HVC Energie B.V.
Postbus 9199, 1800 GD Alkmaar
Jadestraat 1, 1812 RD Alkmaar
0800 - 0700
klantenservice@hvcenergie.nl
www.hvcgroep.nl

IBAN NL82 INGB 0701 5945 00
KVK 37120516
BTW NL 8150.61.158.B.01

kwaliteitscriteria voor gebruikers met een aansluiting van maximaal 100 kW.

HVC Energie BV wil u als klant zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het daarom belangrijk dat u goed geïnformeerd bent over onze service. Onderstaand hebben wij samengevat hoe wij factureren en waar u terecht kan met vragen, klachten en geschillen.

Deze kwaliteitscriteria zijn het laatst aangepast op 1 september 2026.

Facturatie
Het termijnbedrag is het bedrag dat u als voorschot betaalt voor het warmteverbruik van het komende jaar. U ontvangt binnen 8 weken na begin van de warmtelevering van HVC een nieuw termijnbedrag. Het termijnbedrag baseren wij op uw warmtetarief en een van onderstaande situaties:

Termijnbedrag
Het termijnbedrag is het bedrag dat u als voorschot betaalt voor het warmteverbruik van het komende jaar. U ontvangt bij de bevestiging van de aanmelding, voor het begin van de warmtelevering, van HVC informatie over het termijnbedrag.
Het termijnbedrag baseren wij op uw warmtetarief en een van onderstaande situaties:

- Het verwachte verbruik op jaarbasis dat u aan ons heeft doorgegeven. Of;
- Het verwachte verbruik op jaarbasis van uw woning dat wij inschatten op grond van de type woning.

Uw verbruik
Voor het meten van uw verbruik (dit kan zowel de levering van warmte als ook koude zijn) maakt HVC gebruik van slimme meters. HVC houdt zich bij het uitlezen van de slimme meters aan de afspraken zoals deze zijn vastgelegd in de gedragscode van slim warmtenetbeheer van de Vereniging Energie-Nederland.

Eindnota
Elke twaalf maanden na de startdatum van de warmtelevering ontvangt u een jaarnota van HVC.

Indien u uw overeenkomst tot levering van warmte met ons beëindigt dan ontvangt u binnen 6 weken na de einddatum van de warmtelevering een eindnota van ons.

Afsluiten
Voor het aanvragen van het afsluiten van de levering verwijzen wij u voor de kosten hiervan naar het tarievenblad en voor de aanvraag naar het formulier “afsluiting van de warmteaansluiting”. Wij zullen hiervoor niet meer in rekening brengen dan de door de ACM vastgestelde maximale tarieven.

Verhuizen
Minimaal twee weken voordat u verhuist krijgen wij graag door wanneer u de woning verlaat. U kunt hiervoor het verhuisformulier gebruiken dat u vindt op onze website of u kunt onze klantenservice bellen.

HVC Energie B.V.
Postbus 9199, 1800 GD Alkmaar
Jadestraat 1, 1812 RD Alkmaar
0800 - 0700
klantenservice@hvcenergie.nl
www.hvcgroep.nl

IBAN NL82 INGB 0701 5945 00
KVK 37120516
BTW NL 8150.61.158.B.01

kwaliteitscriteria.
vervolg

Klantenservice
HVC is op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:00 uur via telefoonnummer 0800-0700 (optie 2) of via e-mail klantenservice@hvcenergie.nl.

Ons postadres is:
HVC Energie BV
Postbus 9199
1800 GD Alkmaar

Klachten en geschillen
Tevredenheid van onze klanten is voor ons het allerbelangrijkst. Helaas kan er toch iets misgaan waardoor u een klacht heeft.

U kan uw klacht dan doorgeven via klantenservice@hvcenergie.nl of een brief sturen naar HVC Energie, postbus 9199, 1800 GD Alkmaar. Vervolgens krijgt u:
- Binnen 1 werkdag bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Binnen 10 werkdagen ontvangt u een antwoord op uw klacht. Mochten wij meer tijd nodig hebben om uw klacht goed te beantwoorden, dan geven wij u binnen 5 werkdagen een update over de voortgang.

Mocht u vervolgens nog niet tevreden zijn dan kunt u de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Energie (www.geschillencommissie.nl) of een bevoegde rechter in Nederland. HVC is via de brancheorganisatie Vereniging Energie-Nederland aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.

Compensatieregeling Warmte
De Wet collectieve warmte (Wcw) en de Regeling collectieve warmte (Regeling) schrijven voor dat warmteleveranciers een storingscompensatieregeling hanteren als de levering van warmte aan verbruikers aan wie zij warmte leveren ernstig verstoord is.

Is er sprake van een ernstige storing, dit zijn storingen die langer duren dan 8 uur en leiden tot onderbreking in de levering van warmte, dan heeft u mogelijk recht op een compensatie. Wel goed om te weten is dat als op uw locatie ook koude wordt geleverd, een tijdelijke uitval van de levering van koude in principe geen recht geeft op vergoeding op grond van de storingscompensatieregeling.

Voor meer informatie compensatieregeling leest u in de Compensatieregeling Warmte, welke u vindt op onze website. Daar vindt u ook het telefoonnummer dat u kan bellen om een storing door te geven. Op onze website vindt u ook een overzicht van al gemelde of geplande storingen.

Wilt u meer weten over de te leveren kwaliteitscriteria die gelden voor de levering van warmte en koude temperaturen op uw warmtenet? Dan verwijzen wij u graag door naar het voor uw woning geldend technisch blad. Deze vindt u op onze website of deze kunt u opvragen bij de klantenservice.

Compensatieregeling Warmte
Deze kwaliteitscriteria vervangen per 1 september 2026 alle vorige versies.

De kwaliteitscriteria gelden voor consumenten en zakelijke klanten met een aansluiting tot 100 kW en is ook van toepassing op het transport van warmte door HVC Warmte BV.