

Kwaliteitsniveaus

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

1 Facturatie en meterstanden

- Je ontvangt van Essent elk jaar de jaarrekening, altijd in dezelfde maand. Essent mag hier maximaal zes weken van afwijken.
- In je jaarrekening staat een duidelijk overzicht van je jaarlijkse energieverbruik en de kosten.
- Je ontvangt van Essent binnen zes weken na je verhuisdatum een eindrekening. Je moet dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan Essent doorgeven en binnen vijf dagen na je sleuteloverdracht de meterstanden doorgeven.
- Je ontvangt van Essent binnen acht weken na je verhuisdatum informatie over de hoogte van je termijnbedrag. Je moet dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan Essent doorgeven.
- 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, ontvang je binnen zes weken na de verwerking van deze beëindiging een eindrekening.

We vinden het belangrijk om onze afspraken na te komen. Komen we onze afspraken toch niet na? Dan heb je recht op een passende vergoeding of een terugbetalingsregeling. Bijvoorbeeld als je jaar- of eindrekening niet klopt. Maar ook als je je jaar- of eindrekening later ontvangt dan wij beloofd hebben. Hieronder lees je hoe je dit bij ons kunt melden.

2 Vragen, klachten en geschillen

Stel je vraag aan onze chatbot Robin, wanneer je maar wilt. Kom je er niet uit? Dan verbinden we je tijdens openingstijden door met een medewerker.

De klantenservice van Essent is bereikbaar via het telefoonnummer 0900 1550. Je betaalt alleen je gebruikelijke belkosten.

We zijn telefonisch en online via chat bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 18.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 13.00 uur

Je schriftelijke vragen en klachten kun je sturen aan: Essent klantenservice, Postbus 1484, 5200 BM 's-Hertogenbosch.

Binnen 10 dagen na ontvangst van je klacht, sturen wij je een ontvangstbevestiging. Binnen acht weken na ontvangst, ontvang je van ons een oplossing voor je klacht.

Vind je dat je klacht niet goed is opgelost? Dan kun je je klacht altijd voorleggen aan De Geschillencommissie voor Energie. Essent is bij deze onafhankelijke geschillencommissie aangesloten. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

3 Gedragscodes

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 onze diensten goed uit te kunnen voeren, gebruiken we meetgegevens van op afstand uitleesbare meters (Slimme Meters). Leveranciers en meetbedrijven in de Nederlandse energiebranche hebben de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters opgesteld voor het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die we op afstand uitlezen. Deze gedragscode kun je lezen en downloaden op www.essent.nl/voorwaarden.