

Gäller från 2011-09-13



REKO ENERGITJÄNST

Innehållsförteckning

1	Reko Energitjänst.....	3
.1	Inledning.....	3
.2	Omfattning	3
.3	Syfte.....	3
.4	Bakgrund	3
.5	Definitioner.....	4
2	Kvalitetskrav	4
.1	Övergripande krav.....	4
.2	Energitjänstleverantörens åtaganden.....	5
.1	Kompetenskrav.....	5
.2	Öppenhet.....	5
.1	Verksamhetsgenomlysning	5
.2	Miljöredovisning.....	5
.3	Förtroende.....	5
.1	Avtal.....	5
.2	Faktura och fakturering.....	6
.3	Delleveranser.....	6
.4	Kundmöten.....	6
.5	Kundkritik och reklamationer.....	6
.6	Kundundersökning	6
.7	Kvalitetspåverkande störningar.....	7
.8	Andra insatser för prövning.....	7
.3	Lagstadgade processer	7
3	Systembeskrivning.....	7
.1	Allmänt om systemet	7
.2	Kvalitetsnämnden.....	8
.3	Tilldelning och uppföljning av Reko energitjänst	8
.4	Anmälan till Kvalitetsnämnden	9
.5	Påföljder	9

.6	Dispenser	10
.7	Utveckling av Reko Energitjänst	10
.8	Utträde	10
4	Kundmätningar	11

1 Reko Energitjänst

.1 Inledning

Detta dokument beskriver ett system för kvalitetssäkring/märkning av leverantörer av gröna energitjänster/produkter. Systemet har fått namnet Reko Energitjänst. Det har utarbetats av Energikontor Sydost och har haft Svensk Fjärrvärmes kvalitetssystem ”Reko Fjärrvärme” som vägledare. Detta system är i princip en anpassning av Reko Fjärrvärme för att kunna nyttjas inom området gröna energitjänster. Svensk Fjärrvärme har lämnat sitt godkännande till att nyttja deras grundkoncept för en ny marknad.

Energikontor Sydost administrerar systemet idag och under en period (maj – oktober 2011) då försöksverksamhet genomförs, därefter kommer utvärdering om systemets fortsatta existens att genomföras och beslut om utveckling/fortsättning att tas.

Med Reko Energitjänst följer ett antal åtaganden som alla leverantörer av gröna energitjänster som beviljas inträde i systemet förbinder sig att följa. Dessa åtaganden kan kunderna hålla leverantörerna ansvariga för genom Kvalitetsnämnden.

Reko Energitjänst ersätter inga lagkrav som är kopplade till gröna energitjänster. Systemet har tillkommit för att skapa förutsättningar för en god och kvalitetssäkrad kundrelation och är främst till för små och medelstora företag inom gröna energitjänster.

Reko Energitjänst förutsätter att varje anslutet företag självklart agerar i enlighet med lagkrav och föreskrifter.

Inom Reko Energitjänst finns en ambition att skapa en Handbok för vägledning vilken kommer att utvecklas fortlöpande.

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

.2 Omfattning

Reko Energitjänst gäller all verksamhet kopplad till gröna energitjänster i det anslutna företaget. Eventuellt andra förekommande verksamheter i företaget omfattas inte av systemet.

.3 Syfte

Reko Energitjänst som syftar till att stärka och trygga kundernas ställning inom gröna energitjänster är framtaget och anpassat främst för små och medelstora företag. Systemet är inriktat på att utveckla relationerna mellan leverantörer och kunder genom att fokusera på tre principer som gör leverantörernas verksamheter mer transparenta. Dessa principer är kompetens, öppenhet och förtroende.

.4 Bakgrund

Gröna energitjänster har under de senaste åren genomgått – och genomgår fortfarande – en omfattande förändring. Utbyggnaden av gröna energitjänster i Sverige har i huvudsak baserats på intäkter från kunder. Eftersom leverantörerna är beroende av kunderna är det viktigt att bibehålla och utveckla de goda relationer som byggts upp under årens lopp. Leverantörer av gröna energitjänster är en del av

samhällets instanser för att lyckas med energiomställning och miljömål, därav följer ett långsiktigt ansvar vad avser miljöhänsyn och kundtrygghet.

Bland kunderna finns idag en oro och i vissa fall en brist på förtroende för lokala små och medelstora företag. Det är mot denna bakgrund som systemet har tagits fram och ska utvecklas.

Arbetet har utgått från två grundprinciper:

- Leverantörer av gröna energitjänster ska kunna arbeta under kommersiella former i enlighet med lagstiftning och affärsmässighet.
- Kunderna ska kunna känna trygghet och ska skyddas mot att leverantörer med dominerande ställning missbrukar denna.

.5 Definitioner

Reko Energitjänst ska vara tillgängligt för alla verksamheter som levererar tjänster eller produkter inom området gröna (energieffektiva, förnyelsebara och/eller miljövänliga) energitjänster.

Med kund avses alla som har ett avtal om leverans med företaget.

Med avtal menas ett korrekt dokument som reglerar förhållandet mellan leverantör och kund.

2 Kvalitetskrav

.1 Övergripande krav

Leverantörer som har blivit accepterade av Reko Energitjänst har åtagit sig att acceptera idéerna, tankarna och de åtaganden som följer av systemet. Man förbinder sig även att följa de lagkrav som finns. Om en leverantör bedöms ha förutsättningar för att uppfylla de ställda kraven kan denna tilldelas märket Reko Energitjänst, vilket kan användas i dennes marknadsföring. Om leverantören inte uppfyller kvalitetskraven kan denne förlora märkningen.

Reko Energitjänst ställer krav på leverantörens verksamhetsredovisning och kundrelationer.

Reko Energitjänst utgår från att relationen mellan kunder och leverantörer vilar på tre huvudprinciper: kompetens, öppenhet och förtroende.

Kompetens i leverantörernas organisation och arbete med kompetensförsörjning ska borga för att leverantörens leveranser sker på ett fackmannamässigt sätt.

Öppenhet i leverantörernas redovisning möjliggör för kunderna att bättre bedöma leverantörerna, deras tjänster och produkter.

Förtroende bäddar för långsiktiga relationer som är nödvändiga för att systemet ska kunna fungera. Kunderna ska kunna känna förtroende för leverantörerna, deras verksamhet och tjänster/produkter. Leverantörerna ska på motsvarande sätt kunna känna förtroende för kunderna och deras möjligheter att göra välgrundade val inom området gröna energitjänster.

Verksamhetsgenomlysningen i Reko Energitjänst syftar till att kunderna på ett enkelt sätt ska få information om sin leverantör. Leverantören ska därför utforma sin redovisning och övrig information med tanke på sina olika kundgrupper. Ett Reko-företag ska sträva mot enkelhet i prislistor och fakturor.

Ett företag som är godkänt enligt Reko Energitjänst ska aktivt arbeta för hållbarhet i affären. Det gäller i relationen till samhället, utformningen av tekniken, planeringen av ekonomin och inte minst förhållandet till miljö och klimat. Nyckelord för Reko-märkta leverantörer 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 Energitjänstleverantörens åtaganden

.1 Kompetenskrav

Reko-anslutna företag förbinder sig att alltid tillhandahålla personal som för uppgiften, tjänsten, installationen och/eller produkten har relevant och vid behov korrekt (certifikat mm) utbildning eller erfarenhet. Detta är en mycket viktig pusselbit att säkerställa, då kunderna till ett REKO-företag verkligen ska kunna känna sig trygga att leveransen utförs med fackmannamässig kompetens. Kravspecifikationen kommer att utvecklas under projektet.

.2 Öppenhet

Här redovisas de krav som leverantören 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 1* "Verksamhetsgenomlysning".

.1 Verksamhetsgenomlysning

Leverantören 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 finnas tillgänglig senast den 31 augusti.

Verksamhetsgenomlysningen ska också årligen rapporteras till kansliet för Reko Energitjänst. Denna inrapportering ska ske senast den 31 augusti.

.2 Miljöredovisning

Om leverantören 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.

.3 Förtroende

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

.1 Avtal

Varje leverans ska i normalfallet ske enligt skriftligt upprättat avtal alternativt skriftligt godkännande av offert, mellan leverantören och kunden. Avtalet ska innehålla de gemensamma avtalspunkter som fastställs inom Reko Energitjänst samt överensstämja med lagars bestämmelser om avtalsinnehåll om inte parterna kommit överens om annat. Ensidigt avtalsskrivande som binder kunden men inte leverantören får inte förekomma.

Avtalet är kundunikt och kan inte överlåtas.

Affärsuppgörelsen föregås i normalfallet av en lämnad Offert från leverantören. Uppgifter i Offerten ska vara relevant, enkel och för kunden jämförbar mot andra alternativa lösningar.

Leverantören ska upprätta rutiner för att teckna avtal som följer reglerna i lagstiftning och Reko Energitjänst.

.2 Faktura och fakturering

Fakturan ska utformas efter tre principer:

- Debiteringen ska grunda sig på faktiska omständigheter
- Uppgifterna i fakturan ska presenteras på ett klart och begripligt sätt
- Fakturan ska ge kunden en fullständig redovisning av leveransen

Vid avslutning av leverans ska slutfakturan vara kund tillhanda inom 14 dagar från slutleverans.

.3 Delleveranser

Leverantören får inte kräva att kunden ska köpa hela sitt behov av leverantören.

Om kunden efterfrågar en delleverans, åtar sig leverantören att lämna en offert på sådan delleverans.

Offerten ska vara enkel och för kunden jämförbar mot andra alternativa lösningar.

.4 Kundmöten

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

För att kundmötet ska uppfylla Reko-kraven ska följande redovisas vid mötet:

- Företagets verksamhet under det gångna året
- Företagets övergripande planer för framtiden
- 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 leverantörens hemsida eller på annat sätt anslås offentligt.

Kunderna ska inbjudas exempelvis genom annonser i dagspress, särskilt brev eller uppgift på faktura.

Leverantören 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.

.5 Kundkritik och reklamationer

Leverantören 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 leverantören och gällande rutin för handläggning.

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

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

.6 Kundundersökning

En Reko-märkt leverantör ska genomföra regelbundna undersökningar av kundernas åsikter om tjänster, produkter och företaget samt upprätta ett så kallat nöjd-kund-index (NKI). När en sådan NKI-undersökning görs bör leverantören använda sig av de frågor som finns presenterade sist i detta dokument.

Resultatet kan sedan rapporteras in samtidigt som verksamhetsgenomlysningen. Resultaten från de NKI-undersökningar som lämnas in till kansliet för Reko Energitjänst, kommer att sammanställas och offentliggöras årligen.

Resultatet från NKI-undersökningen ska redovisas för kunderna vid informations-möten.

.7 Kvalitetspåverkande störningar

Leverantören ska i god tid skriftligen informera kunderna om planerade avbrott i leveranserna.

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 företaget.

.8 Andra insatser för prövning

Reko-märkta leverantörer förbinder sig att följa rekommendationer utfärdade av Allmänna Reklamationsnämnden.

.3 Lagstadgade processer

Lagstiftning fastställer att kunderna har vissa rättigheter som måste respekteras. Ett problem är att lagen inte talar om hur dessa rättigheter ska respekteras. En kund till en Reko-märkt leverantör ska vara informerad om hur de lagstadgade processerna ska gå till.

Kommande handbok till Reko fjärrvärme kommer att ge råd hur dessa processer kan hanteras.

3 Systembeskrivning

.1 Allmänt om systemet

Energikontor Sydost är huvudman för Reko-systemet under testperioden maj – oktober 2011. Organisationens kring Reko Energitjänst består av Kvalitetsnämnden och Kvalitetsnämndens kansli.

Kvalitetsnämnden är oberoende och den enda instans som har möjlighet att besluta om in- eller utträde ur Reko Energitjänst. Kvalitetsnämnden har till sin hjälp ett kansli som administrerar nämndens arbete och utvecklar systemet. Kansliet har även till uppgift att löpande se över systemet så att det anpassas till marknadens krav.

Systemet är levande och under ständig utveckling varför detta dokument kommer att utvecklas över tiden. Utvecklingen kommer att ske i samverkan företag inom gröna energitjänster samt representanter för kunder. Märkningen Reko Energitjänst är tecknet på att leverantören uppfyller systemets krav. Reko Energitjänst har två huvudkomponenter:

Informationsmötet

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

Kvalitetsnämnden

En oberoende kvalitetsnämnd prövar och avgör ansökningar från leverantörer om inträde i systemet och anmälningar från kunder om överträdelser av Reko-reglerna.

Kvalitetsnämndens kansli

Denna funktion upprätthålls under 2011 av Energikontor Sydost,

Adress: Ronnebygatan 2
371 32 Karlskrona
Ref: Projektledare Kent Andersson
Tel: 0709-21 60 51
Email: kent.andersson@energikontorsydost.se

Alla rättigheter kring Reko Energitjänst ägs och förvaltas av Energikontor Sydost AB.

.2 Kvalitetsnämnden

Kvalitetsnämnden är den instans som har till uppgift att granska ansökningar och anmälningar. Nämnden prövar och avgör företagets ansökan om inträde i systemet. Nämnden prövar och avgör också anmälningar från kunder om hur företaget följer Reko-kraven.

Kvalitetsnämnden är partssammansatt och består av:

1 ledamot från kundsidan

1 ledamot från leverantörssidan

1 opartisk ordförande, under testperioden representant från Energikontor Sydost.

Kvalitetsnämnden är beslutsmässig när alla ledamöter är närvarande. Energikontor Sydost utser ledamöter från leverantörssidan. Länsstyrelsen/Region Blekinge inbjuds att utse ledamöter från kundsidan i Kvalitetsnämnden.

Ordförande kommer senare att utses av ledamöterna från kund respektive leverantörssidan.

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-märket, se 3.3.

Beträffande anmälningar, se 3.4.

.3 Tilldelning och uppföljning av Reko energitjänst

När en leverantör 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 kansliet för Reko Energitjänst. 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 leverantören inte omedelbart kommer att kunna nå upp till.

2. Kansliet för Reko Energitjänst bekräftar att ansökan mottagits.

3. Kansliet för Reko Energitjänst delger Kvalitetsnämnden ansökan för granskning.

Kvalitetsnämnden ska senast en månad efter det att leverantören har lämnat komplett redovisning antingen tilldela leverantören Reko Energitjänstmärket, eller meddela på vilka punkter leverantören inte uppfyller systemets riktlinjer.

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

Leverantören ska årligen skicka in en kopia på verksamhetsgenomlysningen till Kansliet för Reko Energitjänst. 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.

Leverantören ska också årligen meddela när informationsmöte är genomfört. Ansökningshandlingar till Reko Energitjänst är sekretessbelagda till dess att Kvalitetsnämnden fattat beslut i ärendet. Efter godkännande är ansökningshandlingarna offentligt material.

.4 Anmälan till Kvalitetsnämnden

De motsättningar som parterna inte lyckas lösa kan anmälas till Kvalitetsnämnden för prövning. Kunder kan göra enskild eller gemensam anmälan. Anmälan görs skriftligt till Kvalitetsnämnden genom kansliet för Reko Energitjänst, vilka bekräftar mottagandet skriftligt.

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

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 leverantören har agerat i enlighet med kvalitetsmärkningssystemet.

Leverantören ska inom 30 dagar efter mottagandet av kopian på anmälan, komma in med en redogörelse till Kvalitetsnämnden om hur leverantören ser på det uppkomna läget. Kvalitetsnämnden granskar underlag som parterna skickat in och avgör i vad mån en leverantör 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 leverantören anger hur tvister ska lösas går avtalets processer före systemets process.

Ett beslut meddelas parterna efter att granskningen är genomförd.

.5 Påföljder

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

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

Om leverantören, efter ett återtagande av Reko-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.

.6 Dispenser

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

.7 Utveckling av Reko Energitjänst

För att säkerställa att Reko-systemet håller sig levande och följer tidens krav och önskemål har kansliet för Reko Energitjänst till uppgift att utveckla Reko-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. Utvecklingsprocessen kommer att tydliggöras under testperioden.

Varje år den 1 juli träder uppdateringar i kraft.

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

Varje Reko-märkt leverantör är skyldig att sätta sig in i de uppdaterade reglerna.

.8 Utträde

Utträde ur Reko fjärrvärme kan ske på två sätt:

1. Kvalitetsnämnden beslutar efter anmälan från kund att leverantören i fråga inte lever upp till krav i Reko Energitjänst och därmed inte kan vara kvar i systemet. Reko-märkningen återkallas.
2. Leverantören kan begära utträde. Uppsägningstiden är tre månader och begäran om utträde ska vara skriftligt ställd till Kvalitetsnämnden genom kansliet för Reko Energitjänst. Samtliga kunder måste informeras om utträdet.

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

4 Kundmätningar

Rekommenderade frågor i NKI-undersökningar.

Fråga 1. Vilket är ditt sammanfattande omdöme av levererad tjänst/produkt?

Ta med alla tänkbara faktorer såsom pris, kvalitet, miljöpåverkan mm.

Mycket negativ					Mycket positiv	Ingen åsikt
1	2	3	4	5		
☐	☐	☐	☐	☐		☐

Fråga 2. Vilket är ditt sammanfattande omdöme av levererad tjänst/produkt jämfört med andra alternativ?

Ta med alla tänkbara faktorer såsom pris, kvalitet, miljöpåverkan mm.

Mycket negativ					Mycket positiv	Ingen åsikt
1	2	3	4	5		
☐	☐	☐	☐	☐		☐

Fråga 3. Hur nöjd är du totalt sett med din leverantör?

Mycket negativ					Mycket positiv	Ingen åsikt
1	2	3	4	5		
☐	☐	☐	☐	☐		☐

Fråga 4. Hur nöjd är du totalt sett med den tjänst/produkt du har fått levererad?

Mycket negativ					Mycket positiv	Ingen åsikt
1	2	3	4	5		
☐	☐	☐	☐	☐		☐

Fråga 5. Känner du till kvalitetssäkringssystemet REKO Energitjänst som kan nyttjas av företag inom området gröna energitjänster?

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