

# Kwaliteitscriteria

## Dit mag u van ons verwachten

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

### Facturatie

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

### Vragen, klachten en geschillen

Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk en via internet voorleggen aan Essent. Vermeld daarbij duidelijk uw klantnummer en persoonlijke gegevens.

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

Via internet kunt u voor vragen en klachten terecht op: [www.essent.nl/contact](http://www.essent.nl/contact)

Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u 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](http://www.geschillencommissie.nl).

### 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 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](http://www.essent.nl/voorwaarden).