

# Kwaliteitscriteria Eneco Warmte en Koude B.V. 2019

“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 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 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 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) koudemeter(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.

## 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. 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 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:
  - De Geschillencommissie Energie (voor consumenten) of
  - De Geschillencommissie Energie Zakelijk (voor ondernemers)Eneco is bij deze geschillencommissies aangesloten. Kijk voor meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## 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.

### Service aan woningen en bedrijven met een aansluiting tot en met 100 kW

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 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.
3. Voor het uitvoeren van inplandige werkzaamheden op verzoek van Eneco, maakt Eneco 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 door haar geplande werkzaamheden waarbij de levering bij u moet worden onderbroken.

### Service aan bedrijven voor aansluitingen groter dan 100 kW.

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 meeweegt.
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 tien 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.

# Kwaliteitscriteria Eneco Warmte en Koude B.V. 2019

“Omdat u wilt weten waar u aan toe bent”



## 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](http://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 voor consumenten en bedrijven met een aansluiting tot en met 100 kW

1. 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.
2. 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 uren, 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.
3. 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 afleverzet;
  - d. de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Eneco kan worden toegerekend (overmacht).
4. 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, indien het een in-pandig leidingstelsel betreft, de gebouw-beheerder;
  - 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 ingepland.
5. 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 warmte voor bedrijven met aansluitingen groter dan 100 kW

1. Eneco maakt uiterlijk twee uren 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 uren 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 meer dan 100 kW én een jaarverbruik van maximaal 4700 GJ bedraagt de vergoeding per aansluiting € 195 (honderdvijfennegentig euro);
  - b. bij een jaarverbruik van meer dan 4700 GJ bedraagt de vergoeding € 910 (negenhonderdtien euro) per aansluiting.
3. De genoemde termijn van vier uren 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 afleverzet en/of warmtewisselaar 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..

## Compensatieregeling bij storing in de levering van koude

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

## Overige

1. De Kwaliteitscriteria van 1 januari 2014 zijn met ingang van 1 juli 2019 vervallen.
2. De Kwaliteitscriteria gelden voor Eneco Warmte & Koude B.V. en iedere aan haar gelieerde (dochter-)vennootschap, die deze Kwaliteitscriteria uitdrukkelijk van toepassing verklaart, of heeft verklaard op een overeenkomst.