

## Extern PM

# Frågor och svar om Reko fjärrvärme

## Reko fjärrvärme

Reko fjärrvärme är ett system för kvalitetsmärkning av fjärrvärmeleverantörer. Systemet har utarbetats av Svensk Fjärrvärme efter diskussioner med HSB Riksförbund, Riksbyggen, SABO, Fastighetsägarna Sverige samt Hyresgästföreningen Riksförbundet.

Fjärrvärmeföretagen ansöker själva om att få använda Reko Fjärrvärme och måste då leva upp till ett antal specificerade krav för att stärka och trygga kundernas ställning och att utveckla relationerna mellan leverantörer och kunder med fokus på öppenhet, jämförbarhet och förtroende.

## Frågor och svar

### 1. Vilka står bakom detta system?

Svensk Fjärrvärme står som huvudman för systemet men det är framtaget efter diskussioner med SABO, HSB, Fastighetsägarna, Riksbyggen och Hyresgästföreningen. Systemet är levande och kommer att utvecklas över tiden. Kundorganisationerna blir representerade i den kvalitetsnämnd som övervakar efterlevnaden och utvärderar systemet.

### 2. Varför har man tagit fram ett sådant här system?

Sedan 1996 är det inskrivet i lagen att fjärrvärmerna ska bedrivas affärsmässigt. Kunderna har känt en oro för vad affärsmässighet egentligen betyder när det gäller relationen mellan fjärrvärmeföretag och kunder. Meningen är att detta system ska ange den nivå till vilken ett juste fjärrvärmeföretag måste nå upp till.

### 3. Kommer det att bli bättre för kunderna med detta system?

Ja, det kommer att bli bättre för de flesta kunderna eftersom öppenheten ökar och kunden får tillgång till uppgifter om företaget som förr varit svårtillgängliga. Det i sin tur gör att kunden på ett lätt sätt kan ställa fjärrvärmerna mot konkurrerande alternativ. Man ska dock komma ihåg att många fjärrvärmeföretag lever upp till detta redan idag.

#### **4. Är detta tvingande för fjärrvärmeföretagen?**

Nej, systemet bygger på frivillighet. De fjärrvärmeföretag som vill kan ansöka om att få vara med och om de uppfyller de krav som ställs får de använda kvalitetsmärket Reko fjärrvärme i sin marknadsföring. Vår ambition är att alla fjärrvärmeleverantörer i Sverige under de närmaste åren ska anamma Reko.

#### **5. Antas alla fjärrvärmeföretag som ansöker?**

Ansökan kommer att granskas av en kvalitetsnämnd. Om företaget håller måttet kommer de att tilldelas Reko fjärrvärmemärket och upptas i systemet.

#### **6. Varför ska ett fjärrvärmeföretag gå med i systemet?**

Alla fjärrvärmeföretag är beroende av goda kundrelationer. Att kvalitetsmärka sin verksamhet är ett sätt att visa kunder och omvärld att man är ett ansvarskännande fjärrvärmeföretag med ett långsiktigt perspektiv. Det borde borga för att många fjärrvärmeföretag kommer att ansluta sig till systemet.

#### **7. Vad innebär det för fjärrvärmeföretagens kunder?**

Kunden kommer att märka att informationen från företaget i de flesta fall blir tydligare och mer lättillgänglig än tidigare. Men framför allt kommer kunden att kunna vända sig till kvalitetsnämnden om kunden anser att fjärrvärmeföretaget inte når upp till de krav och intentioner som finns i systemet.

#### **8. Kan alla kunder vända sig till kvalitetsnämnden?**

Som det ser ut idag kan alla kunder vända sig till kvalitetsnämnden.

#### **9. Hur ska kunderna veta att Reko fjärrvärme finns och vilka krav de kan ställa på ett Reko fjärrvärmeföretag?**

Svensk Fjärrvärme kommer i viss mån att marknadsföra Reko externt. Vi hoppas att bostadsorganisationerna kommer att upplysa sina medlemmar om att de nu kan kräva av sin fjärrvärmeleverantör att de ska kvalitetssäkra relationen med kunden genom att ansöka om att komma med i Reko fjärrvärme. På Svensk Fjärrvärmes hemsida finns det information om vad ett fjärrvärmeföretag med Reko märkning ska leva upp till. Den är tillgänglig för alla.

#### **10. Hur bär man sig åt för att vända sig till kvalitetsnämnden?**

För att vända sig till kvalitetsnämnden behöver man dokumentera sina synpunkter och skicka in dem till den adress som finns angiven på vår hemsida. Hela processen är skriftlig och kunden får svar så fort som kvalitetsnämnden har behandlat ärendet. Svaret görs även offentligt via vår hemsida.

### **11. Vilka kommer att sitta i kvalitetsnämnden?**

Kvalitetsnämnden kommer att bestå av tre personer; en oberoende ordförande, en representant från fjärrvärmebranschen och en från bostadsorganisationerna.

### **12. Är kvalitetsnämndens utlåtande tvingande för fjärrvärmeföretagen?**

Nej, eftersom systemet bygger på frivillighet kan kvalitetsnämnden endast yttra sig över en viss situation och utfärda en rekommendation. Offentliggörandet i sig kommer att utgöra en press på aktörerna att följa utlåtandet.

### **13. Varför har ni inte med prisprövning i detta system?**

Det fanns en diskussion om priset i ett tidigt stadium men sedan gjorde Fjärrvärmeutredningen sin entré på arenan med ett tydligt uppdrag att undersöka den frågan. Det gjorde att man lade frågan om prisprövning åt sidan. Nu är utredningen klar vilket öppnar för en diskussion om prisprövning vilket vi nu också kommer att inleda med bostadsorganisationerna.

### **14. Vad är det som gör att det här systemet kommer att fungera och fortleva?**

Reko är utformat helt utifrån krav och förväntningar som formulerats av representanter för fjärrvärmens kunder. Det kommer också att utvecklas i takt med att vi får praktisk erfarenhet. För fjärrvärmeföretagen är kundernas förtroende avgörande för att vi ska klara konkurrensen på värmemarknaden.