

KWALITEITSCRITERIA

Jaarafrekening en eindafrekening

- De klant krijgt minimaal eenmaal per jaar een jaarafrekening.
- De jaarafrekening wordt altijd opgesteld in de maand opvolgend op de maand waarin de verbruiken (meterstanden) worden ontvangen. Een afwijking van maximaal 4 weken is toegestaan.
- Binnen 8 weken na beëindiging vindt de eindafrekening plaats.

Overstap

- Binnen 8 weken na overstap ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag.

Verhuizen

- Bij verhuizen wordt binnen 8 weken na de verhuisdatum de eindafrekening verstuurd, mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van te voren is doorgegeven en mits de meterstanden op het nieuwe adres maximaal 5 dagen na de verhuisdatum zijn doorgegeven.
- Binnen 8 weken na de verhuisdatum ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van te voren is doorgegeven.

Klachten

- De klant kan vragen en klachten telefonisch, schriftelijk en via internet aan Noordhollandse Energie Coöperatie kenbaar maken:
- Binnen 2 werkdagen (e-mail) of 5 werkdagen (post) na ontvangst van een klacht, ontvangt de klant een ontvangstbevestiging per e-mail of post.
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht informeert Noordhollandse Energie Coöperatie de klant over de oplossing van de klacht. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, wordt de klant binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de langere doorlooptijd.
- Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant binnen 10 werkdagen bezwaar maken. Noordhollandse Energie Coöperatie zal de klacht nogmaals in behandeling nemen en binnen 10 werkdagen een oplossing aandragen.
- Mocht de klacht nog altijd niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water.

Noordhollandse Energie Coöperatie

De Weel 20

1736 KB Zijdwind

tel: 0226 420 446 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur)

e-mail: info@nhec.nl

www.nhec.nl

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

tel: 070-310 5 310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur)

fax: 070-365 88 14

www.degeschillencommissie.nl