

Kwaliteitscriteria

Kwaliteit voorop!

Electrabel vindt het vanzelfsprekend om duidelijke afspraken met u te maken en deze op tijd en juist na te komen. Hieronder vindt u onze kwaliteitscriteria. Naast deze criteria zijn uiteraard onze Algemene Voorwaarden van toepassing.

Contact

U kunt vragen, verzoeken of klachten op de onderstaande manieren stellen. Om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, is het belangrijk dat u duidelijk uw persoonsgegevens vermeldt en bij voorkeur uw klantnummer.

- Telefonisch
- Schriftelijk (brief/fax)
- E-mail
- Servicepunten
- Internet



Correspondentieadres

Electrabel Nederland Retail BV
Postbus 595, 7900 AN Hoogeveen

Bezoekadres:

De Vos van Steenwijklaan 73, 7902 NP Hoogeveen
(op werkdagen geopend van 8.00 tot 17.00 uur)

Grotestraat 171, 7607 CK Almelo
(op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.00 uur)

Telefoonnummer:

088 444 66 66 (lokaal tarief)
bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur

Vragen en verzoeken

Wij streven ernaar om vragen die u telefonisch of bij de servicepunten stelt direct te beantwoorden en de hier gedane verzoeken direct door te voeren. Schriftelijke vragen worden binnen twee weken beantwoord. Een schriftelijk verzoek (bijv. wijzigen voorschotbedrag) wordt binnen twee weken doorgevoerd, u ontvangt hiervan geen bevestiging. Per e-mail/internet gestelde vragen worden binnen twee werkdagen na ontvangst beantwoord.

Klachten

Electrabel verstaat onder een klacht: elke uiting waarbij de klant bij Electrabel melding maakt van het feit dat hij/zij teleurgesteld of niet (volledig) tevreden is met een door Electrabel (niet-)geleverde prestatie. Wij streven ernaar om klachten die u telefonisch of bij de servicepunten indient direct op te lossen. Bij een schriftelijk of per e-mail/internet ingediende klacht ontvangt u binnen twee werkdagen na ontvangst een bevestiging. De klacht wordt binnen twee weken inhoudelijk afgehandeld.

Geschillen

Als u vindt dat Electrabel uw klacht niet juist heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissies waar Electrabel bij aangesloten is: voor consumenten de Geschillencommissie voor Energie en Water en voor zakelijke klanten de Geschillencommissie voor Energie (www.geschillencommissie.nl).

Afrekeningen

Minimaal één maal per jaar ontvangt u van Electrabel een (jaar)afrekening. Hiermee krijgt u een duidelijk overzicht van uw energieverbruik, de kosten en de voorschotten. U ontvangt de jaarafrekening ieder jaar in dezelfde maand (tenzij u verhuisd bent in dit jaar).

Als u verhuist en dit aan ons meldt zoals aangegeven in de Algemene Voorwaarden, ontvangt u binnen zes weken na de verhuisdatum (= datum sleuteloverdracht) een eindafrekening voor het oude adres. Op het nieuwe adres ontvangt u binnen zes weken na de verhuisdatum bericht over de hoogte van het te betalen voorschot.

Als u de leveringsovereenkomst met Electrabel opzegt, ontvangt u binnen zes weken na beëindiging een eindafrekening.

Nieuwe klanten

Als u klant wordt van Electrabel, ontvangt u binnen één week een bevestigingsbrief. Nadat de overstap naar Electrabel gerealiseerd is, ontvangt u binnen één week een brief met daarin o.a. de hoogte van het maandelijkse voorschot.

Algemeen

In een aantal gevallen is Electrabel voor het afhandelen van uw vraag, verzoek, klacht, jaarafrekening, verhuizing, aanmelding of beëindiging van de leveringsovereenkomst afhankelijk van je netbeheerder. Hoewel wij alles in het werk stellen om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, kan het soms voorkomen dat de gestelde afhandeltermijn niet wordt gehaald.