

Kwaliteitscriteria

Uw waardering voor Ventum is voor ons essentieel en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze klantvriendelijkheid verbeteren. Onderstaande kwaliteitscriteria beschrijven onze dienstverlening die u ten minste van ons mag verwachten. We streven ernaar bij Ventum om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren.

Betaling en Facturatie

- Na de overstap naar Ventum voor de levering van energie, ontvangt u binnen vier weken een voorschotnota na de start van de energielevering door Ventum.
- Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van Ventum een jaarnota. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van zes weken daaropvolgend.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Ventum, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening van Ventum.
- Voor een correcte afrekening vragen wij u uw meterstanden tijdig aan te leveren. Indien wij geen meterstanden hebben ontvangen zullen wij hiervan een schatting maken.

Verhuizing

- U ontvangt van Ventum binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Ventum door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van Ventum binnen vier weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Ventum door te geven.

Vragen en Klachten

- U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan Ventum. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer zodat wij u persoonlijk te woord kunnen staan.
- U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Ventum.
- Uw klacht wordt binnen tien werkdagen na ontvangst inhoudelijk behandeld. Binnen deze periode ontvangt u een oplossing en biedt Ventum haar excuses aan indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de hiervoor genoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt. Ventum verplicht zich binnen deze termijn uw klacht af te handelen, door het aanbieden van een oplossing en excuses indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- Bent u van mening dat Ventum uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan Geschillencommissie voor Energie. Ventum is bij deze Geschillencommissies aangesloten.

