



Kwaliteitscriteria Eneco Zakelijk B.V. voor uw kleinverbruik aansluitingen '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 voor uw kleinverbruik aansluitingen. We streven ernaar om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren en uw verwachtingen zelfs te overtreffen.

Facturering en 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 acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel 10 werkdagen 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 10 werkdagen 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 en schriftelijk doorgeven aan uw account team. Of via het klachtenformulier op onze website. Vermeld bij uw klacht altijd uw klantnummer.

De contactgegevens van uw persoonlijke account team vind u bovenaan uw factuur.

Adres: Postbus 96, 2900 AB Capelle aan den IJssel

Internet: <http://grootzakelijk.eneco.nl>

- Uw klacht wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Binnen deze periode verzoeken wij u om meer informatie indien nodig of ontvangt u een oplossing.
- 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 vijf 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.
- Bent u van mening dat Eneco uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan: Geschillencommissie Energie (voor zakelijke klanten).

Eneco is bij deze Geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij bovenstaande Geschillencommissies. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl

Kwaliteitscriteria Eneco Zakelijk B.V voor kleinverbruik aansluitingen