

31/5 2007

## Ökad kundtrygghet - HEMAB har blivit REKO

**Nu är fjärrvärmeleveranserna i Härnösand kvalitetssäkrade enligt REKO fjärrvärme. REKO är ett system framarbetat av branschen och kundrepresentanter och har på kort tid vunnit förtroende hos kunder och leverantörer runt om i Sverige. Med REKO fjärrvärme har kunderna en unik trygghet på värmemarknaden.**

Det finns en oro hos en del fjärrvärmekunder att den lokala fjärrvärmeaktören får en för stark ställning på lokalmarknaden. Branschen har tagit denna oro på allvar och har tillsammans med kundrepresentanter framarbetat kvalitetssystemet, som hjälper till att stärka kundernas ställning med ökat inflytande och fokus på öppenhet, jämförbarhet och förtroende. Kundrepresentanterna har varit SABO, HSB Riksförbund, Riksbyggen, Fastighetsägarna Sverige och Hyresgästföreningen.

En central oberoende Kvalitetsnämnd behandlar ansökningar och beviljar eller avslår dessa. HEMAB skickade i januari in sin ansökan om att bli certifierade och nu har ansökan beviljats. En del kompletteringar förväntas dock av HEMAB, ett arbete som redan påbörjats.

– Att ha blivit antagna känns jättekul, säger Marcus Tärnvik affärsområdeschef Fjärrvärme. Nu börjar arbetet med att se över våra rutiner så vi uppfyller kraven i REKO. Vi har 2007 på oss att trimma in vår kundadministration. Jag tror REKO ytterligare kan förbättra en redan bra produkt, vilket fjärrvärme i Härnösand är.

*Kommer kunderna att märka någon skillnad nu när HEMAB blivit REKO-certifierade?*

– Förutom förbättrad information och tydligare villkor så kommer naturligtvis den lilla REKO-symbolen att dyka upp i vissa sammanhang. Dessutom ska vi jobba på att kunna bistå med specifik kundstatistik på ett effektivare sätt än idag. Det känns väldigt positivt, avslutar Tärnvik.

### Kompletterande information lämnas gärna av:

Härnösand Energi & Miljö AB  
Marcus Tärnvik  
Telefon: 0611-55 75 40

Utsänt av:  
Härnösand Energi & Miljö AB  
Andreas Einarsson  
Telefon: 0611-55 75 26

*Härnösand Energi & Miljö AB, HEMAB, ägs av Härnösands kommun och har cirka 134 anställda. 2006 uppgick nettoomsättningen till 258 Mkr.*

*HEMAB bedriver produktion och distribution av fjärrvärme. Vatten, Renhållning och bredbandsanslutning inom Stadsnät bildar precis som Fjärrvärme egna affärsområden.*

*HEMAB är även Härnösands kommuns ombud för drift och underhåll av gator och vägar. Tillsammans med E.ON äger vi elhandelsbolaget HEMAB Elförsäljning AB. Eldistribution sker genom det helägda dotterbolaget Härnösand Elnät AB, HEAB.*

*Sedan 2002 driver vi ett biobränsleeldat kraftvärmeverk för produktion av el och fjärrvärme.*

*HEMAB arbetar för en alkohol- och drogfri arbetsmiljö. Därför görs drogtest vid samtliga nyanställningar.*



**HÄRNÖSAND  
ENERGI & MILJÖ**

– Du kan lita på oss!