

# Kwaliteitscriteria Eneco 2019

versie april 2022

## Inhoudsopgave

Nota's	2
Klachtafhandeling	2
Terugbetalingsregeling	2
Schade-afhandeling	2
Onderhoud en service	2
Storing in de levering	3
Compensatieregeling bij storing in de levering van warmte	3
Compensatieregeling bij storing in de levering van koeling	3
Overig	3



**Uw waardering voor Eneco is voor ons belangrijk en daarom besteden we veel aandacht aan klantvriendelijkheid. Wat u als klant tenminste van ons mag verwachten, leest u in onderstaande kwaliteitscriteria. We doen er alles aan om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren.**

#### Nota's

1. Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand uw jaarnota van Eneco. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van zes weken volgend op die maand.
2. U ontvangt van Eneco binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres en/of de eerste termijnnota voor uw nieuwe adres.
  - a. U dient veertien dagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Eneco door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden van uw warmte- en (indien van toepassing) koeltemeter(s) door te geven;
  - b. Geeft u de verhuizing later door dan de datum van sleuteloverdracht? Dan ontvangt u de eindnota of de eerste termijnnota binnen zes weken na het melden van de verhuizing.

#### Klachtafhandeling

1. U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via [internet](#) voorleggen aan Eneco. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer. Neem contact met ons op via:
  - Telefoonnummer: 088 - 8 955 955 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)
  - Adres: Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam
  - Internet: [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl)
2. U krijgt na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Eneco.
3. Uw klacht wordt binnen tien werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Binnen deze periode ontvangt u een oplossing en biedt Eneco haar excuses aan als blijkt dat uw klacht terecht is.
4. In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de bovengenoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, ontvangt u daarvan bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt. Eneco verplicht zich binnen deze termijn uw klacht af te handelen, door het aanbieden van een oplossing en excuses als blijkt dat uw klacht terecht is.
5. Bent u van mening dat Eneco uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan: de Geschillencommissie Energie. Eneco is bij deze geschillencommissies aangesloten. Kijk voor meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### Terugbetalingsregeling

Bent u van mening dat wij langdurig niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsnormen voor de geleverde warmte, dan kunt u dit schriftelijk aan ons melden via de wijze zoals vermeld onder het kopje 'Klachtafhandeling'. Geeft u daarbij aan waarom u denkt dat Eneco niet voldoet aan de bedoelde kwaliteitsnormen, en in welke periode dit aan de orde was/is. Wij onderzoeken uw melding en laten u daarna schriftelijk weten of wij tot terugbetaling overgaan van (een deel van) de al voldane vergoeding over de betreffende periode.

#### Schade-afhandeling

1. U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw schadeclaim een ontvangstbevestiging van Eneco.
2. Uw schadeclaim wordt binnen tweeënveertig werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld.
3. In sommige gevallen kan de achtergrond van uw schadeclaim erg complex zijn en kan de bovengenoemde termijn niet gehaald worden.
4. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tweeënveertig werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt.

#### Onderhoud en service

Op onze website [eneco.nl/werkenaanwarmte](http://eneco.nl/werkenaanwarmte) ziet u welke geplande werkzaamheden bij Eneco bekend zijn.

1. Eneco hanteert bij het maken van afspraken met u tijdsblokken van twee uren.
2. Eneco voert in overleg met u ingeplande werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan vier uren zijn gemoeid, binnen drie werkdagen uit, tenzij anders met u is afgesproken. Dit als daarvoor de levering aan andere klanten niet hoeft te worden onderbroken. Als de levering aan andere klanten wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal tien werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan vier uren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal tien werkdagen.
3. Voor het uitvoeren van inplandige werkzaamheden op verzoek van Eneco, maken wij tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met u.
4. Eneco stelt u ten minste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van de geplande werkzaamheden waarbij de levering bij u moet worden onderbroken.

## Storing in de levering

Eneco doet alles wat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt om de storing in de levering te voorkomen en op te lossen. Op onze website [eneco.nl/werkenaanwarmte](https://www.eneco.nl/werkenaanwarmte) ziet u welke storingen bij Eneco bekend zijn. Wilt u een storing melden? Dat kan via telefoonnummer: 0800 - 0072 (gratis, 24/7 bereikbaar).

## Compensatieregeling bij storing in de levering van warmte

Eneco maakt zo snel mogelijk nadat een storing van de levering bij haar bekend is, een begin met de werkzaamheden die moeten leiden tot de opheffing van de storing. Eneco informeert u desgevraagd over de omvang van de storing, de te verwachten duur en de door Eneco te nemen maatregelen. U geeft bij een storing - op verzoek van Eneco - direct toegang tot het gebouw om daar de nodige werkzaamheden uit te laten voeren.

1. Eneco betaalt aan consumenten en bedrijven met een aansluiting tot en met 100 kW een compensatievergoeding als de storing langer dan acht uren heeft geduurd, behalve in situaties beschreven in lid 3. De hoogte van de compensatie bedraagt € 35 (vijfendertig euro) per aansluiting bij een storing van acht tot twaalf uur, deze compensatie vermeerderd met € 20 (twintig euro) voor elke volgende aaneengesloten periode van vier uren. We betalen de vergoeding binnen zes maanden, maar niet in situaties beschreven in lid 3.
2. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:
  - a. een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd;
  - b. de storing in uw eigen installatie is opgetreden;
  - c. de storing minder dan 24 uren heeft geduurd en u in de afgelopen twaalf maanden geen storing heeft gehad in hetzelfde deel van het warmtenet, het in pandig leidingstelsel, de aansluiting of de afleverset;
  - d. de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Eneco kan worden toegerekend (overmacht).
3. De duur van de storing wordt als volgt bepaald:
  - a. De genoemde termijn van acht uren vangt voor alle door de storing getroffen klanten aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding, of het moment van vaststelling van de storing door Eneco of, als het een in pandig leidingstelsel betreft, de gebouwbeheerder;
  - b. De eindtijd van de storing is het moment waarop de storing is verholpen, de levering is hervat en dit is vastgesteld door Eneco;
  - c. De duur van de storing is het verschil tussen de begintijd en de eindtijd;
  - d. Bij het berekenen van de duur van de storing telt niet mee:
    - i. de tijd dat Eneco geen toegang krijgt tot het gebouw, en
    - ii. de tijd die verstrijkt als op uw verzoek de herstelwerkzaamheden op een later tijdstip worden gepland.
4. De vergoeding is bedoeld ter compensatie van het ongemak en staat los van een vergoeding voor geleden schade. Heeft u schade door de storing? Zie hiervoor het hoofdstuk 'Schade-afhandeling'.

## Compensatieregeling bij storing in de levering van koeling

Eneco betaalt geen compensatie aan u als de levering van koeling ten gevolge van een storing is onderbroken.

## Overige

1. De Kwaliteitscriteria van 1 juli 2019 zijn met ingang van 1 april 2022 vervallen.
2. De Kwaliteitscriteria gelden voor consumenten en bedrijven met een aansluiting tot en met 100 kW van Eneco Warmte & Koude Leveringsbedrijf B.V. en iedere aan haar gelieerde (dochter-) vennootschap.