

Din fjärrvärmeleverantör är Reko!

När du valde fjärrvärme fattade du ett klokt beslut, särskilt med tanke på klimatet och miljön. Dessutom är din fjärrvärmeleverantör Reko!

Det betyder att det blir ännu tryggare att vara fjärrvärmekund.

Vad är Reko?

Reko är ett kvalitetssäkringssystem för kundrelationer, helt enkelt ett sätt att stärka din ställning som kund i förhållande till fjärrvärmeleverantören.

Reko består av fyra grundläggande delar.

- Informationsmöte (genomförs en gång per år)
- Verksamhetsgenomlysning (kundens möjlighet till insyn i företaget)
- Normalprislista (verktyg för att garantera att likvärdiga kunder erbjuds likvärdiga villkor)
- Kvalitetsnämnden (oberoende instans som garanterar Rekos trovärdighet)

Utöver detta finns ett regelverk som detaljerat reglerar hur fjärrvärmeföretaget ska uppträda på värmemarknaden.

Fjärrvärmeleverantören ansöker om att vara med i Reko. Kvalitetsnämnden, som består av en fjärrvärme-representant, en kundrepresentant och en oberoende ordförande, granskar, godkänner eller avslår ansökan. Ett godkännande innebär att fjärrvärmeleverantören avger ett löfte som de också kan hållas ansvariga för inför den oberoende instansen, det vill säga Kvalitetsnämnden.

Vad innebär Reko för dig som kund?

Reko fjärrvärme betyder att du som kund får tydligare och mer lättillgänglig information. Du får bättre inblick i vad fjärrvärmeleverantören gör och kan ställa frågor om verksamheten exempelvis vid de årliga informationsmötena. Informationen gör att du lättare kan jämföra fjärrvärmerna med de uppvärmningsalternativ som finns på värmemarknaden.

Reko betyder trygghet, helt enkelt!

Vart kan du som kund vända dig med frågor om Reko?

I första hand är det fjärrvärmeföretaget som ska svara på frågor eller synpunkter på saker som rör Reko. Om du som kund inte är nöjd med svaret och anser att fjärrvärmeleverantören inte levt upp till kraven i Reko kan du vända sig till Kvalitetsnämnden. Kvalitetsnämnden är den yttersta garanten för Reko-systemet. Kvalitetsnämnden har en egen adress, reko@svenskfjarrvarme.se, dit du, men även fjärrvärmeleverantören, kan vända sig.

Om Kvalitetsnämnden finner brister och fjärrvärmeleverantören inte rättar till dessa blir fjärrvärmeleverantören av med sin Reko-märkning.

