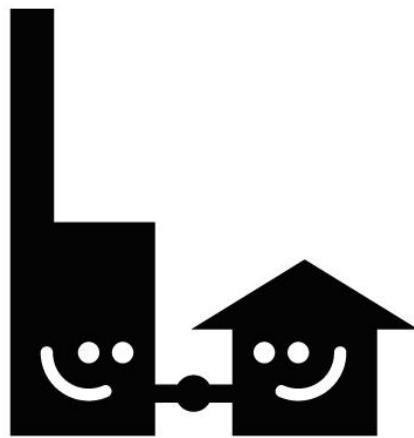


Gäller från 2010-07-01

**SVENSK FJÄRRVÄRMES SYSTEM FÖR KVALITETSMÄRKNING AV
FJÄRRVÄRMELEVERANTÖRER**



Reko fjärrvärme

Innehållsförteckning

1. Reko fjärrvärme.....	5
1.1. Inledning	5
1.2. Omfattning	5
1.3. Syfte	5
1.4. Bakgrund	5
1.5. Definitioner.....	6
2. Kvalitetskrav	6
2.1. Övergripande krav	6
2.2. Kompetenskrav	7
2.3. Fjärrvärmeleverantörens åtaganden	7
2.3.1. Öppenhet.....	7
2.3.1.1. Verksamhetsgenomlysning.....	7
2.3.1.2. Miljöredovisning.....	8
2.3.1.3. Särredovisning.....	8
2.3.2. Jämförbarhet.....	8
2.3.2.1. Avtal	8
2.3.2.2. Förändring av avtalsvillkor	9
2.3.2.3. Kundkategorier	9
2.3.2.4. Normalprislista.....	9
2.3.2.5. Prisinformation.....	10
2.3.2.6. Prisförändringar	10
2.3.2.7. Faktura och fakturering.....	10
2.3.2.8. Delleveranser	11
2.3.2.9. Anslutning till fjärrvärmenätet.....	11
2.3.2.10. Tillträde till fjärrvärmenätet.....	11
2.3.3. Förtroende	11
2.3.3.1. Kundmöte	11
2.3.3.2. Kundforum.....	12
2.3.3.3. Kundkritik och reklamationer.....	12
2.3.3.4. Kundundersökning.....	12
2.3.3.5. Kvalitetspåverkande störningar.....	12
2.3.3.6. Andra instanser för prövning.....	13
2.4. Lagstadgade processer.....	13
3. Systembeskrivning	14
3.1. Allmänt om systemet.....	14
3.2. Kvalitetsnämnden	15

3.3. Tilldelning och uppföljning av Reko fjärrvärme	15
3.4. Anmälan till Kvalitetsnämnden.....	16
3.5. Påföljder	16
3.6. Dispenser	17
3.7. Utveckling av Reko fjärrvärme.....	17
3.8. Utträde	18
Bilaga 1 Verksamhetsgenomlysningen.....	19
Bilaga 2 Förslag till NKI-frågor	33

1. Reko fjärrvärme

1.1. Inledning

Detta dokument beskriver Svensk Fjärrvärmes system för kvalitetsmärkning av fjärrvärmeleverantörer. Systemet har fått namnet Reko Fjärrvärme. Det har utarbetats av Svensk Fjärrvärme efter diskussioner med bostads- och fastighetsorganisationerna i Värmemarknadskommittén (VMK). VMK är ett partssammansatt organ med representanter för Svensk Fjärrvärme och bostads- och fastighetsorganisationerna HSB Riksförbund, Riksbyggen, SABO, Fastighetsägarna Sverige samt Hyresgästföreningen Riksförbundet.

Svensk Fjärrvärme är huvudman för Reko fjärrvärme. Svensk Fjärrvärmes styrelse har det övergripande ansvaret för systemet, och Svensk Fjärrvärmes marknadsråd har det operativa ansvaret för systemet.

Med Reko fjärrvärme följer ett antal åtaganden som alla fjärrvärmeleverantörer som beviljas inträde i systemet förbinder sig att följa. Dessa åtaganden kan fjärrvärme-kunderna hålla fjärrvärmeleverantörerna ansvariga för genom Kvalitetsnämnden.

Fjärrvärmelagen trädde i kraft den 1 juli 2008. Den ersätter inte Reko fjärrvärme, eftersom systemet som en konsekvens av lagens tillkomst har utvecklats så att det på flera punkter går utöver lagen och dess föreskrifter. Reko fjärrvärme förutsätter att varje anslutet företag självklart agerar i enlighet med lagen och dess föreskrifter, inte minst då det gäller redovisning och rapportering.

Till Reko fjärrvärme finns sedan september 2009 också en handbok. Handboken är tänkt som ett komplement till regelverket för Reko fjärrvärme. Den ska ge råd och tips om hur arbetet med Reko fjärrvärme kan genomföras. På så sätt ska den fungera som en inspirationskälla för anslutna företag till att utveckla och fördjupa sitt arbete med Reko fjärrvärme. Handboken kommer att utvecklas fortlöpande.

En central idé i Reko fjärrvärme är att det ska vara ett levande kvalitetssystem som ska utvecklas fortlöpande, så att det motsvarar kundernas och marknadens krav.

1.2. Omfattning

Reko fjärrvärme gäller all fjärrvärmeverksamhet i det anslutna företaget. Andra verksamheter i företaget som närvärme, färdigvärme och fjärrkyla omfattas inte av systemet.

1.3. Syfte

Reko fjärrvärme som syftar till att stärka och trygga kundernas ställning på fjärrvärmemarknaden. Systemet är inriktat på att utveckla relationerna mellan fjärrvärmeleverantörer och fjärrvärmekunder genom att öka fokusera på tre principer som gör leverantörernas verksamheter mer transparenta. Dessa principer är öppenhet, jämförbarhet och förtroende.

1.4. Bakgrund

Fjärrvärmerna har under de senaste åren genomgått – och genomgår fortfarande – en omfattande förändring. Bolagisering, utförsäljning, utländskt ägande och ny fjärr-

värmelag med ett uttalat krav på affärsmässighet är inslag på en marknad som traditionellt dominerats av självkostnads- och likställighetsprinciperna. Förändringarna kan ses mot bakgrund av elmarknadens omreglering 1996 och införandet av fjärrvärmelagen 2008.

På värmemarknaden är fjärrvärmes ett av flera uppvärmningsalternativ. Utvecklingen är den att fjärrvärmeleverantören allt mer övergår till att prissätta fjärrvärmes utifrån dess konkurrenskraft på denna marknad. Utbyggnaden av fjärrvärmes i Sverige har i huvudsak skett i samförstånd med de stora bostadsföretagen och baserats på intäkter från kunder. Eftersom fjärrvärmeleverantörerna är beroende av kunderna är det viktigt att bibehålla och utveckla de goda relationer som byggts upp under årens lopp. Fjärrvärmes är en del av samhällets basnyttigheter och därav följer ett långsiktigt ansvar vad avser värmeförsörjning, miljöhänsyn och kundtrygghet.

Bland kunderna finns idag en oro och i vissa fall en brist på förtroende för det lokala fjärrvärmeföretaget. Den nya fjärrvärmelagen har till syfte att stärka kundens ställning och staten uttrycker genom lagen att transparens är en förutsättning för väl fungerande värmemarknader. Det är mot denna bakgrund som systemet har tagits fram och utvecklats.

Arbetet har utgått från två grundprinciper:

- Fjärrvärmeleverantören ska kunna arbeta under kommersiella former i enlighet med fjärrvärmelagen § 38 där det fastslås att ”fjärrvärmes ska bedrivas affärsmässigt” samt fjärrvärmelagens paragrafer om särredovisning av fjärrvärmeverksamheter.
- Fjärrvärmekunderna ska kunna känna trygghet och ska skyddas mot att fjärrvärmeleverantörer med dominerande ställning missbrukar denna.

1.5. Definitioner

Reko fjärrvärme utgår från fjärrvärmelagens definition av fjärrvärmeverksamhet (se § 1 fjärrvärmelagen).

Med kund avses alla som har ett avtal om fjärrvärmeleverans med fjärrvärmeföretaget.

Med konsument avses enskilda personer som har avtal om fjärrvärmeleverans till sin enskilt ägda fastighet som är avsedd för boende.

Med avtal menas ett enligt fjärrvärmelagen (§ 6) korrekt dokument som reglerar förhållandet mellan fjärrvärmeleverantör och kund/konsument.

2. Kvalitetskrav

2.1. Övergripande krav

Fjärrvärmeleverantörer som har erhållit märkningen Reko fjärrvärme har åtagit sig att acceptera idéerna, tankarna och de åtaganden som följer av systemet. Man förbinder sig även att följa de lagkrav som finns i fjärrvärmelagen. Om en fjärrvärmeleverantör bedöms ha förutsättningar för att uppfylla de ställda kraven kan denna tilldelas märket Reko fjärrvärme, vilket kan användas i dennas marknadsföring. Om fjärrvärmeleverantören inte uppfyller kvalitetskraven kan denna förlora märkningen.

Reko fjärrvärme ställer krav på fjärrvärmeleverantörens verksamhetsredovisning och kundrelationer samt på hur prisförändringar ska hanteras. Reko fjärrvärme omfattar de fjärrvärmeleveranser som följer en normalprislista och dess villkor.

En Reko fjärrvärme-leverantör bör i allt väsentlig följa de rekommendationer som Svensk Fjärrvärme utfärdar inom såväl marknadsområdet som teknikområdet.

Reko fjärrvärme utgår från att relationen mellan kunder och fjärrvärmeleverantörer vilar på tre huvudprinciper: öppenhet, jämförbarhet och förtroende.

Öppenhet i fjärrvärmeleverantörernas redovisning möjliggör för kunderna att bättre bedöma fjärrvärmeleverantörerna, deras verksamheter och produkter.

Jämförbarhet mellan konkurrerande lokala uppvärmningsalternativ och andra fjärrvärmeleverantörers priser möjliggör för kunderna att bättre bedöma skäligheten i fjärrvärmepriserna.

Förtroende bäddar för långsiktiga relationer som är nödvändiga för att fjärrvärme-systemet ska kunna fungera. Kunderna ska kunna känna förtroende för fjärrvärmeleverantörerna, deras verksamhet och produkter. Fjärrvärmeleverantörerna ska på motsvarande sätt kunna känna förtroende för kunderna och deras möjligheter att göra välgrundade val på värmemarknaden.

Verksamhetsgenomlysningen i Reko fjärrvärme syftar till att kunderna på ett enkelt sätt ska få information om sin fjärrvärmeleverantör. Fjärrvärmeleverantören ska därför utforma sin redovisning och övrig information med tanke på sina olika kundgrupper. Ett rekoföretag ska sträva mot enkelhet i prislistor och fakturor.

Ett företag som är rekogodkänt ska aktivt arbeta för hållbarhet i fjärrvärmeaffären. Det gäller i relationen till samhället, utformningen av tekniken, planeringen av ekonomin och inte minst förhållandet till miljö och klimat. Nyckelord för rekomärkta fjärrvärmeleverantörer är: långsiktig kundrelation, miljö, mervärde, ansvar, utvecklingsprocess och affärsmässighet. Det är viktigt att företaget kommunicerar budskap och ståndpunkter som kopplar till dessa nyckelord med kunderna. Det är endast i dialog med kunderna dessa begrepp kan få mening och innehåll.

2.2. Kompetenskrav

För att säkerställa kompetensnivån i de rekoanslutna företagen och för att främja utvecklingen av Reko fjärrvärme ställs det numera krav på att minst en anställd i varje rekoföretag ska ha genomgått en av de rekoutbildningar som Svensk Fjärrvärme har tagit fram. (För mer information om utbildningarna se Svensk Fjärrvärmes webbsida.)

2.3. Fjärrvärmeleverantörens åtaganden

2.3.1. Öppenhet

Här redovisas de krav som fjärrvärmeleverantören har att uppfylla avseende öppenhet. Kraven som ställs avser en till form och innehåll fastställd redovisning av uppgifter som årligen och enkelt görs tillgängliga för kunderna. Denna redovisning görs i form av en verksamhetsgenomlysning. Se bilaga ”Verksamhetsgenomlysning”.

2.3.1.1. Verksamhetsgenomlysning

Fjärrvärmeleverantören åtar sig att årligen publicera information i enlighet med mallen för verksamhetsgenomlysning (se bilaga 1 – Verksamhetsgenomlysning), och sedan hålla detta dokument lätt tillgängligt för kunderna. Verksamhetsgenomlysningen ska

publiceras senast den 31 augusti varje år, vilket är en månad efter det att särredovisningen ska vara Energimarknadsinspektionen tillhanda enligt fjärrvärmelagen. Verksamhetsgenomlysningen ska också årligen rapporteras till kansliet för Reko fjärrvärme. Även denna inrapportering ska ske senast den 31 augusti.

Fjärrvärmeleverantören åtar sig, utöver kraven i fjärrvärmelagen, även att rapportera årlig statistik över fjärrvärmeverksamheten till Svensk Fjärrvärmes statistikinsamling i enlighet med Svensk Fjärrvärmes rapporteringsmall.

2.3.1.2. Miljööredovisning

Fjärrvärmeleverantören ska lämna in statistik om utsläpp till Svensk Fjärrvärme för publicering. Denna inrapportering görs via verksamhetsgenomlysningen. Om fjärrvärmeleverantören har ett miljöledningssystem ska leverantören också redovisa det. Om leverantören saknar miljöledningssystem är det önskvärt att leverantören redovisar hur man på annat sätt arbetar för att förbättra miljön (se bilaga 1 – Verksamhetsgenomlysning). I verksamhetsgenomlysningen ska leverantören också redogöra för hur företaget arbetar med att minska sin klimatpåverkan.

2.3.1.3. Särredovisning

Med särredovisning i fjärrvärmelagens mening avses att ett energiföretag ska redovisa fjärrvärmeverksamheten ekonomiskt åtskiljd från andra verksamheter. Det samma gäller för rekomärkta fjärrvärmeleverantörer. Särredovisning ska ske i enlighet med de föreskrifter Energimarknadsinspektionen utfärdat utifrån fjärrvärmelagens bestämmelser om särredovisning av fjärrvärmeverksamheter. Föreskrifterna finns att hämta från Energimarknadsinspektionens webbsidor.

Varje juridisk person ska redovisas särskilt. Utgångspunkten för Reko fjärrvärme är att fjärrvärmeleverantören, i de fall denne har flera olika fjärrvärmeverksamheter, ska särredovisa verksamheterna i verksamhetsgenomlysningen, om dessa är olika juridiska personer.

2.3.2. Jämförbarhet

Här redovisas de krav som fjärrvärmeleverantören har att uppfylla avseende ekonomisk jämförbarhet mellan fjärrvärmeleverantören och de lokala konkurrerande alternativen. Kraven som ställs avser former både avtal och priser.

2.3.2.1. Avtal

Varje värmeleverans ska i normalfallet ske enligt skriftligt upprättat avtal mellan fjärrvärmeleverantören och kunden. Avtalet ska innehålla de gemensamma avtalspunkter som fastställs inom Reko fjärrvärme samt överensstämma med fjärrvärmelagens bestämmelser om avtalsinnehåll (§ 6 fjärrvärmelagen) om inte parterna kommit överens om annat. Ensidigt avtalsskrivande som binder kunden men inte leverantören får inte förkomma.

Leveransavtalet är kundunikt och kan inte överlåtas.

För *konsument*er ska avtalet alltid baseras på de aktuella allmänna avtalsvillkoren för fjärrvärmeleverans till konsumenter.

För *näringsidkare* ska avtalet alltid baseras på de aktuella allmänna avtalsvillkoren för fjärrvärmeleverans till näringsidkare.

(De aktuella avtalsvillkoren finns tillgängliga på Svensk Fjärrvärmes webbsida)

Leverantör och presumtiv kund kan teckna en ömsesidig avsiktsförklaring som förgår en kommande avtalsskrivning. Avsiktsförklaringen är tidsbunden till som längst 12 månader och är inte juridiskt bindande.

Fjärrvärmelieferantören ska upprätta rutiner för att teckna avtal som följer reglerna i fjärrvärmelagen och Reko fjärrvärme.

2.3.2.2. Förändring av avtalsvillkor

Med avtalsvillkor menas alla delar i det upprättade fjärrvärmeavtalet. Kunden måste informeras personligen om ändringar i avtalet minst 60 dagar innan de är tänkta träda i kraft. Om ändringen är ensidig måste företaget informera i enlighet med fjärrvärmelagens § 19 om kundens rätt till förhandling, medling och möjlighet att säga upp avtalet.

2.3.2.3. Kundkategorier

Varje rekomärkt fjärrvärmelieferantör ska dela in kunderna i lämpliga priskategorier. Företaget får själv välja antalet kategorier. Skälen till indelningen ska redovisas och hållas tillgängliga för kunderna. För varje kundkategori ska det finnas en normalprislista.

Kunden ska lätt kunna identifiera vilken kategori den tillhör.

2.3.2.4. Normalprislista

Med normalprislista avses en offentlig prislista som anger prisvillkoren för en normal fjärrvärmelieferans för varje kundkategori. I samband med att en kund tecknar avtal om fjärrvärmelieferans ska i normalfallet fjärrvärmelieferansen prissättas i enlighet med gällande normalprislista. Alla kunder ska kunna hänvisas till en gällande normalprislista. Har särskilt avtal träffats med en kund gäller detta. När ett sådant avtal utlöper har kunden rätt att få ett avtal enligt normalprislistan.

Normalprislistan ska gälla lika för varje kund inom en kundkategori i samma fjärrvärmenät. En normalprislista kan gälla för flera fjärrvärmenät.

Normalprislistan ska

- vara enkel,
- ge möjlighet till jämförelser gentemot andra alternativ,
- vara offentlig
- vara förankrad

Kriterier för att normalprislistan ska kunna anses vara **enkel**:

- Priskomponenterna ska vara tydligt definierade.
- Kunden ska kunna räkna ut sin årskostnad för fjärrvärmelieferansen
- Det ska framgå vilka fjärrvärmenät som omfattas av normalprislistan

Kriterier för att normalprislistan ska kunna anses vara **jämförbar**:

- Det ska framgå hur eventuella anslutningsavgifter hanteras och påverkar priskomponenterna.
- Det ska framgå om fjärrvärmecentralen ägs av kunden eller av fjärrvärmelieferantören och hur detta påverkar priskomponenterna.
- Det ska framgå om serviceåtaganden eller andra tilläggstjänster ingår och hur dessa påverkar priskomponenterna.

Kriterier för att normalprislistan ska kunna anses vara *offentlig*:

- Den ska finnas i skriftlig form och vara publik.
- I de fall det finns en hemsida ska gällande normalprislistan finnas tillgänglig för kunderna där.
- Normalprislistan ska offentliggöras senast när den träder i kraft.

Kriterier för att normalprislistan ska kunna anses vara *förankrad*:

- Den ska kommuniceras till kunderna via informationsmöten.

Information om prisförändring ska delges kunderna inom den i systemet föreskrivna tiden. För det fall bägge parter så önskar kan bilaterala avtal med andra prisvillkor tecknas.

2.3.2.5. Prisinformation

Normalprislistan är grunden för prisinformation. Prisinformationen ska vara i överensstämmelse med fjärrvärmelagens bestämmelser (§ 5). Informationen ska rikta sig till både kunder och allmänhet. Informationen ska vara enkel, jämförbar, offentlig och förankrad.

Fjärrvärmeleverantören ska upprätta rutiner för att tillhandahålla aktuell prisinformation som överensstämmer med reglerna i fjärrvärmelagen och Reko fjärrvärme.

2.3.2.6. Prisförändringar

Fjärrvärmeleverantören åtar sig att informera om planerade prisförändringar och precisera skälen till förändringarna, minst 60 dagar innan den beslutade prisförändringen avses träda i kraft.

Prisförändringar bör inte ske oftare än en gång per år. Fjärrvärmeleverantören åtar sig att ta hänsyn till kundernas behov av planering, exempelvis vad gäller kundernas budgetprocesser.

Prisförändringar får inte ske retroaktivt.

Konsumenter ska informeras om att de har laglig rätt till förhandling, medling och att säga upp avtalet (se fjärrvärmelagen § 19). Näringsidkare ska informeras på samma sätt, om inte annat har överenskommit. Kunderna ska särskilt informeras om att de har tre veckor på sig att begära förhandling efter att de har mottagit information om en ensidig avtalsändring

Fjärrvärmeleverantören åtar sig att i samband med det årliga informationsmötet ge information om och motiv till det kommande årets tänkta prisutveckling.

Kunderna ska skriftligen informeras om planerade prisförändringar.

2.3.2.7. Faktura och fakturering.

Fakturan ska utformas efter tre principer.

- Debiteringen ska grunda sig på faktisk energiförbrukning om det är möjligt.
- Uppgifterna i fakturan ska presenteras på ett klart och begripligt sätt.
- Fakturan ska ge kunden en fullständig redovisning av energikostnaderna.

Följande information ska lämnas på fakturan eller i medskick till fakturan.

- Aktuella priser
- Uppskattad årlig förbrukning
- Hänvisningar till oberoende energirådgivare

När det gäller kravet på hänvisnings till oberoende energirådgivare kan fjärrvärmeleverantören uppfylla det genom att exempelvis hänvisa till sina webbsidor och där placera en länk till oberoende rådgivare

Utöver ovan beskrivna ska, om det är möjligt, följande information lämnas på fakturan.

- Faktisk förbrukning
- Statistik som jämför kundens aktuella förbrukning med samma period föregående år

För det fall leverantören erbjuder konsumenten sådan individuell information via webbaserad tjänst behöver dock inte fakturan uppfylla dessa krav.

Vid avslutning av fjärrvärmeleverans ska slutfakturan vara kund tillhanda inom 14 dagar från slutavläsningen. Slutavläsningen ska alltid göras vid den tidpunkt då avtalet upphör.

2.3.2.8. Delleveranser

Fjärrvärmeleverantören får inte kräva att kunden ska köpa hela sitt uppvärmningsbehov av fjärrvärmeleverantören.

Om kunden efterfrågar en delleverans, som till exempel bas- eller spetsvärme, åtar sig fjärrvärmeleverantören att lämna en offert på sådan delleverans. Offerten ska vara enkel och för kunden jämförbar mot andra alternativa lösningar.

Om delleveranser inte omfattas av normalprislistans villkor ska det framgå tydligt.

2.3.2.9. Anslutning till fjärrvärmenätet

Anslutning till fjärrvärmenätet ska alltid i normalfallet föregås av ett skriftligt avtal mellan kund och leverantör (se kap 2.3.2.1). Om leverantören har beslutat om utbyggnad/anslutning till en presumtiv kund, ska leverantören på den presumtiva kundens begäran lämna en bindande offert.

Anslutning till fjärrvärmenätet ska vara frivillig. Ingen kund ska tvingas köpa fjärrvärme.

2.3.2.10. Tillträde till fjärrvärmenätet

Företaget åtar sig att i enlighet med fjärrvärmelagen § 37 förhandla om tillträde till fjärrvärmenätet med varje intressent som så önskar (se kapitel 2.4).

2.3.3. Förtroende

Här redovisas de krav som fjärrvärmeleverantören har att uppfylla avseende förtroendeskapande åtgärder. Kraven som ställs avser information och kommunikation.

2.3.3.1. Kundmöte

Fjärrvärmeleverantören åtar sig att årligen inbjuda samtliga kunder till minst ett kundmöte.

För att kundmötet ska uppfylla rekokraven ska följande redovisas vid mötet:

- Fjärrvärmeföretagets verksamhet under det gångna året
- Fjärrvärmeföretagets övergripande planer för framtiden
- Prognos för framtida priser och principer för prissättning
- Var kunden kan finna information i detalj om det som presenteras vid mötet

I samband med informationsmötet ska verksamhetsgenomlysningen presenteras. Verksamhetsgenomlysningen ska i övrigt finnas lätt tillgänglig för kunderna. Om företaget har en webbsida bör den publiceras där.

Relevant material som presenteras på mötet ska utan fördröjning göras tillgängligt på fjärrvärmeleverantörens hemsida eller på annat sätt anslås offentligt.

Kundmötet bör infalla mellan aviseringen och ikraftträdandet av en eventuell prisförändring. Kunderna ska inbjudas exempelvis genom annonser i dagspress, särskilt brev eller uppgift på faktura.

Fjärrvärmeleverantören ska i den årliga verksamhetsgenomlysningen redovisa när och hur man har genomfört föregående års informationsmöte samt på vilket sätt det material som presenterats vid informationsmötet offentliggjordes.

2.3.3.2. Kundforum

Fjärrvärmeleverantören bör verka för att ett kundforum upprättas.

2.3.3.3. Kundkritik och reklamationer

Fjärrvärmeleverantören åtar sig att bekräfta att man mottagit anmärkning från kund senast inom åtta arbetsdagar. I bekräftelsen ska framgå vem som är ansvarig för ärendet hos fjärrvärmeleverantören och gällande rutin för handläggning.

Om det finns många synpunkter med samma innehåll kan fjärrvärmeleverantören behandla dessa som en synpunkt och ge ett kollektivt svar.

Fjärrvärmeleverantören får hänvisa till tidigare besvarade synpunkter om de finns tillgängliga för kunden.

2.3.3.4. Kundundersökning

En rekommerat fjärrvärmeleverantör ska genomföra regelbundna¹ undersökningar av kundernas åsikter om produkten och företaget och upprätta ett så kallat nöjd-kund-index (NKI). När en sådan NKI-undersökning görs bör fjärrvärmeleverantören använda sig av de frågor som finns presenterade i bilagan NKI. Resultatet kan sedan rapporteras in i samtidigt som verksamhetsgenomlysningen. Resultaten från de NKI-undersökningar som lämnas in till Svensk Fjärrvärme kommer att sammanställas och offentliggöras årligen.

Resultatet från NKI-undersökningen ska redovisas för kunderna vid informationsmöten.

2.3.3.5. Kvalitetspåverkande störningar

Fjärrvärmeleverantören ska i god tid skriftligen informera kunderna om planerade avbrott i leveranserna. Avbrott under två timmar behöver inte aviseras skriftligen.

Kunden ska lätt kunna hitta information, helst på företagets webbsida, om avstängningar som beror på:

¹ Frekvensen på undersökningen väljer företaget.

1. Underhåll
2. Utbyggnad av fjärrvärmenätet

I de fall oförutsedda leveransstörningar inträffar ska kunderna informeras utan dröjsmål.

Leverantören ska i leveransavtal ange datum för leveransens start. Eventuell kompensation vid försening av anslutning ska anges i leveransavtalet mellan kunden och fjärrvärmeföretaget.

2.3.3.6. Andra instanser för prövning

Rekomärkta fjärrvärmeleverantörer förbinder sig att följa rekommendationer utfärdade av Allmänna Reklamationsnämnden.

2.4. Lagstadgade processer

Fjärrvärmelagen fastställer att kunderna har rättigheter som måste respekteras. Ett problem är att lagen inte talar om hur dessa rättigheter ska respekteras. En kund till en rekomärkt fjärrvärmeleverantör ska vara informerad om hur de lagstadgade processerna ska gå till. De lagstadgade processerna är:

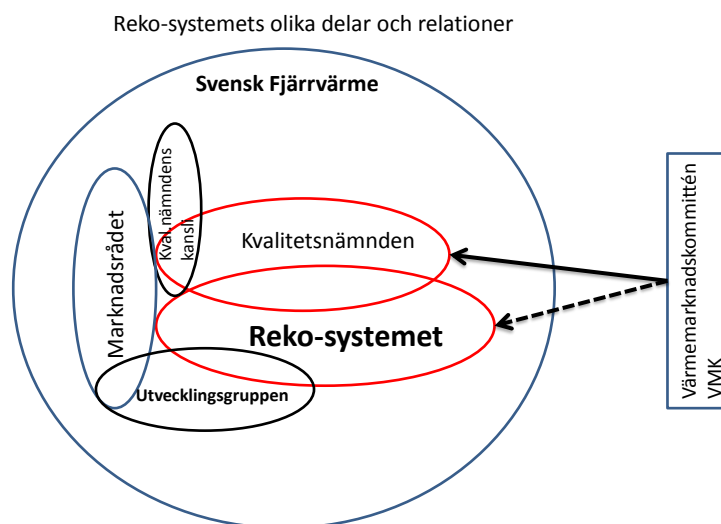
- Avstängning av fjärrvärmeleverans:
 - Obestånd
 - Underhåll
 - Utbyggnad av fjärrvärmenät
- Förhandling
 - om pris och kapacitet i enlighet med § 7
 - om ensidiga ändringar i avtalsvillkor i enlighet med § 19
- Medling i fjärrvärmenämnden
- Prisinformation
- Avisering av ensidiga ändringar i avtalsvillkoren till kundens nackdel
- Tillträde till fjärrvärmenätet

Handboken till Reko fjärrvärme ger råd kring ovanstående punkter.

3. Systembeskrivning

3.1. Allmänt om systemet

Svensk Fjärrvärme är huvudman för rekosystemet. Organisationen kring Reko fjärrvärme består av marknadsrådet, utvecklingsgruppen, Kvalitetsnämnden och Kvalitetsnämndens kansli.



Marknadsrådet är operativt ansvarigt för Reko fjärrvärme. Kvalitetsnämnden är oberoende och den enda instans som har möjlighet att besluta om in- eller utträde ur Reko fjärrvärme. Kvalitetsnämnden har till sin hjälp ett kansli som administrerar nämndens arbete. Utvecklingsgruppen har till uppgift att löpande se över systemet så att det anpassas till marknadens krav.

Utvecklingen har skett efter diskussioner med de i Värmemarknadskommittén (VMK) representerade bostads- och fastighetsorganisationerna. Systemet är levande och under ständig utveckling varför detta dokument kommer att utvecklas över tiden.

Utvecklingen kommer att ske i samverkan med VMK. Märkningen Reko fjärrvärme är tecknet på att fjärrvärmeleverantören uppfyller systemets krav. Reko fjärrvärme har tre huvudkomponenter:

- *Informationsmötet*

Öppna och regelbundna möten dit kunder inbjuds av fjärrvärmeleverantören för information och diskussion om gemensamma frågor så som verksamhetsgenomlysning och prisförändringar.

- *Normalprislistan*

En tydligt utformad prislista i enlighet med de krav som redovisas i kap 2.3.2.4

- *Kvalitetsnämnden*

En oberoende kvalitetsnämnd prövar och avgör såväl ansökningar från fjärrvärmeleverantörer om inträde i systemet som anmälningar från fjärrvärmekunder om överträdelser av rekoreglerna

Övriga krav som ställs på ett Reko fjärrvärme-märkt företag finns i kapitel 2.

Alla rättigheter kring Reko fjärrvärme ägs och förvaltas av Svensk Fjärrvärme.

3.2. Kvalitetsnämnden

Kvalitetsnämnden är den instans som har till uppgift att granska ansökningar och anmälningar. Nämnden prövar och avgör fjärrvärmeföretagets ansökan om inträde i systemet. Nämnden prövar och avgör också anmälningar från kunder om hur fjärrvärmeföretaget följer rekokraven.

Kvalitetsnämnden är partssammansatt och består av:

- 1 ledamot från kundsidan
- 1 ledamot från fjärrvärmelieferantörssidan
- 1 opartisk ordförande

Kvalitetsnämnden är beslutsmässig när alla ledamöter är närvarande. Svensk Fjärrvärme utser ledamöter från fjärrvärmelieferantörssidan. Bostads- och fastighetsorganisationerna i VMK inbjuds att utse ledamöter från kundsidan i Kvalitetsnämnden.

Ordförande utses i samråd med parterna i VMK.

Vid risk för jäv ska ersättare utses och ta plats i nämnden i stället för ordinarie ledamot.

Beträffande ansökningar om inträde i systemet och tilldelning av Reko Fjärrvärmemärket, se 3.3. Beträffande anmälningar, se 3.4. nedan.

3.3. Tilldelning och uppföljning av Reko fjärrvärme

När en fjärrvärmelieferantör avser att träda in i systemet krävs att denne förbinder sig att följa systemets riktlinjer. Ansökan bör inte omfatta mer än en juridisk person.

Stegen är:

1. Ansökan lämnas till Svensk Fjärrvärme. Ansökan ska innehålla organisationens namn, adress samt en fullständigt i fylld verksamhetsgenomlysning (se bilaga 1). Därutöver ska en tidplan bifogas för uppfyllande av de åtaganden som fjärrvärmelieferantören inte omedelbart kommer att kunna nå upp till.
2. Svensk Fjärrvärme bekräftar att ansökan mottagits.
3. Svensk Fjärrvärme delger Kvalitetsnämnden ansökan för granskning.

Kvalitetsnämnden ska senast tre månader efter det att fjärrvärmelieferantören har lämnat sin redovisning

antingen tilldela fjärrvärmelieferantören Reko Fjärrvärmemärket,
eller meddela på vilka punkter fjärrvärmelieferantören inte uppfyller systemets riktlinjer.

Om inte fjärrvärmelieferantören kompletterar ansökan i enlighet med Kvalitetsnämndens krav inom föreskriven tid ska ansökan avslås.

Fjärrvärmelieferantören ska årligen skicka in en kopia på verksamhetsgenomlysningen till Kvalitetsnämnden. I den årliga redovisningen ska eventuella brister från föregående års redovisning rapporteras. Om företaget beviljats inträde med någon sorts undantag ska företaget ange hur och när undantaget åtgärdades.

Fjärrvärmelieferantören ska också årligen meddela när informationsmöte är genomfört.

Ansökningshandlingar till Reko fjärrvärme är sekretess belagda till dess att Kvalitetsnämnden fattat beslut i ärendet. Efter godkännande är ansökningshandlingarna offentligt material.

3.4. Anmälan till Kvalitetsnämnden

De motsättningar som inte parterna lyckas lösa på lokal nivå kan anmälas till Kvalitetsnämnden för prövning. Kunder kan göra enskild eller gemensam anmälan. Anmälan görs skriftligt till Kvalitetsnämnden genom Svensk Fjärrvärme och Kvalitetsnämnden bekräftar mottagandet skriftligt.

Anmälan ska innehålla en beskrivning av på vilket sätt man anser att fjärrvärmelieferantören inte har levt upp till sina åtaganden enligt systemet. Anmälan skickas till Kvalitetsnämnden.

Händelser som är äldre än 12 månader behandlas inte. Därefter faller prövningsrätten enligt detta system för alla parter.

Kvalitetsnämnden ska pröva anmälningar enligt följande rutin:

1. Pröva om parterna har gjort sitt yttersta för att lösa motsättningarna lokalt; om inte remitterar Kvalitetsnämnden tillbaka ärendet/problemet till parterna.
2. Om motsättningarna härefter fortfarande kvarstår skall nämnden pröva om fjärrvärmelieferantören har agerat i enlighet med kvalitetsmärkningssystemet.

Fjärrvärmelieferantören ska inom 30 dagar efter mottagandet av kopian på anmälan, komma in med en redogörelse till Kvalitetsnämnden om hur fjärrvärmelieferantören ser på det uppkomna läget.

Kvalitetsnämnden granskar underlag som parterna skickat in och avgör i vad mån en fjärrvärmelieferantör inte har uppfyllt sina åtaganden enligt systemet samt beslutar om eventuell påföljd.

Anmälan avseende återremitterat ärende där parterna sedan enats avförs från vidare handläggning.

Anmälan som återkallas avskrivs.

Om avtalet mellan enskild kund och fjärrvärmelieferantören anger hur tvister ska lösas går avtalets processer före systemets process.

Ett beslut meddelas parterna efter att granskningen är genomförd.

3.5. Påföljder

Om Kvalitetsnämnden finner att fjärrvärmelieferantören inte fullgjort sina åtaganden enligt systemet kan Kvalitetsnämnden besluta enligt följande:

- Ge ett utlåtande om detta för publicering och samtidigt ge fjärrvärmelieferantören en tidsfrist att åtgärda bristen.
- Om fjärrvärmelieferantören inte åtgärdar bristen inom angiven tidsfrist ska Kvalitetsnämnden skyndsamt genomföra prövning om återtagande av kvalitetsmärkningen

Om fjärrvärmelieferantören, efter ett återtagande av Reko fjärrvärme-märket, avser att åter ansöka om inträde i kvalitetsmärkningssystemet ska en ny ansökan insändas.

Uppgifter som parter lämnar till granskning är sekretessbelagda intill dess att Kvalitetsnämnden har offentliggjort ett yttrande. Därefter är materialet i processen offentlig handling.

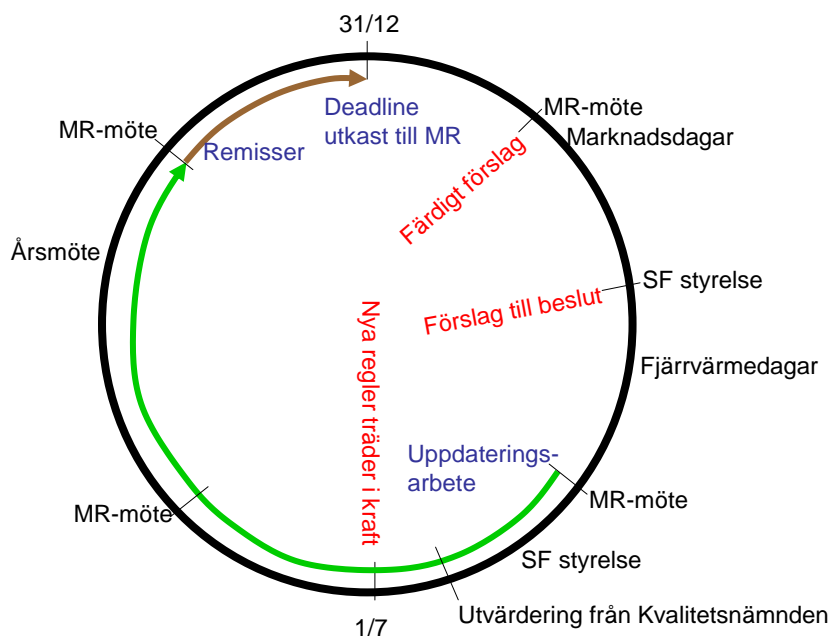
Kvalitetsnämndens beslut kan inte överklagas.

3.6. Dispenser

Dispenser från kraven medges inte i normalfallet. Enda undantaget är när en fjärrvärmeleverantör ansöker till Reko fjärrvärme. Alla åtgärder behöver inte vara genomförda vid ansökningsdatumet. Dock måste de vara genomförda till nästa årliga rapportering.

3.7. Utveckling av Reko fjärrvärme

För att säkerställa att rekosystemet håller sig levande och följer tidens krav och önskemål har en grupp (utvecklingsgruppen) till uppgift att utveckla Reko fjärrvärme systemet. I utvecklingen har kunderna en naturlig roll och kundernas representanter kommer att beredas tillfälle att granska och yttra sig över de förändringsförslag som utvecklingsgruppen föreslår. Nedan finns en schematisk beskrivning av uppdateringsprocessen. Varje år den 1 juli träder uppdateringar i kraft. Nedan i figuren finns utvecklingsprocessen beskriven.



Alla medlemsföretag kommer att kunna ta del av de förväntade förändringarna senast den 31 mars varje år.

Varje rekomärkt fjärrvärmeleverantör är skyldig att sätta sig in i de uppdaterade reglerna.

3.8. Utträde

Utträde ur Reko fjärrvärme kan ske på två sätt:

1. Kvalitetsnämnden beslutar efter anmälan av kund att fjärrvärmeleverantören i fråga inte lever upp till krav i Reko fjärrvärme och därmed inte kan vara kvar i systemet. Reko märkningen återkallas.
2. Fjärrvärmeleverantören kan begära utträde. Uppsägningstiden är tre månader och begäran om utträde ska vara skriftligt ställd till Kvalitetsnämnden. Samtliga kunder måste informeras om utträdet.

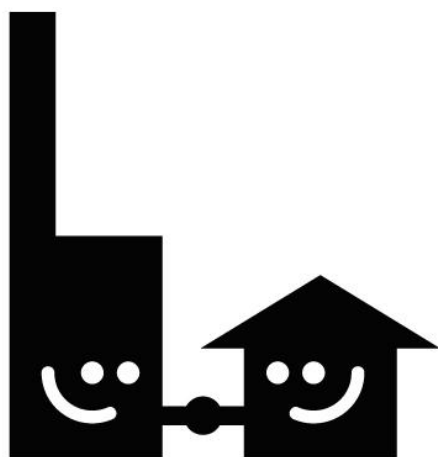
Om utträde sker upphör rätten att använda sig av marknadsföringsmaterial, logotyper, etc som är associerat med Reko fjärrvärme.

Bilaga 1

Verksamhetsgenomlysningen

Publiceringsdatum: [Skriv datum]

Verksamhetsgenomlysning 2010 [Skriv företagsnamnet]



Reko fjärrvärme

Inledning

Syftet med verksamhetsgenomlysningen inom ramen för Reko fjärrvärme är att den ska ge fjärrvärmekunderna möjlighet till en ökad insyn i fjärrvärmeleverantörernas verksamheter. Genom verksamhetsgenomlysningen redovisar varje rekomärkt fjärrvärmeleverantör årligen bestämda uppgifter av sina verksamheter. Vilka uppgifter som redovisas har påverkats av bygg- och fastighetsbranschens representanter i Värmemarknadskommittén. Den möjlighet till ökad insyn som verksamhetsgenomlysningen erbjuder ska stärka kundernas ställning på fjärrvärmemarknaden och främja dialogen mellan kunder och leverantörer.

Redovisningen är indelad i följande huvudområden:

Intyg och kontaktuppgifter

Information om kontaktpersoner.

Fjärrvärmeleverantören

Övergripande information om fjärrvärmeleverantörens ägarsituation, finansiella ställning, storlek och kundstruktur.

Marknad

Information om fjärrvärmeleverantörens kundarbete och prispförändringar.

Distribution

Uppgifter om distributionsnätets utformning och effektivitet.

Produktion

Uppgifter om företagets produktionskostnader och bränslemix.

Miljö

Uppgifter om miljöarbete, utsläpp och eventuella certifikat.

Framtid

Information om företagets övergripande framtids- och utvecklingsplaner på 3-5 års sikt.

Övrigt

Ytterligare information som fjärrvärmeleverantören önskar förmedla.

Intyg och kontaktuppgifter

För innehållet i denna verksamhetsgenomlysning ansvarar

[Underskrift av ansvarig chef]

[Namnförtydligande och titel]

Frågor eller kommentarer till innehållet i det här dokumentet besvaras av:

Namn	
Telefon	
E-post	
Webbadress	

Fjärrvärmeleverantören

Sammanfattande uppgifter om fjärrvärmeleverantörens ägarsituation, finansiella ställning, storlek och kundstruktur – för en snabb introduktion till fjärrvärmeleverantören.

Kort verksamhetsbeskrivning

[Här beskriver ni den verksamheten som ni som fjärrvärmeleverantören bedriver. Om texten är densamma som i förvaltningsberättelsen från årsrapporten bör detta anges.]

Ägarförhållanden

Ägare	Ägarandel [%]

Kommentar:

--

Ansökans/medlemskapets omfattning

Orter/nät som ingår i ansökan/medlemskapet	År för rekogodkännandet

Verksamheten i siffror

[De uppgifter som ni redovisar här ska vara desamma som ni redovisar till Energimarknadsinspektionen. Följ beteckningarna i rutorna. De hänvisar till uppgifterna i Energimarknadsinspektionens årliga särredovisning av fjärrvärmeverksamheten. Ta gärna hjälp av Energimarknadsinspektionens instruktioner när ni redovisar uppgifterna nedan (se Energimarknadsinspektionens webbsida – www.ei.se).

Fyll i uppgifterna för senaste året. Redovisa också uppgifterna för tidigare år om de finns tillgängliga.

När ni redovisar uppgifterna om antalet anställda är det önskvärt att det framgår hur många som i verkligheten arbetar med fjärrvärme även om de organisatoriskt eller redovisningsmässigt tillhör andra enheter inom företaget.]

Område	2010	2009	2008
Total nettoomsättning (Mkr) EI RR7110			
Intäkter fjärrvärmeförsäljning (Mkr) EI RR7131			
Summa rörelsekostnader (Mkr) EI RR73190			
Rörelseresultat (Mkr) EI RR74000			
Summa tillgångar (Mkr) EI BR 71000			
Avkastning på eget kapital (%) (årets resultat EI RR78000/Eget kapital EI BR72100)			
Soliditet (%) (Eget kapital EI BR72100/Totalt kapital EI BR72000)			
Antal anställda (manår i fjärrvärmeverksamheten)			
Totalt levererad värme (GWh/år) EI SRFV11			
Ledningslängd (km)			

Kommentar (samt länk till årsredovisningen när den tillgänglig via webben):

--

Marknad

Kunduppgifter

Antal kunder

st

Meter ledning/Såld värme (genomsnitt – ej normalårsberäknad)

--

Leverans till olika kundkategorier

[Hämta uppgifter från EI FV151-FV156 och räkna om till procentandelar av den totalt levererade volymen]

Kundkategori	Andel av levererad volym [%]
Flerbostadshus	
Industrier	
Offentliga lokaler	
Övriga lokaler	
Småhus	
Övrigt (exempelvis markvärme):	

Andel kunder som har leveranser enligt de senaste allmänna avtalsvillkor

[Ange hur stor andel av kunderna som har leveranser enligt de senaste överenskomna allmänna avtalsvillkoren]

Kundkategori	Andel [%]
Flerbostadshus	
Industrier	
Offentliga lokaler	
Övriga lokaler	
Småhus	
Övrigt (exempelvis markvärme):	

Kundkommunikation

[Här redovisar ni era kundkommunikationsrutiner. Kunden ska få en känsla för hur företaget arbetar med kommunikation.]

Hur många gånger per år genomförs Reko informationsmöten?

[Ange antal]

Vilket/a datum genomfördes Reko mötet föregående år?

[år-månad-dag]

Hur många personer deltog vid ovanstående Reko möten?

[Ange antal]

Kommentar:

Hur kommunicerar ni med era kunder?

[Redogör för företagets syn på kundkommunikation och vilka kommunikationskanaler som framför allt används]

Normalprislista

Var finner kunden normalprislistan?

[Ange var]

Hur kommunicerar ni normalprislistan till era kunder?

[Beskriv hur]

Kommentar:

Kundmätningar

Hur ofta mäter ni kundnöjdheten, dvs. genomför NKI-undersökningar?

[Ange frekvensen]

När gjordes den sista mätningen?

[år-månad-dag]

Kommentar/beskrivning av mätningen/-arna:

Avtal

[Här redogör ni för era rutiner för att teckna avtal som följer fjärrvärmelagen och Reko fjärrvärme]

Prisinformation

[Här redogör ni för era rutiner för att tillhandahålla aktuell prisinformation som överensstämmer med reglerna i fjärrvärmelagen och Reko fjärrvärme.]

Prisutveckling

[Här redovisa ni den genomsnittliga prisförändringen för normalprislorna för de tre senaste åren.]

Årtal	Förändring [%]
2008	
2009	
2010	

Kommentar:

Policy för prisförändringar

[Här beskriver ni ert grundläggande förhållningssätt till prisförändringar.]

Vilken tidpunkt på året aviseras prisförändringar?

När träder prisförändringen ikraft?

Hur kommuniceras prisförändringar?

[Ange informationskanaler eller liknande]

Kommentar:

Distribution

[Varje geografiskt/regionalt åtskilt fjärrvärmenät bör redovisas särskilt under detta avsnitt.]

Värmetäthet – leverad energi i förhållande till ledningslängd

Värmetätheten kan variera beroende på om kundområdet i huvudsak ligger i tätort eller i glesbygd. Generellt sett är det högre värmetäthet i det första fallet och lägre i det senare. Andelen industrikunder (stora köpare) påverkar också värmetätheten.]

[Här redovisar ni värmetätheten i era nät i MWh leverad värme per ledningsmeter.]

	MWh/ledningsmeter
--	-------------------

Kommentar:

--

Distributionsnätets ålder – en uppskattning av under vilket decennium olika delar av distributionsnätet är byggt

[Uppgifterna ska vara desamma som redovisas till Energimarknadsinspektionen AL001-AL006.]

Decennium	Uppskattad andel av totala distributionsnätet [%]
Före 1960	[AL 001]
1960-talet	[AL 002]
1970-talet	[AL 003]
1980-talet	[AL 004]
1990-talet	[AL 005]
2000-talet	[AL 006]

Kommentar:

--

Kvalitetspåverkande störningar

Finns det ett kvalitetsledningssystem som hanterar kvalitetspåverkande störningar?

[Ja/Nej]

Hur ser rutinerna ut för att hantera kvalitetspåverkande störningar?

--

Produktion

Bränslemix – bränslen som används i värmeproduktionen.

Bränsletyp [GWh]	2010	2009	2008
Trädbränslen			
Värmepumpar			
Avfall			
Industriell spillvärme			
Olja			
Kol			
Naturgas			
Torv			
Tallbeckolja			
Elpannor			
Övrigt bränsle/Köpt värme			

Elproduktion			
--------------	--	--	--

Kommentar:

--

Miljö

Utsläpp till luft

[Här redovisar ni företagets miljöpåverkan i form av utsläpp till luft. Allokera utsläppen enligt den metod som Svensk Fjärrvärme förordar (se guiden Miljövärdering 2011 som finns publicerad på Svensk Fjärrvärmes webbsida – www.svenskfjarrvarme.se – för en fullständig beskrivning av metoden).]

Typ av utsläpp	
Fossilt koldioxidutsläpp (g/kWh)	
Kväveoxidutsläpp (g/kWh)	
Svavelutsläpp (g/kWh)	
Annat	

Övriga utsläpp:

[Här finns det möjlighet att redovisa annan miljöpåverkan.]

Kommentar:

Miljöarbete

Miljöpolicy

[Här beskriver du företagets miljöinsatser, exempelvis de tre största insatserna.]

Vilket/a år genomfördes dessa åtgärder?

[år-månad-dag]

Kommentar:

Är fjärrvärmeföretaget miljöcertifierat?

[Ja/Nej]

Enligt vilket system är företaget certifierat?

Bra Miljöval	
ISO 14000	
EMAS	
Annat:[Ange vilket]	

Framtid

[Här beskriver ni hur ni tänker utveckla och förbättra fjärrvärmeföretaget i Reko fjärrvärmes anda inom den närmaste framtiden.]

Övrigt

[Här redovisar ni annan relevant information för kunderna.]

Ämne:

Kommentar:

Ämne:

Kommentar:

Bilaga 2

Förslag till NKI-frågor

Rekommenderade frågor i NKI-undersökningar

Fråga 1: Vilket är ditt sammanfattande omdöme om fjärrvärme?

Ta med alla aspekter i din bedömning, såsom pris, driftsäkerhet, miljöpåverkan och värmekomfort.

Mycket negativ				Mycket positiv	Ingen åsikt
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fråga 2: Vilket är ditt sammanfattande omdöme om fjärrvärme jämfört med andra uppvärmningsalternativ?

Ta med alla aspekter i din bedömning, såsom pris, driftsäkerhet, miljöpåverkan och värmekomfort.

Fjärrvärme är:

Mycket sämre				Mycket bättre	Ingen åsikt
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fråga 3: Hur nöjd är du totalt sett med din leverantör av fjärrvärme?

Mycket missnöjd				Mycket nöjd	Ingen åsikt
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fråga 4: Hur nöjd är du med den värmekomfort som fjärrvärmerna ger?

Med värmekomfort avses t ex att det blir tillräckligt varmt inomhus på vintern och att man inte behöver vänta länge på att vattnet ska bli varmt i kranen.

Mycket missnöjd				Mycket nöjd	Ingen åsikt
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fråga 5: Känner du till fjärrvärmebranschens certifieringssystem för kundrelationer, Reko fjärrvärme?

- Ja, känner väl till
- Ja, har hört talas om
- Nej, känner inte till
- Ingen åsikt