



Antti Kohopää  
22.2.2011

Kaukolämpöjäsenet  
(yritykset, joilla ei vielä ole laatumerkkiä)



## Reilu kaukolämpö –laatumerkin haku

**Reilu kaukolämpö –laatumerkin haku käynnistyy! Merkkiä voit hakea 1.4. asti. Lähettäkää hakemuslomake mieluummin sähköisesti os. antti.kohopaa@energia.fi tai postitse Energiateollisuus ry, Antti Kohopää, PL 100, 00101 Helsinki.**

Reilu kaukolämpö –laatumerkki myönnetään energia- ja kaukolämpöyritykselle, jonka toiminta on asiakasmyönteistä ja avointa. **Laatumerkin myöntää raati, jossa ovat edustettuina sekä asiakastahot että kaukolämpöyritykset. Raadin puheenjohtajana toimii Mauri Marttila Suomen Kiinteistöliitosta.** Reilu kaukolämpö -laatumerkkivaatimukset on kehitetty ja niitä tullaan kehittämään yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

Laatumerkki edellyttää yritykseltä kaukolämmön jatkuvaa kehittämistä laadukkaana tuotteena, sen hinnoittelun avoimuutta ja vertailtavuutta, asiakasturvallisuutta sekä avointa viestintää ja yhteistyötä asiakasryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Laatumerkkiyritys huolehtii myös kaukolämmön hyvästä toimitusvarmuudesta.

Reilu kaukolämpö –yritykset saavat käyttöönsä yllä olevan merkin, kunniakirjan ja eväitä oman toimintansa kehittämiseen.

### MIKSI KAUKOLÄMPÖYRITYKSEN TULISI HAKEA LAATUMERKKIÄ?

- 1. Lämmitysmarkkinat ovat kiristymässä:** yrityksiltä vaaditaan entistä enemmän ja selkeämpää tietoa kaukolämmöstä lämmitysratkaisuna. Täyttämällä laatumerkin vaatimukset ja perehtymällä niihin yritys voi kehittää omaa toimintaansa
- 2. Suomessa kaukolämpöalan tavoitteena on säilyttää nykyinen yleiseen kilpailu- ja kuluttajasuojalainsäädäntöön perustuva kaukolämpöliiketoiminnan viranomaisvalvonnan malli.** Reilu kaukolämpö –laatumerkkijärjestelmä on luotu vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten toiveisiin siten, ettei tarvetta lainsäädännön ja valvonnan lisäämiselle syntyisi. Esimerkiksi Ruotsissa on voimassa erityinen kaukolämpölaki, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan asemaa ja luottamusta kaukolämpöyrityksiin nähden.
- 3. Asiakas odottaa kaukolämmöltä laatua, laadukasta ja yksilöllistä palvelua** sekä lisätietoa esim. energian tehokkaasta käytöstä. Asiakkaiden toiveena on ja kaukolämpöyritysten tavoitteena tulee olla entistä kiinteämpi ja avoimempi vuorovaikutus yrityksen ja asiakkaan välillä. Laatumerkkijärjestelmä itsessään luo suhteen yritysten ja asiakastahojen välillä.
- 4. Yritys voi hyödyntää laatumerkkiä** markkinoinnissaan, viestinnässään sekä toiminnan kehittämisessä. Merkki ja sen edellytykset viestivät laadukkaasta toiminnasta. Yrityksen sitoutuessa laatumerkin vaatimuksiin se haastaa itsensä kehittämään liiketoimintaansa entistä monipuolisemmin.

## LAATUMERKKIVAATIMUKSET JA HAKUMENETTELY

Reilu kaukolämpö -laatumerkkivaatimuksia on kehitetty nykyisiltä laatumerkkiyrityksiltä saatujen kehittämistoimien pohjalta. Yksityiskohtaiset vaatimukset selviävät esitteestä ja hakulomakkeesta. Lomakkeen jokaista kohtaa tulee täydentää kuvauksella, miten asia on yrityksessä hoidettu. Rastitettaviin kohtiin merkitään kaikki yrityksen tarjoamat vaihtoehdot.

### Aikataulu

- Hakijat toimittavat Reilu kaukolämpö -hakemuksensa Energiateollisuus ry:n kaukolämpötoimialalle 1.4. mennessä
- Kaukolämpötoimiala tarkastaa hakemukset heti niiden saavuttua
- Raati käsittelee laatumerkkihakemukset toukokuun alussa
- Jos hakemus ei täytä vaatimuksia, raati pyytää yritykseltä lisäselvityksiä
- Kaukolämpövaliokunta päättää laatumerkin myöntämisestä kokouksessaan 9.6.2011
- Kaukolämpötoimiala tiedottaa hyväksymisestä/hylkäämisestä
- Laatumerkin saaneet yritykset julkistetaan.

### Raadin jäsenet

Mauri Marttila (pj), Suomen Kiinteistöliitto  
 Martti Luukko, (varapj) Suomen Kuluttajaliitto ry  
 Teppo Malm, Senaatti-kiinteistöt (RAKLIn edustaja)  
 Kristian Rehnström, Fortum Power and Heat Oy  
 Olavi Toiva, Tampereen Kaukolämpö Oy  
 Jari Kostama, ET  
 Antti Kohopää (sihteeri), ET

## LAATUMERKKIYRITYKSET

Reilu Kaukolämpö –laatumerkin on jo saanut 41 yritystä. Näiden yhteenlaskettu myyntimäärä on 84 % kaukolämmön myynnistä.

Reilu kaukolämpö –laatumerkin ovat saaneet Alkkulan Aluelämpö Oy, Etelä-Savon Energia Oy, Fortum Power and Heat Oy, Haapajärven Lämpö Oy, Haukiputaan Energia Oy, Helsingin Energia, Hyvinkään Lämpövoima Oy, Jyväskylän Energia Oy, Kajaanin Lämpö Oy, Karvian Lämpö Oy, Kauhajoen Lämpöhuolto Oy, Kemin Energia Oy, Keravan Energia Oy, Kotkan Energia Oy, Kuopion Energia, Lahti Energia Oy, Laitilan Lämpö Oy, Lappeenrannan Energia Oy, Lapuan Energia Oy, Lempäälän Lämpö Oy, Leppäkosken Energia Oy, Loimaan Kaukolämpö Oy, Nivalan Kaukolämpö Oy, Oulun Energia, Outokummun Energia Oy, Pori Energia Oy, Raahen Energia Oy, Rauman Energia Oy, Riihimäen Kaukolämpö Oy, Rovaniemen Energia Oy, Sastamalan Lämpö Oy, Savon Voima Oyj, Suur-Savon Sähkö Oy, Tampereen Kaukolämpö Oy, Tornion Energia Oy, Turku Energia Oy, Vantaan Energia Oy, Varkauden Aluelämpö Oy, Vatajankosken Sähkö Oy, Vattenfall Lämpö Oy ja VS Lämpö Oy.

Laatumerkkiterveisin

Antti Kohopää

### LIITTEET:

Liite 1 Reilu kaukolämpö –hakemuslomake

Liite 2 Reilu kaukolämpö -esite

Liite 3 Reilu kaukolämpö – perusteita liittymiselle (kalvosarja)

Lisätietoa myös [www.energia.fi](http://www.energia.fi) » Kaukolämpö » Reilu kaukolämpö