Kwaliteitscriteria van DELTA Energie

DELTA Energie doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt onder andere gewaarborgd in de 'Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke afnemers, versie 1 januari 2026', ook wel de Algemene Voorwaarden genoemd. Ook hebben we een aantal uitgangspunten opgesteld waarop u ons af kunt rekenen, dat zijn deze kwaliteitscriteria. De kwaliteitscriteria gelden voor eindafnemers met een kleine aansluiting.

Klantenservice

Heeft u vragen? Op deltaenergie.nl/klantenservice vindt u direct antwoord op veel gestelde vragen. U kunt daar ook met ons chatten via onze chatbot DINA of via WhatsApp.

Kunt u op die manier het antwoord dat u zoekt niet vinden? Bel of mail ons dan gerust. Onze contactgegevens en openingstijden vindt u op de volgende pagina. Op een e-mail krijgt u binnen twee werkdagen antwoord. Op een klacht krijgt u uiterlijk binnen tien werkdagen een inhoudelijke reactie.

Soms is het niet mogelijk om binnen tien werkdagen inhoudelijk te reageren. Als we meer tijd nodig hebben, laten we binnen vijf werkdagen weten wanneer u van ons wél reactie krijgt. Het is daarom belangrijk om te zorgen dat uw contactgegevens bij DELTA Energie altijd actueel zijn. Zo kunnen we uw vragen, verzoeken en klachten sneller afhandelen. U past uw contactgegevens eenvoudig aan in MijnDELTA. Daar kunt u ook veel andere zaken online regelen. Ga naar deltaenergie.nl/mijndelta.

Telefonische bereikbaarheid

Als u DELTA Energie belt, proberen we om binnen 60 seconden de telefoon op te nemen. Maar bij grote drukte of storingen in telefoon- of computersystemen kan het gebeuren dat we minder goed bereikbaar zijn. We doen er dan alles aan om onze dienstverlening en bereikbaarheid zo snel mogelijk weer op het vertrouwde niveau te krijgen.

Klanttevredenheid

We vinden het heel belangrijk om te weten hoe onze klanten over ons denken. Daarom onderzoeken we iedere maand hoe tevreden onze klanten over ons zijn. Met de informatie uit dat onderzoek verbeteren we de kwaliteit van onze dienstverlening.

Klachten

Het verder verbeteren van de dienstverlening is één van onze belangrijkste speerpunten. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Die kunt u bij DELTA Energie telefonisch of schriftelijk indienen. Onze klantenservice behandelt uw klacht. Zij houden u ook op de hoogte van de voortgang.

Komt u met DELTA Energie niet tot een oplossing? Dan kunt u tot twaalf maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend, terecht bij de Geschillencommissies Energie en Energie Zakelijk. Ook DELTA Energie is daarbij aangesloten. Meer informatie staat in Artikel 23 van de Algemene Voorwaarden.

Contactgegevens Geschillencommissie:

Geschillencommissie Energie (-Zakelijk)
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon: 070 310 53 10
Meer informatie, zoals het reglement en de klachtenprocedure vindt u op degeschillencommissie.nl.

Gedragscodes

DELTA Energie houdt zich aan diverse gedragscodes. Dat zijn de volgende:

- Gedragscode Consument en Energieleverancier
- Gedragscode slimme meters
- Gedragscode promotionele kansspelen
- Reglement van de Nederlandse Reclame Code
- Code Telemarketing
- Gedragscode Fieldmarketing
- Code Reclame via e-mail
- DDMA Gedragscode over het gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden.

U kunt deze documenten bekijken en downloaden op deltaenergie.nl/gedragscode.

Jaarafrekening en eindafrekening

Voor de levering van energie betaalt u maandelijks een voorschot, het termijnbedrag. Eén keer per jaar ontvangt u een jaarafrekening: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan u geleverde producten en diensten.

Als u tussentijds verhuist of wisselt van energie-leverancier, ontvangt u een eindafrekening van ons. Zowel de jaarafrekening als eindafrekening ontvangt u zo snel mogelijk. Uiterlijk binnen zes weken nadat wij uw meterstanden (die de basis vormen voor deze afrekeningen) ontvingen of wij uw slimme meter uitlazen.

Als wij uw meterstanden niet op tijd hebben, schatten we het verbruik. De jaarafrekening kan dan hoger of lager uitvallen. We corrigeren dat op de eerstvolgende jaarafrekening (als wij de meterstanden ontvangen hebben). Op deltaenergie.nl/jaarnota leggen we uit hoe de afrekening is opgebouwd.

Bent u het niet eens met de afrekening? Maak dan zo snel mogelijk (liefst binnen de betaaltermijn) bezwaar tegen de afrekening en geef aan wat er volgens u niet klopt. In artikel 22.1 van de Algemene Voorwaarden leest u daar meer over.

Komen we volgens u onze afspraken niet na? Dan heeft u recht op een passende vergoeding of een terugbetalingsregeling. Bijvoorbeeld als uw jaar- of eindrekening niet klopt. Maar ook als u uw jaar- of eindrekening later ontvangt dan wij beloofd hebben.

Verbruiksoverzicht

Heeft u een slimme meter? Dan ontvangt u iedere maand het verbruiksoverzicht: een handig overzicht van uw energieverbruik én de kosten daarvan in de voorgaande maand. Meer hierover vindt u op deltaenergie.nl/verbruiksoverzicht.

Zorgeloze zekerheden

Behalve op deze kwaliteitscriteria kunt u bij DELTA Energie ook nog bouwen op onze Zorgeloze Zekerheden.

1. **Geen verrassingen op je jaarnota**
2. **Altijd persoonlijk inzicht in je verbruik en kosten**
3. **De zekerheid van een vaste prijs. Wanneer jij dat wil**
4. **100% groene stroom uit Zeeland? Hebben we!**
5. **Geen Gedoe Garantie, als je ons nodig hebt**

Kijk voor meer informatie op deltaenergie.nl/zekerheden.

DELTA Energie B.V.
Buitenruststraat 10
4337 EH Middelburg

Postadres
Postbus 5048
4330 KA Middelburg

info@deltaenergie.nl
0118 – 22 55 00 (op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur)

deltaenergienl

Ontdek hoe onze energie is samengesteld op deltaenergie.nl/samenstelling.

deltaenergie.nl