

Kwaliteitscriteria NieuweStroom

versie 1.2

De Kwaliteitscriteria NieuweStroom, versie 1.2 treden in werking op 1 januari 2015.

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten, diensten en service. Daarom werken wij voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. NieuweStroom heeft, naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

UW REKENINGEN EN BETALINGEN

- ▶ Minimaal één keer per jaar – en binnen 42 dagen na afloop van de verbruiksperiode - ontvangt u een jaarafrekening van NieuweStroom. U hebt dan een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik en de energieleveringskosten. Op deze gespecificeerde nota vindt u het overzicht van de aan u in rekening gebrachte kosten, verrekend met de aan u in rekening gebrachte voorschotbedragen.
- ▶ U ontvangt voorafgaand aan de start van de energielevering door NieuweStroom informatie over de hoogte van uw voorschotbedrag.
- ▶ NieuweStroom biedt u de mogelijkheid om uw rekeningen middels automatische incasso te betalen of zelf over te maken (via iDEAL) na een betaalverzoek (AcceptEmail).
- ▶ Verhuizing: U ontvangt van NieuweStroom binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor de te verlaten aansluiting. U dient verhuizing uiterlijk veertien dagen vóór de sleuteloverdracht aan NieuweStroom te melden en binnen vijf dagen ná uw sleuteloverdracht de meterstanden door te geven van de te verlaten en de nieuw te betrekken aansluiting om de verhuizing soepel te laten verlopen.
- ▶ Opzegging: Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met NieuweStroom ontvangt u binnen zes weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening. Een positief saldo zal vervolgens binnen één week aan u worden uitgekeerd.

UW VRAGEN, KLACHTEN EN GESCHILLEN

- ▶ Wij streven er naar dat u voor de volle 100% tevreden bent over NieuweStroom. Maar mocht er iets mis zijn dan willen wij graag samen met u tot een oplossing komen. Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk of via e-mail voorleggen aan NieuweStroom.
- ▶ NieuweStroom streeft ernaar om alle klantvragen zoveel mogelijk in het eerste contact met de klant te beantwoorden.

KLANTENSERVICE

- ▶ De klantenservice van NieuweStroom belt u graag terug op een tijdstip dat u schikt. U kunt op de website www.nieuwestroom.nl uw telefoonnummer achterlaten en een tijdsbestek aangeven waarbinnen u teruggebeld wenst te worden. U wordt binnen het door u geselecteerde tijdsbestek teruggebeld.
- ▶ Het is mogelijk een voicemailbericht in te spreken op telefoonnummer 085-4011470 of een fax te sturen naar 085-4011471.
- ▶ Ook per e-mail aan klantenservice@nieuwestroom.nl kunt u uw vragen stellen. Vragen worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en een antwoord op uw vraag volgt binnen 2 werkdagen.
- ▶ Als u geen gebruik maakt van e-mail kunt u schrijven naar NieuweStroom, Postbus 3082, 6202 NB Maastricht.
- ▶ Vermeld bij vragen of klachten duidelijk uw klantnummer en persoonlijke gegevens.

KLACHTENTRAJECT

- Een klacht omschrijft NieuweStroom als: "een uiting van ontevredenheid door een (potentiële) klant". Voor klachten is er het e-mailadres klachten@nieuwestroom.nl
- ▶ U ontvangt altijd binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestiging, per e-mail of per post. U ontvangt van NieuweStroom een inhoudelijke reactie en/of een voorstel voor een oplossing binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht.
 - ▶ Bent u van mening dat uw klacht niet correct is behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van NieuweStroom. De Klachtencommissie van NieuweStroom beoordeelt de klacht en de gevolgde procedure opnieuw en toetst of NieuweStroom uw klacht correct heeft behandeld. U ontvangt binnen 4 weken schriftelijk bericht.
 - ▶ Bent u van mening dat de Klachtencommissie van NieuweStroom uw klacht niet correct heeft behandeld dan kunt u de hulp inroepen van een externe, onafhankelijke geschillencommissie.
 - Voor consumenten: Geschillencommissie voor Energie en Water
 - Voor kleinzakelijke klanten: Geschillencommissie EnergieKijk voor meer informatie op www.sgc.nl (ook bereikbaar via 070-3105310).