

Kwaliteitscriteria

Versie: 2026



(voor klanten van het voormalige Gulf Gas and Power)



Kwaliteitscriteria

Bij Eneco sta jij als klant centraal. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service, diensten en producten. Daarom hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet jij precies waar je aan toe bent.

Onderstaande kwaliteitscriteria zijn specifiek bedoeld voor consumenten en zakelijke kleinverbruikers en gaan in per januari 2026. Voor grootverbruikers gelden - indien van toepassing - de afwijkende afspraken zoals die zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden en de leveringsovereenkomst.

Jaarafrekening

Je ontvangt minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarafrekening. We verrekenen de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van jouw energieverbruik. Ons streven is de jaarafrekening elk jaar in dezelfde periode te versturen.

Verhuizing

Ga je binnenkort verhuizen? Dan ontvang je binnen zes weken na de verhuisdatum een eindafrekening voor jouw oude adres én een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Hiervoor geef je de volgende gegevens tijdig aan ons door:

- De datum van de sleuteloverdracht (minimaal dertig dagen van tevoren)
- De meterstanden (binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht)

Nieuwe klant

Ben je overgestapt naar Eneco? Dan ontvang ongeveer twee weken voorafgaand aan de startdatum van levering jouw eerste voorschotfactuur. Vervolgens krijg je deze maandelijks zolang jouw leveringsovereenkomst duurt. Je kunt schriftelijk, per post of per email, een verzoek indienen voor aanpassing van het termijnbedrag. Als de aanpassing niet groter is dan 20%, kun je deze ook direct doorgeven via het [klantportal Eneco Zakelijk](#).

Opzegging

Bij beëindiging van jouw leveringsovereenkomst ontvang je binnen zes weken een eindafrekening. Indien je de overeenkomst tussentijds wil opzeggen dan wordt hiervoor mogelijk een opzegvergoeding in rekening gebracht zoals vastgelegd in de overeenkomst.

Vragen

Heb je vragen, tips en/of opmerkingen? Mail dan naar klantenservice@eneco-zn.nl. Ons streven is jouw bericht binnen drie werkdagen te beantwoorden. Je kunt ook bellen naar 085 002 35 80. Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 10:00 tot 16:00. Als consument kun je met vragen ook terecht bij Consuwijzer. Zie www.consuwijzer.nl of bel 088 070 70 70.

Klachten

Als je niet tevreden bent over onze dienstverlening, kun je jouw klacht mailen naar klantenservice@eneco-zn.nl. Of je stuurt een brief naar:

Eneco Zakelijk B.V.
Marten Meesweg 5
3068 AV Rotterdam

Je krijgt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin vermelden wij de termijn die nodig is om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt tussen de minimaal twee weken en maximaal vier weken.

Geschillencommissie

Vind je dat jouw klacht niet goed is opgelost? Dan kun je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Meer informatie vind je op www.degeschillencommissie.nl. Voor vragen kun je ook bellen naar 070 310 53 10.