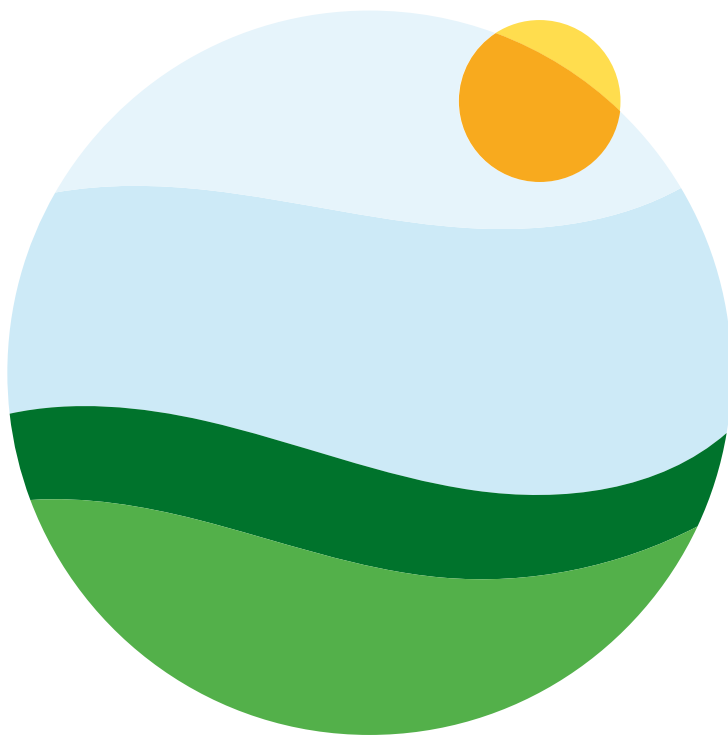


REKO FJÄRRVÄRME

MED KUNDEN I FOKUS



Branschgemensamma riktlinjer
för relationen med fjärrvärmekunden

VARFÖR REKO FJÄRRVÄRME?

Fjärrvärme är en modern energilösning, som möter en energimarknad i förändring där vikten av nöjda kunder blir allt tydligare. Därför finns Reko fjärrvärme – för värmekundernas bästa.

Reko fjärrvärme är branschgemensamma riktlinjer som hjälper dig som kund att få mer insyn i verksamheten. En förtroendefull relation mellan kund och leverantör skapar långsiktighet och förutsättningar för utvecklade lösningar. Lösningar som är bra för både kund och leverantör,

och samtidigt resurs- och klimat-effektiva för samhället i stort.

Reko fjärrvärme sätter kunden i centrum. Det är ett initiativ för att kontinuerligt utveckla relationen mellan fjärrvärmeleverantörer och kunder. En fjärrvärmeleverantör ska vara öppen, hjälpsam och enkel att ha att göra med – reko helt enkelt.

Den här broschyren beskriver hur, vilka riktlinjerna är och vad du som kund kan förvänta dig av ett Reko fjärrvärmeföretag.



SÅ FUNKAR DET!

Sedan 2005 har det branschgemensamma initiativet Reko fjärrvärme bidragit till att utveckla branschen och gällande lagstiftning. Allt började i ett samarbete med fastighets- och bostadsbranschens samarbetsorganisationer, tidigt 2000-tal. Sedan några år hanterar Fjärrvärmelagen och det partsgemensamma initiativet Prisdialogen några av de tidigare huvuduppgifterna. Med samma grund som tidigare har Reko fjärrvärme därför utvecklats till branschgemensamma riktlinjer. De gäller för fjärrvärmeverksamheter och leveranser som följer de allmänna avtalsvillkoren och en allmänt tillgänglig prislista.



REKO FJÄRRVÄRME BYGGER PÅ TRE GRUNDSATSER:

1

Öppenhet i redovisning för att ge kunder möjlighet att bedöma leverantörernas verksamhet och produkter

2

Jämförbarhet för att möjliggöra välgrundade bedömningar av olika fjärrvärmelieferantörer och lokala konkurrerande alternativ

3

Ömsesidigt förtroende mellan leverantör och kund för att utveckla långsiktiga relationer och möjliggöra välgrundade val

KUNDEN SOM UTGÅNGSPUNKT

Ett Reko fjärrvärmeföretag förväntas vara ett gott föredöme i branschen.

Det följer och genomför nya riktlinjer, har långsiktighet som mål för kundrelationen och arbetar för ökad hållbarhet i sin verksamhet, såväl ekonomiskt, socialt som ekologiskt.

En viktig värdemätare är vad du som kund tycker. Därför genomför och redovisar alla Reko fjärrvärmelieferantörer återkommande kund-

undersökningar. Undersökningarna ska genomföras minst vart tredje år och sammanfattas i ett nöjd-kund-index.

För att kunna jämföra olika leverantörer och bidra till ständig utveckling presenteras resultatet öppet.



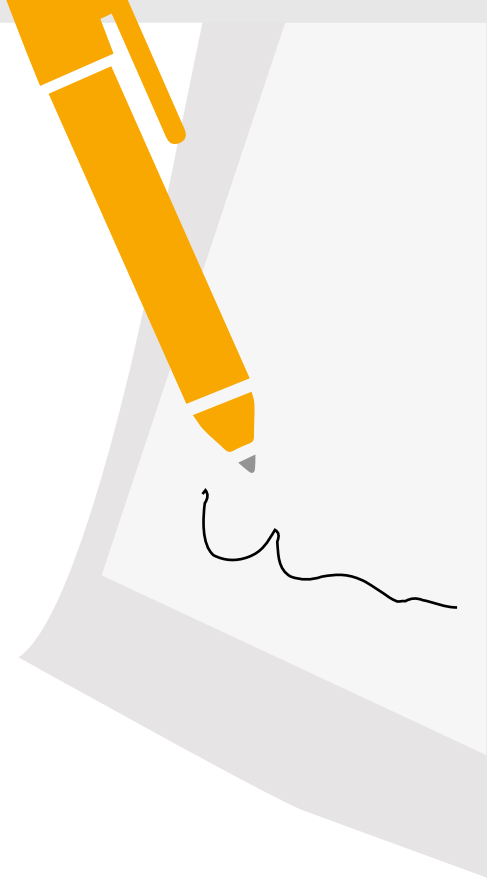
REKO AVTAL

Avtal mellan leverantör och kund är centralt för att stärka din ställning som kund men också för att tydliggöra ömsidiga åtaganden.

Att ansluta sig till fjärrvärmenätet är alltid frivilligt, och anslutningen ska bekräftas i skriftliga avtal. En Reko fjärrvärmeleverantör sluter inte ensidiga avtal som binder kunden men inte leverantören.

Varje avtal är unikt och om någon part byts ut ska ett nytt avtal ingås.

Vid utbyggnad rekommenderas att en avsiktsförklaring görs mellan leverantör och presumtiva kunder för att skapa förutsägbarhet, även om det inte är juridiskt bindande för någon part.



PROBLEMLÖSNING

En Reko fjärrvärmeleverantör har tydliga rutiner för att snabbt hantera reklamationer och kritik från kunder. Varje Reko fjärrvärmeleverantör ska senast efter åtta arbetsdagar bekräfta att en anmärkning mottagits, vem som ansvarar för ärendet och vilka rutiner som gäller för den fortsatta hanteringen.

En viktig utgångspunkt är att rekommendationer som utfärdas från allmänna reklamationsnämnden ska följas.

ÖPPENHET

En god relation bygger på öppenhet. Reko fjärrvärmeleverantörer ska sträva efter att informera kunder om vad som gäller så enkelt och tydligt som möjligt. Öppenhet leder till trygghet, kunskapsutbyte och till att system kan förbättras och misstag kan åtgärdas snabbt.

Prisinformation är ett viktigt område för transparens och öppenhet.

Det är viktigt att kunden enkelt kan få tydlig och jämförbar information om pris.

Det är också viktigt att kunderna i god tid informeras om planerade längre avbrott i fjärrvärmeleveranserna, liksom att de snarast möjligt informeras om oförutsedda längre avbrott inträffar.



FLEXIBILITET

En Reko fjärrvärmelieferantör är flexibel.

Som kund kan du till exempel välja att köpa olika delar av värmebehovet från leverantören. En Reko fjärrvärmelieferantör ska lämna en enkel och jämförbar offert på en sådan delleverans.



GRUNDLÄGGANDE KRAV

Flera av de krav som fanns i Reko fjärrvärme från början är som sagt numera en del av lagstiftningen eller hanteras inom Prisdialogen.

Exempel på det är informationsplikt vid planerade störningar, årliga kundmöten, tydliga och upplysande fakturor med exempelvis uppskattad årsförbrukning och normalprislista för att kunna jämföra med andra leverantörer.

Energimarknaden är under förändring. På denna marknad behöver fjärrvärmerna fortsätta att utvecklas. Förändringarna i Reko fjärrvärme är en naturlig del i denna utveckling

Reko fjärrvärme kan påverkas av både kunder och leverantörer. Utifrån förslag som kommer in kommer riktlinjerna uppdateras. I öppenhetens anda är alla välkomna med förslag på hur Reko fjärrvärme ska utvecklas framåt, till reko@svenskfjarrvarme.se



Reko fjärrvärme är namnet på våra branschgemensamma riktlinjer för fjärrvärmeföretag som vill agera reko för att utveckla sina kundrelationer. I foldern presenteras vad en Reko fjärrvärmeleverantör ska uppfylla i relationen med dig som kund.

Reko fjärrvärmeföretag erbjuder samarbeten som har:

- Kunden som utgångspunkt
- Reko avtal
- Snabb hantering av problem
- Öppenhet om pris och annat som kunden behöver känna till
- Flexibilitet för att tillgodose kundens värmeval.



Svensk Fjärrvärme, 101 53 Stockholm.
Telefon: 08-677 25 50. Fax 08-677 25 55
Besöksadress: Olof Palmes gata 31, 6 tr.
www.svenskfjarvarme.se

Följ oss på twitter och Facebook.
Epost: reko@svenskfjarvarme.se