

# *Kwaliteitscriteria*

## *De Nederlandse Energie Maatschappij*

Waardering voor onze dienstverlening staat bij de Nederlandse Energie Maatschappij ("NLEnergie") centraal. 'Gewoon doen' betekent voor ons dat wij ons continu inzetten om de kwaliteit van onze service aan u te verbeteren en op een recht-door-zee wijze met u te communiceren. Wij stelden daarom deze kwaliteitscriteria op, zodat u weet wat u van ons mag verwachten.

### **Rekening en betaling**

#### *Meterstanden*

Wij realiseren ons dat het bepalen van uw juiste verbruik belangrijk is voor uw tevredenheid over onze rekeningen. Daarom verzamelt NLEnergie actief uw meterstanden, zowel bij de start van de levering als nieuwe klant, als ieder jaar voorafgaand aan uw jaarnota. U ontvangt hiertoe een meterstandenkaart, op basis waarvan u via post, Internet en telefoon uw actuele meterstanden aan ons kunt doorgeven.

#### *Maandelijks voorschot*

Na uw overstap van uw oude leverancier naar NLEnergie informeren wij u binnen acht weken na de start van de energielevering door NLEnergie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag. Het voorschotbedrag is gebaseerd op het te verwachten verbruik op jaarbasis.

#### *Jaarafrekening*

U ontvangt van NLEnergie de jaarafrekening ieder jaar in dezelfde periode. Mocht er sprake zijn van buitengewone omstandigheden, dan kunnen we hier van afwijken.

De jaarafrekening ontvangt u één keer per jaar. In de jaarafrekening treft u een duidelijk overzicht aan van uw jaarlijkse energieverbruik en energiekosten. In de jaarafrekening worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik. Daarnaast stellen wij u in de jaarafrekening op de hoogte van uw nieuwe maandelijkse voorschotbedrag zodat u weet waar u aan toe bent.

#### *Verhuisafrekening*

U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum de eindafrekening van uw oude adres. Daarvoor dient u dan wel uiterlijk 20 werkdagen vóór de verhuisdatum uw verhuizing aan NLEnergie te melden en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.

Binnen acht weken na uw verhuisdatum ontvangt u van ons informatie over de hoogte van uw nieuwe maandelijkse voorschotbedrag. Het is dan wel nodig dat u uiterlijk 20 werkdagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons doorgeeft.

### *Eindafrekening*

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met ons ontvangt u binnen acht weken na verwerking van de beëindiging onze eindafrekening.

## **Vragen, problemen of klachten**

Wij spannen ons tot het uiterste in om te zorgen dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Klantenservice blijft echter mensenwerk, dus er kan ook wel eens wat misgaan. Mocht er ondanks onze inspanningen iets niet correct verlopen, dan komen wij graag samen met u tot een aanvaardbare oplossing. Uw vragen, problemen of klachten, kunt u telefonisch, schriftelijk of via Internet aan ons voorleggen. Om nog sneller tot een oplossing te komen is het voor ons bijzonder prettig als u daarbij duidelijk uw klantnummer en uw persoonlijke gegevens vermeldt.

### *Klantenservice*

Op onze website via [http://www.nederlandenergie.nl/consumenten/Klantenservice/vraag\\_en\\_antwoord](http://www.nederlandenergie.nl/consumenten/Klantenservice/vraag_en_antwoord), treft u een uitgebreide uitleg aan over een groot aantal onderwerpen en veelgestelde vragen. Mocht het antwoord op uw vraag onverhoopt niet op de website te vinden zijn, dan kunt u met uw vraag terecht bij onze klantenservice via Internet (<http://www.nederlandenergie.nl/consumenten/Klantenservice/contact>) of telefonisch. Onze klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur op nummer **088-7307307** (lokaal tarief). Indien u niet beschikt over Internet kunt u uw probleem of klacht per brief aan ons voorleggen. Uw brief verzendt u ter attentie van de Nederlandse Energie Maatschappij, Klantenservice, Postbus 23064, 3001 KB Rotterdam. Wij streven er naar uw vragen, problemen of klachten zo snel mogelijk te beantwoorden of u een passende oplossing aan te bieden.

### *Team Speciale Aandacht*

Mocht u ondanks het voorgaande van mening zijn dat wij uw klacht niet goed hebben behandeld dan verzoeken wij u dat per brief aan ons te melden op bovengenoemd adres. Uw brief dient u in dat geval te richten aan het Team Speciale Aandacht. Dit team beoordeelt uw klacht dan opnieuw.

### *Geschillencommissie*

Bent u van mening dat wij uw klacht niet goed hebben opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan een externe, onafhankelijke geschillencommissie, de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC). Meer informatie over de SGC vindt u op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) of via het telefoonnummer 070 – 310 53 10. NLEnergie is aangesloten bij de SGC.

## **Privacy**

Wij respecteren uw privacy bij de verwerking van uw persoonsgegevens onder andere door naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Kijk voor meer informatie op <http://www.nederlandenergie.nl/algemeen/privacybeleid>.