

Kwaliteitscriteria

Dit mag u van ons verwachten

Essent levert. Daarom stemmen wij onze producten, diensten en service af op jouw wensen. Om deze reden heeft Essent, naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet je precies wat je van ons mag verwachten.

Facturatie

- Je ontvangt van Essent jaarlijks de jaarafrekening ieder jaar in dezelfde maand. Essent mag hier maximaal zes weken van afwijken.
- Minimaal één keer per jaar ontvang je een (jaar)afrekening van Essent. Je hebt dan een duidelijk overzicht van je jaarlijks energieverbruik en de energiekosten.
- Je ontvangt van Essent binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindafrekening. Je dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan Essent te melden en binnen vijf dagen na je sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Je ontvangt van Essent binnen acht weken na je verhuisdatum informatie over de hoogte van je termijnbedrag. Je dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan Essent door te geven.
- Na de overstap van je oude leverancier naar Essent, ontvang je binnen acht weken na de start van de energielevering door Essent, informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Essent, ontvangt je binnen zes weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

Vragen, klachten en geschillen

Vragen en klachten kan je telefonisch, schriftelijk en via internet voorleggen aan Essent. Vermeld daarbij duidelijk je klantnummer en persoonlijke gegevens.

De Klantenservice van Essent is bereikbaar via telefoonnummer: 0900 1550 (u betaalt alleen uw gebruikelijke belkosten).

Via internet kan u voor vragen en klachten terecht op:
www.essent.nl/contact

Je schriftelijke vragen en klachten kan je richten aan:
Essent Klantenservice, Postbus 1484, 5200 BM 's-Hertogenbosch.

Binnen tien dagen na ontvangst van uw klacht, stuurt Essent u een ontvangstbevestiging. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van Essent een oplossing voor uw klacht. Bent u van mening dat uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie voor Energie.

Essent is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten nemen. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl.

Gedragcodes

In samenwerking met Energie-Nederland hebben de energieleveranciers de Gedragscode Consument en Energieleverancier opgesteld. Hierin staat beschreven waaraan Essent moet voldoen bij werving, het onderhouden van klantcontacten en het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten.

Om haar diensten goed uit te kunnen voeren, maakt Essent gebruik van meetgegevens die zijn verkregen uit kleinverbruik meetinrichtingen die op afstand uitleesbaar zijn (Slimme Meters). In aanvulling op de Wet Bescherming Persoonsgegevens hebben leveranciers en de onder hun verantwoordelijkheid handelende meetbedrijven in de Nederlandse energiebranche, de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters opgesteld over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die zijn verkregen uit een kleinverbruik meetinrichting die op afstand uitleesbaar is.

Deze gedragscode kunt u raadplegen en downloaden op www.essent.nl/voorwaarden.