

# Kwaliteitscriteria Eneco 2013

## 'Omdat u wilt weten waar u aan toe bent'



Uw waardering voor Eneco is voor ons essentieel en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze klantvriendelijkheid verbeteren. Onderstaande kwaliteitscriteria treden vanaf 1 augustus 2013 in werking en beschrijven onze dienstverlening die u ten minste van ons mag verwachten. We streven ernaar om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren en uw verwachtingen zelfs te overtreffen.

### Betaling

- Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van Eneco een jaarnota. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend.
- U ontvangt van Eneco binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Eneco door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van Eneco binnen acht weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Eneco door te geven.
- Na de overstap naar Eneco voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken een voorschotnota na de start van de energielevering door Eneco.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Eneco, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

### Klachtenafhandeling

- U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan Eneco. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer.

Bent u een particuliere klant, dan gelden de volgende gegevens:  
Telefoonnummer: 088 - 8 955 955 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)

Adres: Eneco Consumenten B.V.  
Postbus 1014  
3000 BA Rotterdam  
Internet: eneco.nl

Bent u een zakelijke klant, dan gelden de volgende gegevens:  
Telefoonnummer: 0800 - 1555 (gratis)

Adres: Eneco MKB  
Postbus 666  
3000 AR Rotterdam  
Internet: eneco.nl/mkb

- U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Eneco.
- Uw klacht wordt binnen tien werkdagen (post) of binnen twee werkdagen (mail) na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Binnen deze periode ontvangt u een oplossing en biedt Eneco haar excuses aan indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de hiervoor genoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, krijgt u daarvan tijdig 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 indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- Bent u van mening dat Eneco uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan:
  - Geschillencommissie voor Energie (voor particuliere klanten)
  - Geschillencommissie Energie (voor zakelijke klanten)Eneco is bij deze Geschillencommissies aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij bovenstaande Geschillencommissies.

Kijk voor meer informatie op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)  
Kwaliteitscriteria Eneco 2013