

Kwaliteitscriteria DVEP Energie

De medewerkers van DVEP Energie zetten zich in om u zo optimaal mogelijk te faciliteren in de levering van uw product(en). Naast de Algemene Voorwaarden en een toelichting op deze Algemene Voorwaarden, heeft DVEP Energie een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Uw rekeningen en betalingen

- Meterstanden kunt u doorgeven via een meterstandenformulier of via een e-mail naar meterstanden@DVEP.nl onder vermelding van uw klantnummer.
- Minimaal één keer per jaar ontvangt u een (jaar)afrekening van DVEP Energie. U dient hiervoor uw meterstanden door te geven aan DVEP Energie. Wanneer u geen meterstanden instuurt, zal de afrekening worden gebaseerd op geschatte standen. Indien u dit wenst, kunt u meerdere malen een afrekening ontvangen. U dient dan zelf de meterstanden aan ons door te geven.
- Na uw overstap ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering informatie over de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met DVEP Energie ontvangt u binnen acht weken na verwerken van deze beëindiging een eindafrekening.

Uw vragen, klachten en geschillen

- Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk en via e-mail voorleggen aan DVEP Energie. Vermeld uw klantnummer en persoonlijke gegevens, zodat DVEP Energie uw vraag of klacht spoedig kan afhandelen.
- Telefonisch is de afdeling binnendienst van DVEP Energie bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur via 074 250 06 08.
- Schriftelijk kunt uw correspondentie richten aan DVEP Energie; Postbus 856; 7550 AW Hengelo.
- Via internet kunt u terecht op: www.DVEP.nl en via ons e-mailadres: info@DVEP.nl
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst, neemt DVEP Energie contact met u op.
- En binnen 20 werkdagen na ontvangst, bieden we een oplossing voor uw klacht.
- DVEP hanteert verschillende gedragscodes. Op www.DVEP.nl/gedragscodes kunt u hier meer informatie over terugvinden.
- Bent u niet tevreden over de klachtenafhandeling dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie waar DVEP Energie bij is aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij de Geschillencommissies.
 - o Voor consumenten: Geschillencommissie voor Energie en Water
 - o Voor zakelijke klanten: Geschillencommissie Energie
- U kunt de Geschillencommissie bereiken via:
 - o Postbus 90600
 - o 2509 LP Den Haag
 - o Telefoon: 070 310 53 10
 - o www.degeschillencommissie.nl
- Uiteraard staan wij open voor verbeteringen van onze service aan onze relaties. Heeft u een idee of denkt u dat wij onze service kunnen verbeteren? Mail uw idee of oplossing naar info@DVEP.nl