

Kwaliteitscriteria

om | nieuwe energie werkt voortdurend aan de verbetering van haar service. Naast de algemene voorwaarden heeft om een aantal kwaliteitscriteria geformuleerd voor de dienstverlening aan onze klanten. Hiermee geven wij u aan wat u minimaal van ons mag verwachten.

1 Jaarafrekening

Je ontvangt van om minimaal eenmaal per jaar een jaarafrekening. Hierop vind je een duidelijk overzicht van je jaarlijkse energieverbruik en alle daaraan verbonden kosten.

De jaarafrekening ontvang je binnen acht weken nadat er een jaar is verstreken, dat tellen we vanaf de datum dat de levering van start is gegaan of de datum tot waar het verbruik is afgerekend op de vorige jaarafrekening.

2 Eindafrekening

Indien je overstapt naar een andere leverancier ontvang je van de eindafrekening van ons binnen zes weken nadat de levering bij je nieuwe leverancier is ingegaan.

Indien je verhuist naar een andere woning krijg je de eindafrekening van ons binnen zes weken na de datum die je aan ons hebt doorgegeven als einddatum wegens verhuizing.

3 Termijnbedrag

Op je leveringsovereenkomst staat een indicatie van je termijnbedrag, het werkelijke termijnbedrag kan een paar cent afwijken wegens afrondingsverschillen.

4 Tarieven

Als er tarieven wijzigen krijg je daarvan een bericht van ons. In de regel zijn dat andere tarieven voor belastingen, netbeheerkosten per 1 januari van elk jaar.

N.B. Deze kosten zijn bij elke energieleverancier gelijk.

Voor de leveringstarieven is het afhankelijk of je gekozen hebt voor variabel of vaste looptijd. Bij variabel veranderen de tarieven in principe per 1 januari en 1 juli van elk jaar. Bij een vaste looptijd veranderen de leveringstarieven gedurende die looptijd uiteraard niet.

5 Vragen en klachten

Als je een vraag hebt kun je deze voorleggen aan ons. Voor een soepele afhandeling vragen kunnen wij onder andere vragen naar je klantnummer, persoonlijke gegevens en locatiegegevens.

Onze klantenservice kun je bereiken:

- Via onze website
www.samenom.nl
- Per email
info@samenom.nl
- Telefonisch
0222 760 044 (op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur)
- Of schriftelijk
om | nieuwe energie
Paasheuvelweg 34A
1105BJ Amsterdam

6 Klachten

Als je een klacht hebt kun je deze ook bij onze klantenservice melden middels bovenstaande communicatielijnen.

- Binnen vijf werkdagen na ontvangst krijg je een bevestiging van je klacht.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst krijg je inhoudelijke behandeling van je klacht, indien je klacht terecht is krijg je een passend voorstel voor een oplossing.
- Het kan zijn dat de klacht dermate complex is dat we meer tijd nodig hebben dan de hiervoor genoemde tien dagen. In dat geval ontvang je binnen die termijn bericht van ons met daarin een nieuwe termijn waarbinnen wij de klacht afhandelen.

Indien je van mening bent dat je klacht niet goed is behandeld dan kun je de hulp inroepen van een externe, onafhankelijke geschillencommissie. Voor dit doeleinde is om aangesloten bij de Geschillencommissie Energie, deze kun je bereiken via:

Geschillencommissie Energie
Postbus 90600
2509LP Den Haag

Voor meer informatie zie www.geschillencommissie.nl.