

U KIEST ZELF UW ENERGIELEVERANCIER...DIE KEUZE IS UW KEUZE!

Kwaliteitscriteria van DGB Energie

DGB Energie wil graag dat u tevreden bent over de producten, diensten en service en stelt deze zoveel mogelijk af op uw wensen. DGB Energie werkt voortdurend aan de kwaliteit van haar dienstverlening. DGB Energie heeft naast Algemene Voorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Uw rekeningen en betalingen

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

Uw vragen, klachten en geschillen

DGB Energie streeft ernaar dat u voor 100% tevreden bent over onze dienstverlening. Mocht er desondanks toch iets mis zijn, willen wij graag samen met u tot een oplossing komen. Vragen en klachten kunt u schriftelijk of per e-mail (info@dgbenergie.nl) voorleggen aan DGB Energie.

Tevens kunt u uw klacht of suggestie via het formulier op de website aan ons doorgeven. Ga voor het formulier naar: <http://www.dgbenergie.nl/klachten-en-suggesties/>

Uw (aangetekende) brief met uw klacht of suggestie kunt u sturen naar:

*DGB Energie
Lange Spruit 1a
7773 NE Hardenberg*

DGB Energie neemt uw klacht of suggestie serieus

DGB Energie registreert uw suggestie of klacht en streeft er naar om binnen enkele werkdagen persoonlijk contact met u op te nemen.

Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van DGB Energie een oplossing voor uw klacht. Bent u van mening dat uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie voor Energie en Water.

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

Gedragscodes

In samenwerking met Energie-Nederland hebben de energieleveranciers de Gedragscode Consument en Energieleverancier opgesteld.

Hierin staat beschreven waaraan DGB Energie moet voldoen bij werving, het onderhouden van klantcontacten en het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten.

Om haar diensten goed te kunnen uitvoeren, maakt DGB Energie 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 gedragscodes kunt u raadplegen en downloaden op www.dgbenergie.nl
