Hälsning från vd



2021 var året då vi planerade att återgå till en mer normal vardag. Så blev inte fallet. Covid-19 påverkar fortfarande belastningen på sjukvård, skolor med mera, och fokus på samhällsviktiga funktioner, där vi på Norrtälje Energi i högsta grad ingår, har blivit större. I skuggan av detta pågår samtidigt en världsomspännande förändring av vårt energisamhälle med stort fokus på hållbarhet.

KRAFTEN I NORRTÄLJE ÄR VI

Vi på Norrtälje Energi har stark lokal förankring, vi strävar efter att våra kommuninvånare ska känna trygghet i att vi gör allt för att den energi vi producerar ska ske på det mest hållbara sättet. Norrtälje är en tillväxtkommun och vi vill tillsammans med övriga aktörer se till att hållbarhet är ledordet i alla nya etableringar av bostäder och företag. Genom att vara konkurrenskraftiga och samtidigt ha en god ekonomi, kan vi generera ett överskott som i sin tur kan investeras för att ytterligare minska vår miljö- och klimatpåverkan, och bidra till samhällsnytta i vår kommun. En del av vårt överskott går direkt tillbaka till våra barn och ungdomar, att kunna sponsra cirka 40 barn- och ungdomsföreningar gör mig stolt och glad.

Vi jobbar hårt för att vara en attraktiv arbetsgivare och jag känner att våra medarbetare är positiva och engagerade, trots alla omställningar alla behövt göra. Detta visade sig tydligt i vår senaste medarbetarundersökning där vi hade ett deltagande på 97 procent, vilket är fantastiskt. Vi såg även en ökning i vårt medarbetarindex med fem enheter. Digitaliseringen ställer nya krav på oss, men ger oss samtidigt nya möjligheter. Norrtälje Energis medarbetare har gjort ett mycket bra jobb och snabbt ställt om till nya arbetssätt.

MARKNADEN

På senhösten/vintern 2021 upplevde svenska konsumenter, framför allt i de södra delarna av landet, kraftigt ökande elpriser. Det motsatta förhållandet noterades under sensommaren då Sverige i perioder hade negativa priser. Redan under 2020 sågs ökande grad prisvariationer mellan norra och södra Sverige, något som fortsatt under 2021. Timprisvariationen har varit hög under dygnet, i södra Sverige

mellan -€2 och €347 per MWh under oktober. Begränsad överföringskapacitet från norra till södra Sverige samt låg produktion i södra Sverige nämns ofta som orsaker till variationerna. Även väderrelaterade fenomen i Europa såsom sämre vindförhållanden och torka som lett till minskad vindkrafts- och vattenkraftproduktion, har påverkat elpriset. Ytterligare en faktor som inte diskuteras så ofta i samband med de höga elpriserna är att svenska konsumenter inte är flexibla elanvändare trots att grossistpriset för el fluktuerar alltmer.

STREAMAD VÄRME – VÄRME SOM STRÖMMAR I RÖR UNDER MARKEN

Kraftvärmens betydelse som basproduktion i det svenska energisystemet blir allt viktigare. Fjärrvärmes, eller som vi säger, streamad värme, blir mer och mer en möjliggörare i elektrifieringen av vårt samhälle. Vår fjärrvärmeproduktion är 99,7 procent fossilfri vilket vi är stolta över, men vi är inte nöjda förrän vi når 100-procentmålet. Elproduktionen vid vårt kraftvärmeverk i Norrtälje slog produktionsrekord under året, mycket tack vare våra duktiga operatörer som hela tiden optimerar driften efter rådande väderlek. Vi har valt att inte höja våra fjärrvärmepreiser för 2022. Våra fjärrvärmekunder kan känna trygghet både med pris och leverans när de valt att få streamad värme från oss, utan oro för volatila elpriser.

EN SOLIGARE TILLVARO

Vi ser med glädje att fler och fler väljer att installera solceller på sina byggnader. Detta ställer dock höga krav på vårt elnät för att vi ska kunna hantera denna ökning. Därför känns det tryggt att veta att vi har ett mycket stabilt elnät med väldigt få avbrott. Men även om vi har ett av Sveriges säkraste elnät fortsätter vi givetvis att utveckla och förnya för att bli ännu bättre.

Välkommen att läsa mer om vår verksamhet det gångna året och hör gärna av dig med synpunkter eller frågor.

Tobias Dahlberg, vd
tobias.dahlberg@norrtaljeenergi.se

Om hållbarhetsrapporten

I denna hållbarhetsrapport beskrivs Norrtälje Energi-koncernens hållbarhetsarbete (i text refererad till som Norrtälje Energi eller "vi"). Det är vår andra publicerade hållbarhetsrapport och den omfattar hela koncernens verksamhet för redovisningsperioden 2021. Rapporten upprättas årligen och ambitionen är att successivt utveckla redovisningen för att uppfylla GRI-standarderna. Därav finns i Bilaga I ett GRI-index så att det går

att se vilka av standardens uppgifter som hittills omfattas av redovisningen. Hållbarhetsrapporten publiceras på företagets hemsida.

Redovisningen uppfyller kraven på upplysningar enligt årsredovisningslagen. I nedanstående tabell ges därför en korsreferens mellan lagens krav på upplysningar och relevanta avsnitt i rapporten:

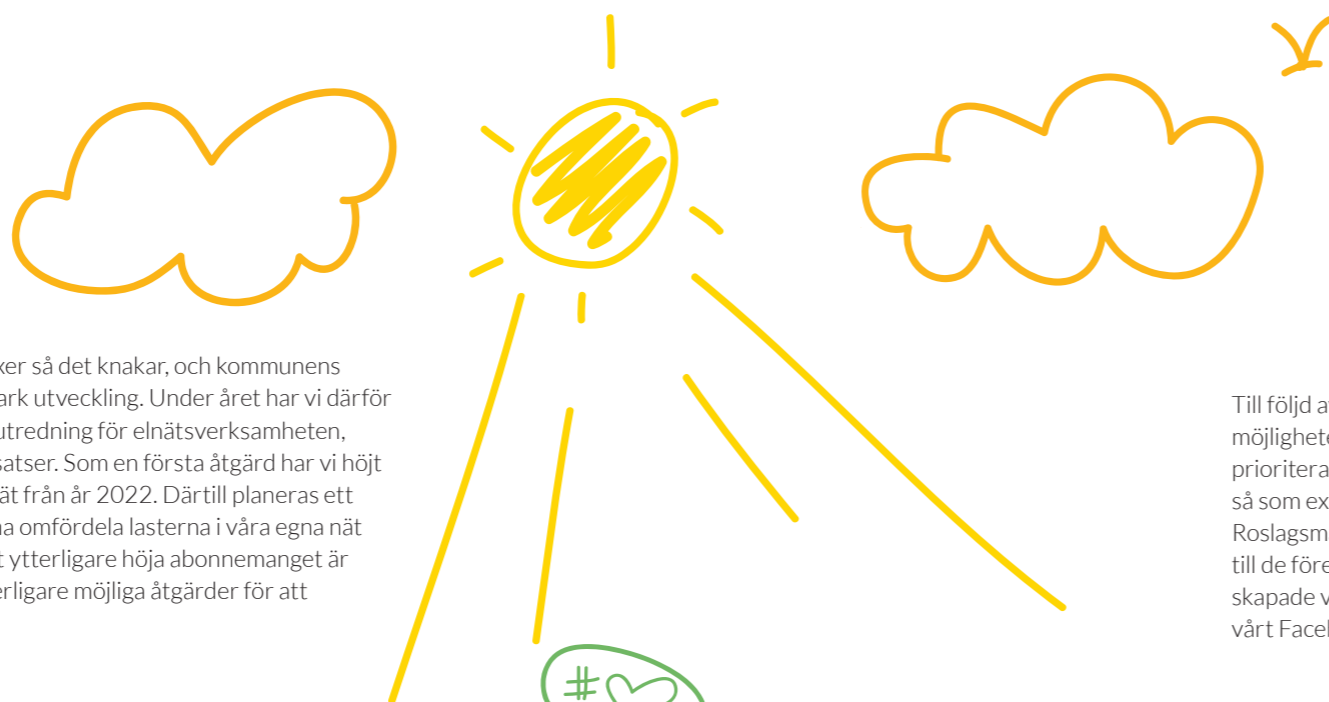
HÅLLBARHETSUPPLYSNING OM RELEVANTA AVSNITT I HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Miljö	Begränsad miljö- och klimatpåverkan Ansvarsfull resursanvändning
Sociala förhållanden	Engagerad samhällsbyggare Kundvänligt och relevant utbud
Personal	Attraktiv arbetsgivare
Respekt för mänskliga rättigheter	Attraktiv arbetsgivare Sunda affärsrelationer
Motverkande av korruption	Sunda affärsrelationer Affärsmässighet och kvalitet

Ansträngd effektsituation

21 februari och december 2021 fick vi erfara temperaturer nedåt minus 20 grader vilket resulterade i rekordhög effektuttag från överliggande elnät till vårt lokalnät.

Norrtälje stad och Rimbo tätort växer så det knakar, och kommunens byggprognoser pekar åt fortsatt stark utveckling. Under året har vi därför genomfört en långsiktig kapacitetsutredning för elnätsverksamheten, vilken visar på behov av flertalet insatser. Som en första åtgärd har vi höjt abonnemanget från överliggande nät från år 2022. Därtill planeras ett flertal nätinvesteringar för att kunna omfördela lasterna i våra egna nät vid behov. Eftersom möjligheten att ytterligare höja abonnemanget är begränsat ser vi samtidigt över ytterligare möjliga åtgärder för att säkerställa tillräcklig kapacitet.



Älskade föreningar

Till följd av pandemin har vi haft begränsade möjligheter att vara ute och synas. Vi har prioriterat våra återkommande aktiviteter, så som exempelvis Hållbarhetsdagarna och Roslagsmarschen. För att ge lite extra kärlek till de föreningar som haft det tufft under året skapade vi på Alla hjärtans dag en aktivitet på vårt Facebook-konto. Våra följare fick rösta



på en förening som de ville skulle få vara med och dela på 30 000 kronor i extra sponsringspengar. Responsen var enormt positiv!



Mera spillvärme i fjärrvärmenätet

Norrtälje Energi AB och Holmen Paper AB har sedan många år ett samarbete som innebär att fjärrvärmenätet i Hallstavik under sommarhalv-

året förses med överkottsvärme från pappersbruket. Under 2021 har vi investerat i en ombyggnation av fjärrvärmeanslutningen som gör att vi kan

nyttiggöra överskott under hela året oavsett mängd och temperatur. Win-win för industri, energibolag och fjärrvärmekunder!

Om Norrtälje Energi

Norrtälje Energi-koncernen levererar elnätstjänster, el, fjärrvärme och fiber. Vi har funnits sedan 1899 och har en gedigen historia i Norrtälje och Roslagen. Koncernen består av ett moderbolag, Norrtälje Energi AB, som bedriver all verksamhet utom el-handel som bedrivs i dotterbolaget Norrtälje Energi Försäljnings AB. All verksamhet är lokaliserad i Norrtälje kommun, med huvudkontor i Norrtälje. Norrtälje Energi är en del av Norrtälje Kommunhus AB som ägs av Norrtälje kommun, eller som vi ser det, av alla boende i kommunen.

BOLAGSSTYRNING

Ägarens, Norrtälje kommuns, högsta beslutande organ är Kommunfullmäktige. Ägaren utövar sitt inflytande genom att tillsätta styrelse samt ta beslut i större och principiella frågor. Kommunfullmäktige beslutar också om ägardirektiv, bolagsdirektiv och särskilda uppdrag. I ägardirektivet framgår hur ägaren avser att Norrtälje Energi ska arbeta med hållbarhetsfrågor ur ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv. Kommunfullmäktige kan även besluta om andra kommunala styrdokument av väsentlighet, exempelvis policyer, som även omfattar Norrtälje Energis verksamhet.

Styrelsen: Styrelsen ansvarar i huvudsak för den långsiktiga verksamheten samt för frågor som, med hänsyn till omfattningen och verksamhetens art, är av strategisk stor betydelse. Styrelsen ansvarar för att ägardirektivens inriktning följs, samt för att besluta om väsentliga strategier, policyer och målsättningar.

Vd: Vd handhar den löpande förvaltningen av företagets angelägenheter enligt de riktlinjer och anvisningar som styrelsen meddelar. Vd övervakar vidare efterlevnaden av de målsättningar, policyer och strategiska planer som styrelsen fastställt samt tillser att dessa vid behov underställs styrelsen för uppdatering eller översyn. Vd tillser att styrelsens ledamöter löpande tillställs information som behövs för att följa företagets ställning, resultat och utveckling i övrigt.

Ledningsgrupp: Ledningsgruppen representeras av vd, utvecklingsingenjör samt cheferna för Elnät, Stadsnät, Försäljning & kundcenter samt Ekonomi & administration. Ledningsgruppen ska driva på de operativa aktiviteterna som krävs för att den dagliga verksamheten ska utvecklas i enlighet med de målsättningar, policyer och strategiska planer som styrelsen fastställt. Ledningsgruppen är ansvarig för att företaget arbetar strategiskt och säkerställer ständiga förbättringar.

Våra affärer

Våra fyra huvudsakliga affärsområden utgörs av Elhandel, Elnät, Fjärrvärme och Stadsnät. Gemensamt för samtliga affärsområden är att vi ägnar oss åt distributionsnät och de tjänster som kan förmedlas via dessa nät. Nedan illustreras vår övergripande värdekedja följd av beskrivningar av respektive affärsområde:



FIBER – I TÄTORT OCH PÅ LANDSBYGD

Bolaget har i uppdrag att medverka till fiberanslutning i hela kommunen. Norrtälje Energis stadsnät finns utbyggt runt om i kommunen, både i tätorterna och på landsbygden. Nätet består av cirka 115 mil fiberstråk och har cirka 10 500 privatkundanslutningar.

Nätet är ett öppet nät vilket betyder att det står kunden fritt att välja tjänsteleverantör för sina internetjänster. Utöver privatkunder finns ett antal företagsanslutningar som består av

svartfiber, där kunden själv sköter kommunikationen med egen utrustning, eller öppna nät-tjänster på samma sätt som för privatkundanslutningar. Nätet ansluter också kommunens egna anslutningspunkter och anslutningar för systerbolag.

Leverantörskedjan består huvudsakligen av våra entreprenörer för fiberförläggning samt den kommunikationsoperatör som driver kommunikationen i nätet.

ELHANDEL – GRÖNA OCH SNÄLLA ELAVTAL

Elhandelsaffären bygger på inköp och försäljning av el till privat- och företagskunder. Majoriteten av våra 14 461 elhandelskunder bor i Norrtälje kommun, men vi erbjuder elhandelsavtal till kunder över hela landet med undantag för elområde SN4 i Skåne.

I enlighet med våra ägardirektiv vill vi göra det lätt för kunden att vara klimatsmart. Sedan 2017 har vi därför enbart förnybar el i vår

produktportfölj. Utöver elavtalen erbjuder vi mikroproducenter ersättning för inmatad el¹ utan avdrag för vår hantering.

Den huvudsakliga leverantörskedjan består av vår portföljförvaltare som tillsammans med vår elhandlare säkerställer rätt volym och produkt till våra kunder samt leverantören av den fysiska elleveransen. Under 2021 levererade vi 214 GWh el till våra elhandelskunder.

ELNÄT – ETT AV SVERIGES MEST DRIFTSÄKRA

Norrtälje Energi äger det lokala elnätet i ett koncessionsområde² som omfattar tätorterna Norrtälje och Rimbo i Norrtälje kommun samt kringliggande områden. Det innebär att vi bygger, underhåller och hanterar driften av cirka 1 584 km elnät samt överför el och mäter förbrukning hos kunder i totalt 17 504 uttagspunkter. Vi tar också emot den el som produceras av två vindkraftverk, ett kraftvärmeverk samt

369 mikroproducenter i vårt nät.

Vi äger och sköter även den kommunala belysningsanläggningen inom vårt koncessionsområde och erbjuder laddinfrastruktur för allmänheten samt för kommunkoncernens behov.

Den huvudsakliga leverantörskedjan består av huvudentreprenör för entreprenadarbete samt ägaren av det regionnät som överför el till vårt nätområde (Vattenfall).

FJÄRRVÄRME – HÅLLBART FÖR KUND OCH MILJÖ

Norrtälje Energi erbjuder fjärrvärme i tätorterna Norrtälje, Rimbo och Hallstavig via drygt åtta mil kulvert som levererar till 838 kundanslutningar. Fjärrvärmenäten är väl utbyggda och växer framför allt i takt med nyexploatering på orterna. Följande utgör våra huvudsakliga produktionsanläggningar:

EC ARSTA

- Ett fliseldat kraftvärmeverk med panneffekt 25 MW, och turbin 6,3 MW.
- Två fliseldade hetvattenpannor. Panneffekt 8 MW vardera.
- Oljepanna med panneffekt 12 MW.

EC RIMBO

- En fliseldad hetvattenpanna. Panneffekt 4 MW.
- En biooljeeldad oljepanna. Panneffekt 7 MW.

EC HALLSTAVIK

- Två pelletspannor om 3 MW respektive 4 MW panneffekt.
- Anslutning till industriell spillvärme.

Utöver ovanstående anläggningar finns i näten ett antal mindre anläggningar i form av el- respektive oljepannor för spets- och reservproduktion.

Leverantörskedjan består huvudsakligen av våra bränsleleverantörer.

Vårt varumärke

Vårt varumärke ska stå för trygghet, närhet och omtanke. I juni 2021 genomförde vi en varumärkesundersökning som uppföljning av tidigare mätning 2019. Vi ser en stark ökning om kännedomen av vårt varumärke där vi tar stora kliv både när det gäller måtten för spontan kännedom och vilket energibolag man kommer att tänka på först. När det gäller den samlade bilden av varumärket ökade nästintill alla attribut. Mer specifikt förstärker Norrtälje Energi kopplingarna till både social- och miljömässig hållbarhet. En viktig aspekt är att vi gjort det på ett trovärdigt sätt, vilket är viktigt för att driva varumärkesstyrka.



¹ Genomsnittligt timspotpris på Nord Pool

² Vill du se den exakta utbredningen av vårt nätområde kan du gå in på www.natomraden.se

Vårt ansvar och engagemang

Vi tar ansvar för klimatet, för barnen och vår gemensamma hembygd. På så sätt gör vi det lätt för våra kunder att göra ett hållbart val. Vi har ett viktigt samhällsansvar och vår vinst återinvesteras därför i kommunen.



Miljöfrågorna står högt på agendan hos oss och vi tar kontinuerligt stora och små steg mot ett hållbart samhälle. Vi vill som energibolag ta vårt ansvar för att stoppa global uppvärmning.



Barnen och ungdomarna är vår framtid. Därför värnar vi såklart lite extra om dem. Det gör vi genom att stötta lokala barn- och ungdomsverksamheter. Vi driver även egna projekt med syfte att öka ungdomarnas intresse för hållbarhet och energi.



Våra verksamheter ska vara till nytta och glädje för våra kunder. För oss är det viktigt att människorna i vårt samhälle mår bra och får en chans att utvecklas. Vi är också måna om att värna om hälsa och miljö och vi arbetar aktivt med att bidra till detta. Vi är därför med och sponsrar bland annat kultur- och idrottsverksamhet. Vi vill på detta sätt tydligt visa vårt samhällsengagemang och närheten till våra kunder.



Vilka hållbarhetsfrågor är viktigast?

I vår hållbarhetspolicy har vi samlat våra mest prioriterade hållbarhetsområden. Utifrån vårt eget nuläge och med hjälp av information om våra intressenter och trender i omvärlden beskriver dessa hållbarhetsområden vad som är viktigast att fokusera på för att vår verksamhet ska utvecklas i en ännu mer hållbar riktning, och vilka risker vi kan förväntas behöva hantera. En översyn av hållbarhetspolicyen genomförs årsvis då ledningsgruppen går igenom vad som skett under året i fråga om nuläge, omvärldsförutsättningar och intressentdialoger.

NULÄGESANALYS

Nulägesanalysen utgår från en inventering av vilka hållbarhetsfrågor som skulle kunna vara viktiga för oss. Förutom ledningsgruppens samlade erfarenhet av relevanta områden användes vid analysen GRI-standardernas omfattning. De globala målen för hållbar utveckling med delmålen, obligatoriska hållbarhetsområden enligt årsredovisningslagens krav samt tidigare kartläggningar av miljöaspekter inom ramen för ISO 14001.

OMVÄRLDSANALYS OCH RISKANALYS

Utifrån vilka omvärldstrender vi har kännedom om från vår löpande omvärldsbevakning³ identifierar vi vilka risker som gömmer sig i nulägesanalysen. Syftet är naturligtvis dels att undvika risken i sig, dels påvisa möjligheter som finns om man är proaktiv och gör rätt val för framtiden.

INTRESSENTANALYS

Det är inte bara företagets egna intressen som påverkar vad som bör prioriteras. Företagets olika intressenter har sina egna prioriteringar, och de ska vi naturligtvis också ta hänsyn till. Vår löpande intressentdialog, se tabell nedan, är viktig för att fånga upp dessa prioriteringar.



Omvärlds-
analys



Risk- och
möjlighets-
analys



Nuläges-
analys



Intressent-
analys

³ Omvärldsbevakning sker löpande genom att vi följer kommunikation från och för dialog med arbetsgivarorganisation, fackliga organisationer, leverantörer, branschorganisationer, kommun och kunder. Utöver dessa nätverk inhämtas kunskap från bland annat lagkravsbevakning, nyhetsbrev, utbildningar och konferenser.

VI FÖR DIALOG MED...	...MED HJÄLP AV...	...OM FRAMFÖR ALLT
Kunder	- Varumärkesundersökning, vartannat år - NKI-undersökning, vartannat år - Kontakter med kundcenter, löpande - Kundevent	- Enkelt - Leveranssäkert - Lokalt och hållbart utbud
Ägare	- Ägardialog - Koncernledningsmöten, sex gånger per år - Justerade ägardirektiv, cirka vart fjärde år	- Resultat - Bidrag till kommunens infrastruktur - Hållbar utveckling
Medarbetare	- Medarbetarundersökningar, vartannat år - Avdelningsmöten, veckovis samt månadsvis - Medarbetarsamtal, årsvis	- Fysisk och psykosocial arbetsmiljö - Arbetsvillkor - Meningsfullt arbete
Tjänsteleverantörer	- Användardagar, cirka årsvis - Löpande dialog	- Upphandlingskrav - Tydliga förväntningar
Entreprenörer	- Löpande dialog	- Arbetsvillkor - Upphandlingskrav - Tydliga förväntningar
Invånare/ lokalsamhälle	- Lokaltidning, löpande - Sociala medier, löpande - Inkomna synpunkter, löpande - Via kommunen, cirka månadsvis	- Tillgång till infrastruktur - Engagemang i lokalsamhället
Myndigheter	- Tillsynsbesök - Avstämningar av enskilda ärenden	- Lagkravsefterlevnad - Ständig förbättring
Bransch- / intresse- organisationer ⁴	- Nyhetsbrev, vecko- eller månadsbrev - Branschdagar, årsvis - Särskilda dialoger i enskilda sakfrågor, vid behov	- Branschens möjligheter och utmaningar - Medlemmarnas behov - Forskning och utveckling



⁴Norr-tälje Energi har följande medlemskap av större betydelse: Energiföretagen, Sobona, Svenska Bioenergiföreningen, Stadsnätetsföreningen, EU DSO Entity, Carvingeinitiativet och Elsamverkan Öst.

Väsentlighetsanalys och prioriterade hållbarhetsområden

Baserat på kunskapen om våra intressenter och vår omvärld har en väsentlighetsanalys genomförts. I väsentlighetsanalysen prioriteras nuläget olika hållbarhetsaspekter utifrån i vilken omfattning de

är betydande och påverkbara för företaget respektive för intressenterna, vilket resulterat i följande prioriterade hållbarhetsområden:

Affärsmässighet och kvalitet

Ansvarsfull resursanvändning

Attraktiv arbetsgivare

Begränsad miljö- och klimatpåverkan

Engagerad samhällsbyggare

Kundvänligt och relevant utbud

Sunda affärsrelationer

Våra prioriterade hållbarhetsområden ska ligga till grund för vårt hållbarhetsarbete. För att konkretisera vad vi vill åstadkomma inom respektive hållbarhetsområde och kunna hantera väsentliga risker, har strategi och övergripande mål formulerats för var och ett av våra prioriterade hållbarhetsområden,

och dokumenterats i en hållbarhetspolicy som fastställs av styrelsen. Respektive område redovisas i följande avsnitt tillsammans med relevanta nyckeltal och uppgifter som beskriver hur vi ligger till i vårt hållbarhetsarbete.

Affärsmässighet och kvalitet

Risk/Möjlighet

- Förändring av marknadsmodeller och regelverk i energibranschen.
- Stigande räntenivåer.
- En alltmer volatil elmarknad.
- Interna processer måste utvecklas ständigt i takt med omvärldens krav.

Strategi

- Norrtälje Energi ska präglas av professionella och effektiva interna processer som resulterar i god kvalitet. Vi säkrar långsiktig ekonomisk stabilitet och ett gott resultat genom strategisk styrning och uppföljning av verksamheten.

Övergripande mål

- Genomsnittlig årlig avkastning på sysselsatt kapital ska ligga på sex till åtta procent.
- Soliditeten ska vara minst 20 procent.
- Våra huvudprocesser ska vara kvalitetssäkrade och vi har ett löpande förbättringsarbete.

Ekonomiskt resultat och ekonomiska processer:

Vi når för år 2021 ett resultat på 50,7 miljoner kronor. Av dessa lämnas 19 miljoner kronor i koncernbidrag till NKAB, resterande avsätts i obeskattade reserver.

Investeringar:

Utöver kontinuerliga investeringar för utbyggnad av våra distributionsnät har årets investeringsaktivitet framför allt haft ett miljöfokus. I och med genomförandet av EU-direktivet för medelstora förbränningsanläggningar införs nya gränser för utsläpp av svaveldioxid, kväveoxider och stoft. Regelverket kräver reduktion av stoftutsläppen från två av pannorna på Energicentral Arsta från år 2025. Vår styrelse tog beslut att föregå lagkraven och investera i ny reningsutrustning (elfilter) redan under 2021, och genomförandeprojektet har pågått under hela året. Affärsområde Värme har också höjt den säkerhets- och miljöskyddsrelaterade standarden i anslutning till våra reservoljeanläggningar med bland annat påkörningsskydd, tak över bränslelager för att minska risken för översvämning av invallningar vid regn samt uppdatering av brandskyddsutrustning och märkning. På IT-sidan har vi under året sjösatt ett nytt CRM-system. Elnätsverksamheten har arbetat vidare med utbyte av äldre armaturer till LED i det offentliga belysningsnätet.

Kvalitetssäkrade processer och förbättringsarbete:

Arbetet med att dokumentera våra interna processer har fortsatt under året. HR-relaterade processer har varit i fokus i form av utveckling av tjänstebeskrivningar, rekryteringsprocessen med mera. Vi har uppdaterat arbetsvärderingarna av

samtliga tjänster i samband med lönekartläggningen. Som en del av vår internkontroll har efterlevnaden av nya rutiner från 2020 kontrollerats för att se om det behövs några justeringar. På IT-sidan har det gjorts en inventering av såväl interna som externa IT-verktyg och uppföljning av att uppdatering av konton och behörigheter fungerar som det ska. Vi har också förbättrat vår avtalshandling och -uppföljning med hjälp av ett IT-stöd som tidigare inte använts fullt ut.

Långtidsanalyser: Under 2021 har vi i samarbete med kommunen genomfört en långtidsanalys/kapacitetsutredning för elnätsverksamheten med sikte på 2030. Utredningen väger in kommunens befolkningsprognos, exploateringsplaner, utveckling av elektrifiering och laddinfrastruktur med mera. Resultatet har gett oss en värdefull utgångspunkt för hur effektbehovet kan komma att utvecklas och bättre förutsättningar för att hinna planera och förbereda åtgärder, samt återkoppla till ägare av överliggande regionnät om hur vi bedömer behovet av ökat abonnemang de närmsta tio åren.

Arbete för att förebygga korruption: I begreppet affärsmässighet rymmer en professionell organisation som har ordning och reda i sina processer. Det är viktigt för våra affärer, men lika viktigt är att transparenta system och tydlig uppföljning minskar risken för oegentligheter och korruption passerar oupptäckta. Norrtälje Energis verksamhet ska präglas av öppenhet, integritet och ärlighet i hela vår värdekedja.



NYCKELTAL	2021	2020
Årlig avkastning på sysselsatt kapital	8,2 procent	7,6 procent
Soliditet	23 procent	22 procent
Resultat efter finansiella poster - utfall - budget	50,7 miljoner kronor 35 miljoner kronor	42,3 miljoner kronor 33,5 miljoner kronor
Nettoomsättning	512 miljoner kronor	416 miljoner kronor
Investeringar - i absoluta tal - i relation till omsättningen	48 miljoner kronor 9,4 procent	78 miljoner kronor 18,6 procent
Antal avvikelser och förbättringsförslag ⁶ - varav färdighanterade	50 24	36 33
Antal avvikelser vid extern revision av ekonomiska processer (antal förbättringsförslag)	1 (-)	0 (3)

⁶ Avser avvikelser inrapporterade till vårt interna avvikelshanteringssystem ENIA avseende miljö, arbetsmiljö eller kvalitet.

Attraktiv arbetsgivare

Risk/Möjlighet	- Svårigheter att hitta rätt kompetens till verksamheten, framför allt i samband med flera pensionsavgångar.
Strategi	- Norrtälje Energi skapar goda förutsättningar för att behålla, rekrytera och utveckla den kompetens vi behöver. Vi värdesätter varje medarbetare genom att prioritera säker arbetsmiljö, schyssta arbetsvillkor och en trivsamt arbetsplats. Vi drar nytta av varandras olikheter och ser mångfald som en styrka.
Övergripande mål	- Våra medarbetare är engagerade och mår bra. - Vi hjälps åt för att ingen ska skada sig i, eller blir sjuk av, sitt arbete. - Vi bidrar till branschens kompetensförsörjning genom att vidareutveckla våra medarbetare samt erbjuda platser för arbetsplatsförlagt lärande eller annan praktik.

Attraktiv arbetsgivare: Det råder brist på arbetsmarknaden inom flera av våra nyckelkompetensområden, vilket gör det extra viktigt för oss att vara en långsiktig och attraktiv arbetsgivare. Vi har historiskt en låg personalomsättning men står inför en period av ökade pensionsavgångar. Hälften av personalomsättningen under 2021 utgjordes av medarbetare som gick i pension. Genom att erbjuda praktikplatser och sommarjobb vill vi öka intresset för vår verksamhet. Trots pandemin har vi klarat att ta emot två praktikanter och sex sommarjobbare under 2021. Vi har också anmält oss för att delta i Tekniksprånget, och ser fram emot att hälsa vår första tekniksprångare välkommen våren 2022.

Friskvård och förmåner: Norrtälje Energi lägger stor vikt vid friskvårdsarbete. Vår personal har tillgång till företagshälsovård för att främja frisknärvaron och erhåller ett årligt friskvårdsbidrag samt en friskvårdstimme per vecka på arbetstid. Sjukfrånvaron ligger kvar på låga 1,7 procent sedan 2020 och vi har under året inte haft några långtids-sjukskrivningar.

Lön: Vi strävar efter lika lön för lika arbete och ett arbetsliv som skapar förutsättningar för god hälsa och balans mellan arbete och fritid. Under 2021 har vi genomfört en ny arbetsvärdering av samtliga tjänster som ett led i den årliga lönekartläggningen. Vid kartläggningen uppmärksammades tre avvikelser på individnivå, som justerades i samband med lönerevisionen.

Hantering av arbetsmiljörelaterade risker:

För att vara en attraktiv arbetsgivare måste vi ta arbetsrelaterade risker på allvar. Vi har ett systematiskt arbete för att uppmärksamma och hantera arbetsmiljöavvikelser, och uppmuntrar rapportering av tillbud och olyckor för att ständigt kunna minska risken för skador och ohälsa hos vår personal eller andra som arbetar hos oss. Diskriminering och kränkande särbehandling får inte förekomma på arbetsplatsen. Om det inträffar ska ärendet hanteras på ett sätt som säkerställer skydd av den personliga integriteten.

Samverkan och inflytande: Hållbarhetsområdet Attraktiv arbetsgivare berör även vårt förhållningssätt till mänskliga rättigheter. Vi har ingen verksamhet utanför Norrtälje kommun och varu- och tjänsteförsörjning är huvudsakligen lokal eller regional. Mänskliga rättigheter blir därför framför allt en fråga om vår relation till kunder, personal och leverantörer. Vi eftersträvar ett högt personalinflytande och god samverkan med fackförbunden. Under året har det hållits fem samverkansmöten med de fackliga representanterna där förändringar i verksamheten förankrats innan genomförande.

NYCKELTAL	2021	2020
Medeltal anställda	60	57
Nyanställda under året	3	7
Andel som genomfört medarbetarsamtal	73 procent ⁷	95 procent
Andel personal som omfattas av kollektivavtal	100 procent	100 procent
Personalomsättning (slutat per antal anställda)	6,7 procent	8,8 procent
Medelålder anställda	48 år	48 år
- bland kvinnor	46 år	48 år
- bland män	48 år	47 år
Andel kvinnor	28 procent	32 procent
- av antal anställda	60 procent	43 procent
- i ledningsgruppen	22 procent	33 procent
- i styrelsen		
Antal olycksfall (varav med sjukskrivning)	3 (0)	6 (2)
Uttag av friskvårdstimmar per person och år	17,4	16,3
Sjukfrånvaro	1,7 procent	1,7 procent
Medarbetarindex ⁸	76	71 (år 2019)

⁷ Till följd av en omorganisation har medarbetarsamtalen på en av våra avdelningar blivit fördröjda. De som inte erhöll medarbetarsamtal före årsskiftet har haft det i januari 2022 eller är inbokade i februari 2022.
⁸ Medarbetarundersökning genomförd av Zondera i oktober 2021. Undersökningen genomförs inte varje år. Medarbetarindex är ett samvägt mått från medarbetarundersökningen med frågor kring arbetsmiljö, ledarskap och organisationens värderingar.

Ansvarsfull resursanvändning

Risk/Möjlighet

- Ökande konkurrens om bioråvaror och nya kriterier för hållbart biobränsle.
- Energieffektivisering och stigande medeltemperaturer minskar efterfrågan.
- Komplex och föränderlig lagstiftning gällande avfall och restprodukter.

Strategi

- Norrtälje Energi ska använda material och råvaror effektivt och välja hållbara alternativ. Vi eftersträvar återvinning i så stor utsträckning som möjligt samt minimerar mängden avfall.

Övergripande mål

- Vi mäter och effektiviserar vår användning av olika resurser och bevakar möjligheter att byta till mer hållbara alternativ.
- Vi flyttar oss högre upp i avfallstrappan vid hantering av verksamhetens restprodukter.

Vår resursanvändning: Hållbarhetsområdet beskriver hur vi förhåller oss till miljöfrågor ur ett resursperspektiv genom att sträva efter att använda resurser så effektivt som möjligt, och hela tiden sträva efter att material återanvänds eller återvinns. Vår huvudsakliga resursanvändning utgörs av bränsle, el, vatten och drivmedel varav det mesta används inom ramen för vår fjärrvärmeverksamhet.

Bränsle: Det bränsle vi använder i fjärrvärmeverksamheten är framför allt biobränsle i form av flis. Nytt för år 2021 är den så kallade Hållbarhetslagen. Den omfattar hållbarhetskriterier för biobränslen som måste uppfyllas för att de ska få klassas som hållbara. Lagen innebär ingen stor förändring i praktiken för oss då all vår flis härstammar från svensk skogsråvara som uppfyller kriterierna. Vi beviljades under året ett hållbarhetsbesked från Energimyndigheten, vilket innebär att vi har ett godkänt kontrollsystem som säkerställer tillräcklig spårbarhet av bränslet. I samtliga nya bränsleavtal kommer vi därmed också kräva av våra leverantörer att dessa kriterier uppfylls. I Hallstavik har vi genom en ombyggnation kunnat utveckla samarbetet med Holmen Paper AB för att nyttiggöra ännu mer överskottsvärme och på så sätt ersätta användning av prima bränsle.

Vatten: Vatten används huvudsakligen i fjärrvärmeverksamheten. År 2020 bjöd på en del problematik med läckage i våra fjärrvärmenät, så det var skönt att konstatera att vi 2021 fått ner behovet av påfyllning till näten ordentligt. Eftersom det ofta är tidskrävande och kostsamt att leta efter dessa läckage är vi alltid

öppna för nya idéer. En av våra medarbetare tog därför kontakt med Hundägarservice Specialsök och försåg dem med några liter fjärrvärmevatten. Några månader senare kom hunden Jeckov till Norrtälje och lyckades på första försöket hitta en (för oss känd) läcka. Sedan dess har vår nya kompis bland annat varit i Göteborg, Kungälv och Trollhättan och tränat med bra resultat.

El: Den egna elförbrukningen utgörs till största delen av elnät förluster inom elnätverksamheten, el till drift av våra fjärrvärmeprocesser samt en mindre del el för drift av elpannor vid behov av spets- eller reservkapacitet. Självklart använder vi endast förnybar el i vår verksamhet.

Aska: Den största restprodukten från verksamheten är aska, och nyttiggörande av den är ett av våra viktigaste hållbarhetsområden att utveckla. I nuläget används askan som material för att stabilisera en deponi. I första hand vill vi att askan ska återföras till skogen så att alla näringsämnen kommer ny skog till godo. Vi undersöker även olika möjligheter för andra aktörer att kunna använda vår aska som konstruktionsmaterial.

Övrigt avfall: Övrigt avfall från verksamheten källsorteras. Under 2021 har vi gjort en förnyad upphandling av entreprenör för omhändertagande av avfall. En stor del av avfallet utgörs av metallskrot som materialåtervinns, och ytterligare en betydande andel går till energiutvinning.



NYCKELTAL	2021	2020
Drivmedelsförbrukning - varav HVO - varav diesel - varav el	300 MWh 265 MWh 33 MWh 3 MWh	297 MWh 232 MWh 62 MWh 4 MWh
Bränsleförbrukning fjärrvärmeproduktion - varav flis - varav pellets - varav spillvärme - varav bioolja - varav eldningsolja - varav el för värmeproduktion	226 GWh 204 GWh 14 GWh 6 GWh 1,4 GWh 0,7 GWh 0,2 GWh	191 GWh 172 GWh 9 GWh 9 GWh 1 GWh 0,1 GWh 0,04 GWh
Elförbrukning ⁹ - varav elnät förluster - varav drift och övrigt	17,2 GWh 10,7 GWh 6,5 GWh	17,3 GWh 11,6 GWh 5,7 GWh
Vattenanvändning - varav påfyllning kulvert	22 900 m ³ 4 800 m ³	23 000 m ³ 7 300 m ³
Restprodukter – aska från biobränsle ¹⁰ - varav till stabilisering/deponi - varav askåterföring skog - varav för anläggning eller övrigt	1 290 ton TS 99 procent 0 procent 1 procent	1 530 ton TS 100 procent 0 procent 0 procent
Restprodukter – avfall exkl. aska - varav till materialåtervinning - varav till energiutvinning - varav annat omhändertagande	283 ton 40 procent 20 procent 40 procent	127 ton 63 procent 23 procent 14 procent

⁹ Exklusive el till elpannor som ingår i nyckeltal för bränsleförbrukning.

¹⁰ Förtydligande: här avses verksamhetsavfall, ej kommunalt restavfall eller matavfall.

Begränsad miljö- och klimatpåverkan

Risk/Möjlighet	- Miljö- och hållbarhetskrav ökar från omgivningen. - Ökad konkurrens om flytande biobränsle som alternativ till fossila bränslen.
Strategi	- Norrtälje Energi ska ha god marginal till gällande utsläppsvillkor och vidta åtgärder för ständig förbättring. Vi är en lokal förebild i klimatarbetet.
Övergripande mål	- Vi minskar successivt vår klimatpåverkan och är en fossilbränslefri organisation senast 2030. - Vi har god marginal till våra rikt- och gränsvärden för utsläpp till luft och vatten. - Produktionen av förnybar el ska öka.

Förhållningssätt till ökade krav: Att miljö- och hållbarhetskrav ökar från omgivningen ser vi som något positivt. Vi vill hela tiden utveckla mer hållbara affärer och med externa krav manar det hela branschen till ständig förbättring och det blir en konkurrensmässig fördel att tidigt vidta åtgärder.

Utsläpp till luft: I denna hållbarhetsrapport redovisar vi utsläpp till luft av NO_x, stoft och SO₂ från samtliga förbränningsanläggningar i fjärrvärmeverksamheten. Vi har haft god marginal till våra gräns- och riktvärden för dessa parametrar förutom CO-halten i rökgaserna för fastbränslepannan i Rimbo. Där har vi haft problem med felande mätutrustning som bytts ut samt noterat ett antal överskridanden av riktvärden på dygnsbasis. Under året driftsattes även nya elfilter för att minska utsläppen av stoft från två av pannorna på Energicentral Arsta. Reningsutrustningen ska uppfylla nya lagkrav som börjar gälla år 2025, men eftersom stoftutsläppen tidvis varit relativt höga har investeringen tidigare lagts.

Utsläpp till vatten: Vi släpper renat kondensat till recipient från fjärrvärmeverksamheterna i Norrtälje och Rimbo. Vissa år, bland annat 2021, har vi haft förhöjda metallhalter sommartid som legat över våra riktvärden. De åtgärder som vidtogs har inte varit tillräckliga och därför har vi under 2021 tagit fram ytterligare åtgärder för att långsiktigt komma till rätta med störningarna. Investeringen i dessa åtgärder ska genomföras under 2022.

Klimatpåverkan: Vi beräknar och redovisar här vår klimatpåverkan från direkta utsläpp av koldioxid. Beräkningen av direkta utsläpp från fjärrvärmeverksamheten följer samma principer som redovisningen

av utsläpp från de av våra anläggningar som omfattas av systemet för handel med utsläppsrätter. Andelen fossila bränslen uppgick år 2021 till 0,3 procent – en ökning från föregående år till följd av ett betydligt kallare år med flera köldknäppar. Vi använder endast fossil eldningsolja i vår fjärrvärmeverksamhet i undantagsfall, vid driftstörningar på en anläggning eller vid särskilt höga värmebehov, men målet är självklart 100 procent fossilfritt. Eftersom behovet av fjärrvärmekapacitet väntas öka i takt med nybyggnationen i kommunen har vi under 2021 börjat planera för en ny biobränsleledd spets- och reservanläggning för att ytterligare minska behovet av att köra våra reservoljepannor. Vi har även vissa direkta utsläpp av koldioxid från drift av våra fordon och maskiner även om de i stor utsträckning tankas på vårt eget tankställe för biodiesel, eller ren eldrift.

Under 2021 genomförde vi för första gången även en bedömning av total klimatpåverkan inklusive indirekta utsläpp nedströms och uppströms i den egna verksamheten och inklusive andra växthusgaser än koldioxid. Utredningen visar att majoriteten av klimatpåverkan härrör från transporter och beredning av inkommande bränsle samt utsläpp av metan och lustgas vid förbränning. Det är naturligtvis viktigt information för oss i vårt fortsatta hållbarhetsarbete.

Produktion av förnybar el: Vi producerar el från biobränsle i vårt kraftvärmeverk på Energicentral Arsta. Under 2021 producerades där hela 23 GWh el, vilket är mer än vi producerat något annat år sedan turbinen togs i drift 1997. Genom ursprungsmärkning av producerad el erbjuds den producerade elen som en egen produkt som ett sätt för våra kunder att köpa förnybar och lokalproducerad el. Vi fortsätter också att planera för etablering av egen solexproduktion.



NYCKELTAL	2021	2020
Direkta utsläpp till luft – NO _x ¹¹	34 ton (0,17 g/kWh _v ¹²)	27 ton (0,19 g/kWh _v)
Direkta utsläpp till luft – Stoft ¹¹	5 ton (0,02 g/kWh _v)	5 ton (0,04 g/kWh _v)
Direkta utsläpp till luft – SO ₂ ¹¹	11 ton (0,05 g/kWh _v)	17 ton (0,12 g/kWh _v)
Direkta utsläpp till luft – fossil CO ₂ - från fjärrvärmeproduktion - från övrig verksamhet	200 ton (1,0 g/kWh _v) 21 ton	20 ton (0,15 g/kWh _v) 19 ton
Total klimatpåverkan (Scope 1–3) ¹³	(Utredning under 2021 avser år 2020)	7870 ton CO ₂ -ekv.
Tilldelade gratis utsläppsrätter	5 973 ton	8 058 ton
Andel fossil olja i bränslemix	0,3 procent	0,1 procent
Produktion av förnybar el	23 GWh	13 GWh

¹¹ Avser direkta utsläpp relaterade till fjärrvärmeproduktion.

¹² kWh_v, avser kWh levererad värme.

¹³ Avser samtliga växthusgaser enligt Greenhouse Gas Protocol. Scope 1 innehåller direkta växthusgasutsläpp som sker i verksamheten. Scope 2 är indirekta utsläpp från egen användning av el, fjärrvärme och fjärrkyla. Scope 3 är övriga indirekta utsläpp som sker utanför verksamhetens gränser till följd av det verksamheten tillförs (exempelvis materialanvändning) eller levererar (exempelvis användning av produkter).

Engagerad samhällsbyggare

Risk/Möjlighet

- Mer mikroproduktion som ska tas emot i nätet.
- Behov av förbrukningsflexibilitet och smarta nättjänster.
- Kapacitetsbrist i överliggande elnät.
- Utmanande förutsättningar för fiberutbyggnad på landsbygden.
- Digitalisering och elektrifiering av olika delar av samhället.

Strategi

- Så många som möjligt av de som vill ha fiber ska få ansluta sig.
- Eftersträva att fjärrvärme är det självklara valet samt lyfta fram fjärrvärmens som en förutsättning för fortsatt utveckling av vår kommun och våra tätorter.
- Vi kan erbjuda alla inom vårt elnätsområde stabil nätanslutning med tillräcklig kapacitet.
- Bidra till en aktiv fritid samt kunskapsutveckling för kommunens barn och ungdomar.

Övergripande mål

- Så många som möjligt av de som vill ha fiber ska få ansluta sig.
- Eftersträva att fjärrvärme är det självklara valet samt lyfta fram fjärrvärmens som en förutsättning för fortsatt utveckling av vår kommun och våra tätorter.
- Vi kan erbjuda alla inom vårt elnätsområde stabil nätanslutning med tillräcklig kapacitet.
- Bidra till en aktiv fritid samt kunskapsutveckling för kommunens barn och ungdomar.

Att bygga samhälle: Norrtälje Energi bidrar till byggandet av ett hållbart samhälle både genom vår infrastruktur och genom att bidra till samhället ur ett socialt perspektiv.

Infrastruktur: Varje år bygger vi ut infrastrukturen för överföring av el, fjärrvärme och digital kommunikation så att fler kan ta del av den. Under 2021 genomfördes en långsiktig kapacitetsutredning för elnätsverksamheten, vilken visar på behov av flertalet insatser. Som en första åtgärd har vi höjt abonnemangset från överliggande nät från år 2022. Därtill planeras ett flertal egna nätinvesteringar för att kunna omfördela lasterna i det egna nätet och vi utreder ytterligare åtgärder för att kunna hantera de kommande årens ökade effektbehov.

Norrtälje Energi har sedan flera år tillhandahållit laddplatser i anslutning till huvudkontoret, samt samordnat etablering av laddplatser inom kommunkoncernens verksamhet. Nytt under 2021 var ett uppdrag från ägaren att mer aktivt arbeta för utveckling av laddinfrastruktur i hela kommunen.

Utbyggnaden av fiber runt om i kommunen pågår, där Norrtälje Energi är en av flera aktörer. Flera av de fastigheter som ännu inte har möjlighet till fiberanslutning ligger i glesbygd och är svåra att nå till en för kunden överkomlig kostnad. För att nå de nationella målen har regeringen gett Post- och telestyrelsen

(PTS) i uppdrag att utlysa bredbandsstöd. Norrtälje Energi fick under 2021 beviljat 4,7 miljoner i stödmedel för fiberutbyggnad i tre områden i kommunen.

Skadegörelse: Norrtälje Energi är normalt sett relativt förskonade från skadegörelse, utöver en del bekymmer med klotter. Hösten 2021 inträffade dock ett flertal incidenter med ett stort antal uppbrutna elskåp i Norrtälje och Rimbo. Säkringarna hade ryckts ut och skåpen lämnats öppna med 250 ampere – en direkt dödsrisk. Vi vidtog omedelbara informationsåtgärder tillsammans med Polisen, den kommunala verksamheten Trygg i Norrtälje kommun samt lokaltidningen och verkar i nuläget ha fått bukt med problematiken.

Nya kunder: Det som sticker ut under året är den relativt stora ökningen av antalet elhandelskunder (antal anläggningar). Orsaken till det är att Norrtälje Energi vunnit upphandlingen av elleveranser till Norrtälje kommun, med leveransstart 1 januari 2021. Vi är naturligtvis glada att återigen få ha kommunen som kund inom elhandelsverksamheten efter ett längre uppehåll.

Socialt engagemang: Att bygga samhälle handlar inte bara om teknik. I linje med vårt deklarerade ansvar och engagemang sponsrar vi över 40 lokala föreningar, i huvudsak kultur- och idrottsföreningar

med barn- och ungdomsverksamhet. Principerna för vår sponsring är fastställda i vår sponsringspolicy. Vi stöttar även andra externa initiativ såsom Roslags-Blomman, Barncancerfonden, Natur & Miljökoken, Aktiv skola och Hem & Skola. Under tre veckor i

september genomförde vi återigen Hållbarhetsdagarna tillsammans med Norrtälje Naturcentrum. Åtta olika klasser i årskurs sex deltog under varsin heldag och genomförde aktiviteter med fokus på hållbarhetsfrågor och FN:s globala mål.

NYCKELTAL	2021	2020
Fjärrvärmekulvert, sträcka (varav förlagt 2021)	83 km (0,45 km)	82 km (0,25 km)
Elnät, längd (varav nytt/utbytt 2021)	1 584 km (19 km)	1 578 km (33 km)
Fiberstråk, längd (varav förlagt 2021)	1 153 km (166 km)	987 km (45 km)
Antal privatkundsanslutningar Stadsnät (varav nya 2021)	~10 500 (500)	~10 000 (1 220)
Antal kundanläggningar Fjärrvärme (varav nya 2021)	838 (6)	832 (6)
Antal uttagspunkter Elnät (varav anslutna 2021)	17 504 (393)	17 111 (298)
Antal elhandelskunder (varav nettoökning 2021)	14 461 (959)	13 502 (-130)
Försäljning Elnät – nättjänst till slutkund	107 MSEK, 283 GWh	99 MSEK, 259 GWh
Försäljning Elhandel – el till slutkund	128 MSEK, 214 GWh	63 MSEK, 156 GWh
Försäljning Fjärrvärme – värme till slutkund	114 MSEK, 167 GWh	101 MSEK, 139 GWh
Produktion Fjärrvärme	194 GWh	159 GWh

Kundvänligt och relevant utbud

Risk/Möjlighet

- Marknaden förändras från leverans av produkt till leverans av tjänst.
- Ökade krav på driftsäkerhet och tillgänglighet för el, värme och fiber.
- Utveckling av mer integrerade och branschöverskridande tjänster.

Strategi

- Norrtälje Energi har en koncentrerad kärnverksamhet med produkter och tjänster inom el, värme och fiber. Vi gör inte allt, men vi är riktigt bra på det vi gör och anpassar successivt våra produkter och tjänster för att möta framtida behov och krav från våra kunder. Genom våra erbjudanden strävar vi efter att underlätta kundernas vardag och bidra till en hållbar samhällsutveckling.

Övergripande mål

- Vi är branschledande i fråga om leveranssäkerhet.
- Vi tar väl övervägda beslut om utveckling av våra affärer baserade på god omvärldsbekantning och deltagande i strategiska nätverk och samarbeten.

Kundvänliga: El, värme och internet är något som våra kunder behöver för en fungerande vardag, och vi är som leverantör medveten om att vi därmed har ett stort samhällsansvar. Under 2021 genomförde vi första uppföljningen av vår kundnöjdhetsundersökning från 2019 och kan konstatera att Nöjd Kund Index ligger kvar på 71, i linje med branschen som helhet. Till följd av bland annat pandemin har fler valt digitala kontaktvägar, och glädjande nog ser vi en förbättring av upplevd nöjdhet med vår hemsida och Mina sidor.

Vi försöker vara lyhörda för vad kunderna efterfrågar och kommunicera det på ett korrekt sätt. I oktober fick vi i samband med tillsyn ett påpekande från konsumentombudsmannen om att det på vår hemsida förekom ospecifika påståenden ("grön" respektive "miljövänlig") för att beskriva egenskaper hos våra produkter. Detta är påståenden som, om de ska användas, ska preciseras och kunna verifieras på ett betryggande sätt. Det är naturligtvis principer som vi vill stå bakom, varför vi omedelbart gjorde frivilliga rättelser och formulerade om vårt budskap.

Tillgänglighet: Vi känner oss stolta över ett av landets mest driftsäkra elnät. År 2021 var precis som 2020 förskonat från några allvarigare oväder vilket ger fortsatt fin och stabil avbrottsstatistik.

Under 2021 uppstod inga oplanerade avbrott av värmeleveranser.

Tillgänglighetsproblem för fiber orsakas vanligen av elavbrott eller avgrävningar. Backup för strömavbrott på fibersiter är normalt sett ett ansvar som ligger hos avtalad kommunikationsoperatör men för att garantera kontinuiteten i elförsörjningen till våra fibersiter har vi påbörjat installation av egna UPS¹⁴ på alla våra siter under 2021 och väntas vara klara med samtliga under första kvartalet 2022.

Vi följer även antal avgrävningar som drabbar mer än en kund, vilket vi kan påverka genom att göra noggranna inmätningar och dokumentation av förlagd fiber. Under året ökade nivån från 1 per 250 km och år till 1 per 165 km och år, sannolikt beroende på ovanligt mycket aktivitet i kombination med att tjäle orsakade tajtare tidplaner för flera aktörer.

Utveckling av våra produkter: Sedan 2017 erbjuder vi enbart förnybar el till våra kunder: Bra miljöval, Vattenel från Älvkarleby kraftverk samt vår egenproducerade el, 1899, där en del av intäkten går till hållbara samhällsinsatser i kommunen. Positivt för året var att intresset för 1899-produkten ökade kraftigt, tyvärr med den konsekvens att vi till slut blev tvungna att tillfälligt pausa försäljningen för att säkerställa att vi inte säljer mer än vi producerar.

¹⁴UPS står för uninterruptible power source, d.v.s. avbrottsfri strömkälla.

Prissättning: Slutet av 2021 bjöd på stigande och volatila priser på elmarknaden. Flera elhandelsbolag tog då bort möjligheten för kunderna att teckna fastprisavtal, dock inte Norrtälje Energi. Vi tog ställning till att det var viktigt för långsiktigt kundförtroende att inte överlåta marknadsriskerna till kunderna i det läget.

Under 2021 höjde vi våra elnätstariffer då verksamheten står inför ett behov av ökade nödvändiga nätinvesteringar. Vi ligger dock fortsatt lågt vid en nationell jämförelse, se nyckeltalet Nils Holgersson i tabellen nedan. Även avgifterna för anslutning till elnätet höjdes, i linje med gällande schabloner från Energimarknadsinspektionen.

NYCKELTAL	2021	2020
Leveranssäkerhet i eget elnät	99,992 procent	99,997 procent
Frekvens antal avgrävningar fiber ¹⁵	1 per 165 km, år	1 per 250 km, år
Placering Nils Holgersson 2021 ¹⁶ – elnät	23 av 290	25 av 290
Placering Nils Holgersson 2021 ¹⁶ – fjärrvärme	109 av 271	125 av 268
Andel förnybar fjärrvärmeproduktion	99,7 procent	99,9 procent
- varav fast biobränsle	96,4 procent	93,5 procent
- varav spillvärme	2,5 procent	5,8 procent
- varav el till elpanna	0,1 procent	0,0 procent
- varav bioolja	0,6 procent	0,6 procent
Nöjdhetsindex 2021 ¹⁷	71 av 100	71 av 100 (2019)
Andel förnybara elavtal	100 procent	100 procent
- varav Bra miljöval	24 procent	6 procent
- varav 1899	10 procent	12 procent
- varav EPD ¹⁸ vattenkraft	66 procent	82 procent

¹⁵Avser avgrävningar som drabbar fler än en kund. Kommentar: I 2020 års redovisades fel enhet.

¹⁶Nils Holgersson Gruppen ger årligen ut statistik för landets 290 kommuner för att kunna jämföra kostnader för sophämtning, vatten och avlopp, el och uppvärmning.

¹⁷NKI är ett index som mäter styrkan i en kundrelation.

¹⁸EPD står för "Environmental Product Declaration" d.v.s. Miljövarudeklaration.

Sunda affärsrelationer

Risk/Möjlighet - Hållbarhetsansvaret sträcker sig längre upp och ner längs värdekedjan och kräver bättre insyn.
- Upphandlingskrav påverkar möjligheten att etablera långsiktiga partnerskap.

Strategi - Norrtälje Energi ska säkerställa att inköp och upphandling sker korrekt och vara tydliga i vår kravställning för att påverka våra leverantörsled i en hållbar riktning. Vi strävar efter nära samarbeten, gärna med lokala aktörer.

Övergripande mål - Vi är en uppskattad och trygg samarbetspartner.
- Vi ställer tydliga och relevanta hållbarhetskrav på våra leverantörer.
- Vi utgör en kompetent beställare med god affärsetik.

Främja rättvis konkurrens och motverka korrupktion: Sunda affärsrelationer för oss handlar till stor del om korrekta upphandlings- och inköpsprocesser som motverkar förekomst av korrupktion och andra otillbörligheter. Vi har även en egen policy mot mutor och bestickning som syftar till att underlätta för vår personal att avgöra om ett agerande från vår eller leverantörs sida kan avses vara otillbörligt. Under år 2021 färdigställdes ett projekt för att förbättra vår avtalsuppföljning och avtalsbevakning så att vi säkerställer att de aktörer som vunnit upphandlingar uppfyller sina åtaganden, och att initiativ tas till förnyad konkurrensutsättning i god tid innan avtalen löper ut.

Utvecklande hållbarhetskrav: Det är lika viktigt att ställa relevanta hållbarhetskrav på sina leverantörer som det är att arbeta med ständig förbättring av den egna verksamheten. Norrtälje Energi omfattas av kommunens policy för inköp och upphandling. Där

framgår bland annat vikten av att de leverantörer som anlitas genom upphandling delar vår respekt för grundläggande mänskliga och demokratiska fri- och rättigheter samt att vi ska genomföra upphandling på ett sätt som bidrar till miljömål och goda arbets- och anställningsvillkor. Det är ett prioriterat utvecklingsområde att vi ska bli bättre på effektiv kravställning för att påverka våra leverantörsled i en hållbar riktning.

Värdefull nätnytta: När elnätskapaciteten är begränsad ökar värdet av sådan elproduktion som matas in i lokalnäten. För den nyttan ersätts elproducenter per inmatad kWh till nätet. Under 2021 genomförde Norrtälje Energi på eget initiativ en omräkning av ersättningen enligt den metod som Energimarknadsinspektionen tagit fram under 2020. För de större elproducenterna innebar detta ett beslut om en rejäl höjning, och för oss känns det bra att veta att vi lämnar en skäligen ersättning för nyttan.

NYCKELTAL	2021	2020
Antal offentliga upphandlingar (varav överklagade)	2 (0)	2 (0)

Bilaga 1 GRI-index

Nedan finns ett korsreferensindex till de GRI-upplysningar som vi redovisar i vår hållbarhetsrapport, med hänvisning till var i redovisningen informationen finns. Denna vår första hållbarhetsrapport innehåller ännu inte alla obligatoriska upplysningar

enligt GRI-nivå core, men vi kommer att fortsätta utveckla redovisningen med den ambitionen redan till nästa år. Innehållet refererar till relevanta GRI-standarder i den omfattning som framgår av tabellen nedan.

GENERELLA UPPLYSNINGAR	SID	KOMMENTAR
ORGANISATIONSPROFIL		
102-1	Organisationens namn	8
102-2	Varumärken, produkter och tjänster	9-11
102-3	Huvudkontorets säte	8
102-4	Länder där organisationen har verksamhet	8
102-5	Ägarstruktur och företagsform	8
102-6	Marknader som organisationen är verksam på	8-9
102-7	Den redovisande organisationens storlek	16-19
102-8	Information om anställda och andra som arbetar för organisationen	18-19
102-9	Leverantörskedja	9-10, 28
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	6-7, 16-17
102-12	Externa initiativ om hållbarhet som organisationen stödjer/omfattas av	14, 24-25
102-13	Medlemskap i organisationer	14
STRATEGI		
102-14	Uttalande från ledande befattningshavare	4
102-16	Värdegrund, uppförandekod, etiska riktlinjer	12

GENERELLA UPPLYSNINGAR, FORTS.		SID	KOMMENTAR
STYRNING			
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	8	
INTRESSENER			
102-40	Lista över intressentgrupper	14	
102-41	Andel av anställda som omfattas av kollektivavtal	19	
102-42	Identifiering och urval av intressenter	13-14	
102-43	Metoder för intressentdialog	14	
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	14	
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT FÖR REDOVISNING			
102-45	Verksamheter som ingår i den finansiella redovisningen	3, 5	
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar	13-15	
102-47	Lista över väsentliga frågor	15	
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar		Ej aktuellt
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod		Korrigerat enhet för nyckeltalet om antal avgrävningar
102-50	Redovisningsperiod	5	
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen		2021-02-26
102-52	Redovisningscykel	5	
102-53	Kontaktperson för redovisningen	4	
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI-standardens redovisningsnivåer	5	
102-55	GRI-index		Bilaga 1
102-56	Extern granskning		Bilaga 2

ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR		SID	KOMMENTAR
EKONOMISK HÅLLBARHET			
201-1	Skapat och fördelat ekonomiskt värde	17	
203-1	Investeringar i infrastruktur och andra lokala tjänster	16-17, 24-25	
205-2	Kommunikation kring och utbildning i policyer och rutiner kring antikorrupktion	28	
EKOLOGISK HÅLLBARHET			
301-1	Mängd använt material i produktionen	21, 25	
302-1	Direkt energianvändning inom organisationen	21	
302-2	Energiförbrukning utanför organisationen	-	
305-1	Direkt växthusgasutsläpp (Scope 1)	23	
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	23	
305-3	Övriga indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	23	
305-4	Växthusgasintensitet	23	
305-5	Reduktion av utsläpp	22-23	
305-7	Utsläpp av kväveoxider, svaveloxider och andra väsentliga luftföroreningar	23	
306-2	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod	21	
307-1	Fall av bristande efterlevnad av lagar och regler inom miljö	22	
308-1	Andel nya leverantörer som utvärderats enligt kriterier för miljö	-	Ska startas upp
SOCIAL HÅLLBARHET			
401-1	Antal nyanställda och personalomsättning	19	
401-2	Förmåner	18	
402-1	Underrättelse vid förändringar i verksamheten	18	
403-2	Arbetsrelaterade skador, sjukdom och olyckor	19	
404-1	Utbildningstimmar per anställd	-	Vi har verktyg för att mäta, men inrapportering behöver bli bättre

ÄMNESPECIFIKA UPPLYSNINGAR, FORTS.		
	SID	KOMMENTAR

404-3	Andel anställda som löpande får utvärdering av prestation och kompetens	19	
405-1	Sammansättning av styrelse, ledning och anställda	19	
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder		Inga under 2021
411-1	Fall av brott mot urbefolkningens rättigheter		Inga under 2021
412-1	Verksamheter som har varit föremål för granskning eller konsekvensbedömning gällande mänskliga rättigheter		Inga under 2021
417-2	Fall av bristande efterlevnad gällande information och märkning av produkter och tjänster		Inga under 2021
417-3	Fall av bristande efterlevnad gällande marknadskommunikation	26	

SEKTORSSPECIFIKA UPPLYSNINGAR		
	SID	KOMMENTAR

	Installerad kapacitet	10	
	Energiproduktion	23, 25	
	Antal kunder	25	
	Längd på transmissions- och distributionsledningar	25	
	Tilldelning av utsläppsrätter	23	
	Genomsnittlig tillgänglighet och driftavbrott	26-27	

Bilaga 2

Yttrande från revisionen



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten
Till bolagsstämman i Norrtälje Energi AB, org.nr 556399-2246

Uppdrag och ansvarsfördelning
Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2021 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning
Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12. Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår 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 revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande
En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 24 februari 2022
Ernst & Young AB



Mikael Sjölander
Auktoriserad revisor

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Norrtälje Energi

Baldersgatan 12 / Box 216 / 761 23 Norrtälje
Tfn 0176-718 00 / info@norrtaljeenergi.se / norrtaljeenergi.se