



Ingetrokken aanvullende voorschriften

Aanvullende voorschriften vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) in haar besluit met kenmerk ACM/UIT/586680 voor het besluit tot verlenen van een vergunning voor de levering van elektriciteit aan DGB Energie B.V. van 8 april 2009 met kenmerk 102551_1/14.BT1290 en voor het besluit tot verlenen van een vergunning voor de levering van gas aan DGB Energie B.V. van 8 april 2009 met kenmerk 102551_2/10.BT1290. Per besluit van 12 oktober 2023 met kenmerk ACM/UIT/606307 heeft de ACM de aanvullende voorschriften ingetrokken.

1. DGB Energie B.V. beschikt over een procesbeschrijving waarin uitputtend alle situaties zijn vastgelegd waarin DGB Energie B.V. levering mag beëindigen op haar initiatief en welke stappen DGB Energie B.V. doorloopt om deze beëindiging te effectueren. DGB Energie B.V. werkt conform deze interne procesbeschrijving.
2. DGB Energie B.V. stuurt binnen drie weken na afloop van ieder kwartaal aan de Autoriteit Consument en Markt een afschrift van alle in dat kwartaal verstuurd brieven, mails en overige communicatie waarin zij aankondigt en/of besluit de levering van kleinverbruikers te beëindigen op haar initiatief.
3. DGB Energie B.V. beschikt over een klantmanagementsysteem waarin per klant een dossier wordt bijgehouden van de klantreis conform het door de Autoriteit Consument en Markt vastgestelde Toetsingskader AO/IC, waarbij in de klantdossiers onder andere de contracten en eventuele vervolgcontracten (met alle contractgegevens en -voorwaarden) en de communicatie met de klant opgeslagen zijn. Dit systeem is zodanig ingericht dat DGB Energie B.V. de Autoriteit Consument en Markt op diens verzoek inzage kan geven in klantdossiers en een volledig inzicht in de klantreis kan geven.
4. DGB Energie B.V. beschikt over een procesbeschrijving voor uithuizing, inhuizing, overstap en eindelevering, waarin is beschreven op welk moment welk bericht moet worden verstuurd aan EDSN conform de Informatiecode elektriciteit en gas. In deze procesbeschrijving is een werkwijze opgenomen, waarmee het risico wordt geminimaliseerd dat een verkeerd bericht wordt verstuurd aan EDSN. DGB Energie B.V. werkt conform deze interne procesbeschrijving.
5. DGB Energie B.V. legt in haar procesbeschrijving voor 'verkoop' duidelijke normen vast zoals opgenomen in het door de Autoriteit Consument en Markt vastgestelde Toetsingskader AO/IC en het aanbod op maat voor vermelding van tarieven in de communicatie op website en aan (potentiële) klanten van DGB Energie B.V. DGB Energie B.V. werkt conform deze procesbeschrijving, waardoor de weergave en hoogte van de tarieven in de communicatie aan (potentiële) klanten van DGB Energie B.V. te allen tijde voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
6. DGB Energie B.V. beschikt over een functieomschrijving van de rol van compliance officer die zodanig is beschreven dat de compliance officer in staat is te zorgen voor een correcte naleving van wet- en regelgeving door DGB Energie B.V. Verder heeft DGB Energie B.V. de functie van compliance officer toebedeeld aan een medewerker, niet zijnde de hoogste leidinggevende