

Kwaliteitscriteria Eneco Warmte en Koude B.V. 2014

“Omdat u wilt weten waar u aan toe bent”



Uw waardering voor Eneco is voor ons essentieel en daarom besteden we veel aandacht aan klantvriendelijkheid. Onderstaande kwaliteitscriteria treden vanaf 1 januari 2014 in werking en beschrijven de dienstverlening die u als klant tenminste van ons mag verwachten. We streven ernaar om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren.

Nota's

1. 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 volgend op die maand.
2. U ontvangt van Eneco binnen acht 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 van uw warmte- en (indien van toepassing) koudemeter door te geven.
3. 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.

Klachtenafhandeling

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

Telefoonnummer: 0900 - 0201 (€ 0,10 p.m.)
Adres: Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam
Internet: www.eneco.nl

Wilt u een storing melden, dan kan dat via telefoonnummer: 0800 - 0072 (gratis).
2. U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Eneco.
3. Uw klacht wordt binnen tien werkdagen (post) of binnen twee werkdagen (e-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.
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, krijgt u daarvan binnen vijf werkdagen 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.
5. Bent u van mening dat Eneco uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan:
 - Geschillencommissie Energie (voor particuliere klanten);
 - Geschillencommissie Energie (voor zakelijke klanten).

Eneco is bij deze geschillencommissies aangesloten. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl.

Schadeafhandeling

1. U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw schadeclaim een ontvangstbevestiging van Eneco.
2. Uw schadeclaim wordt binnen tweeënvijftig 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. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tweeënvijftig werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt.

Onderhoud en service

Service aan woningen

1. Eneco hanteert bij het maken van afspraken met u tijdsblokken van twee uur.
2. Eneco handelt correspondentie met u binnen tien werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt u binnen vijf werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.
3. Eneco voert, tenzij anders overeengekomen, met u overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan vier uren zijn gemoeid, binnen drie werkdagen uit indien daarvoor de levering aan andere klanten niet hoeft te worden onderbroken. Indien 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.
4. Voor het uitvoeren van inspannende werkzaamheden op verzoek van Eneco, maakt Eneco tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met u.
5. Eneco stelt u ten minste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door haar geplande werkzaamheden waarbij de levering bij u moet worden onderbroken.

Service aan bedrijven

1. Indien de levering aan u moet worden onderbroken, stelt Eneco u tenminste tien werkdagen van tevoren op de hoogte van de door haar geplande werkzaamheden. Eneco stelt de datum van de genoemde werkzaamheden pas vast na overleg met u, waarbij zij in redelijkheid uw belangen weegt.
2. Eneco handelt correspondentie met u binnen tien werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt u binnen vijf werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.
3. Eneco geeft bij onderbreking van de levering op uw verzoek binnen 10 werkdagen een verklaring voor het ontstaan van de onderbreking. Indien dit binnen deze termijn niet mogelijk is, geeft Eneco binnen genoemde termijn aan wanneer u de verklaring van Eneco mag verwachten.

Onderbreking van de levering

Eneco stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt in het werk om onderbreking van de levering te voorkomen, of indien een onderbreking van de levering optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

Compensatieregeling bij onderbreking van de (bron)warmtelevering

1. Eneco maakt uiterlijk twee uur nadat een onderbreking van de levering aan haar is gemeld, een begin met de werkzaamheden die moeten leiden tot de opheffing van de onderbreking. Eneco informeert u desgevraagd over de omvang van de onderbreking, de te verwachten duur en de door Eneco te nemen maatregelen.
2. Eneco betaalt, behoudens het bepaalde in lid 4 en lid 6, indien de levering langer dan vier uur ten gevolge van een storing is onderbroken, binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:
 - a. bij een aansluiting van maximaal 100 kW bedraagt de vergoeding € 35,- (vijftientig euro) per aansluiting bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met € 20,- (twintig euro) voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur;
 - b. bij een aansluiting van meer dan 100 kW én een jaarverbruik van maximaal 4700 GJ bedraagt de vergoeding per aansluiting € 195,- (honderdvijfennegentig euro);
 - c. bij een jaarverbruik van meer dan 4700 GJ bedraagt de vergoeding € 910,- (negenhonderdtien euro) per aansluiting.
3. De genoemde termijn van vier uur vangt voor alle door de leveringsonderbreking getroffen klanten aan op het moment van vaststelling van de onderbreking door Eneco.
4. Wanneer een grootverbruiker meer dan één aansluiting per adres op het distributienet heeft, dan gelden de genoemde verplichtingen slechts voor één aansluiting.
5. De vergoeding is bedoeld ter compensatie van het ongemak en staat los van een vergoeding voor geleden schade.
6. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:
 - a. een onderbreking van de distributie van (bron)warmte is gepland of aangekondigd;
 - b. de oorsprong van de storing door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
 - c. de storing niet in het distributienet maar in uw individuele of collectieve installatie is opgetreden;
 - d. de storing in de bij u aanwezige afleverset en/of warmte-wisselaar en/of meter is opgetreden;
 - e. de storing wordt veroorzaakt door een storing in de warmte-productie van een toeleverancier van Eneco Warmte & Koude Leveringsbedrijf B.V..

Geen compensatie bij onderbreking van de koudelevering

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

Overige

De Kwaliteitscriteria van 1 januari 2011 zijn met ingang van 1 januari 2014 vervallen.