

Kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan jou waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en treden per 1 januari 2021 in werking.

Jouw jaarafrekening

- Je ontvangt van HalloStroom Energie minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Deze jaarafrekening wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op jouw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van jouw energieverbruik. Heb je te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op jouw rekening of trekken wij het bedrag af van jouw termijnbedrag voor de volgende maand. Heb je te weinig betaald? Dan krijg je van ons een extra rekening voor het bedrag dat je nog moet betalen.

Je gaat verhuizen

- Je ontvangt van HalloStroom Energie binnen acht weken na je verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan HalloStroom Energie door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvang je van HalloStroom Energie binnen zes weken na jouw verhuisdatum een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan HalloStroom Energie doorgeven.

Je bent klant van HalloStroom Energie of recent naar HalloStroom Energie overgestapt

- Na de overstap naar HalloStroom Energie voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvang je binnen acht weken na de start van de levering door HalloStroom Energie een voorschotfactuur. Daarna ontvang je deze maandelijks van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.
- Je kunt schriftelijk of via e-mail een verzoek indienen voor aanpassing van je termijnbedrag.

Je beëindigt je leveringsovereenkomst met HalloStroom Energie

Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met HalloStroom Energie, ontvang je uiterlijk binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht? Meld ons dat dan per post of e-mail via energie@hallostroom.nl. Je ontvangt na binnenkomst van je klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw klacht, tussen minimaal 2 weken en maximaal 4 weken.

Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vind je dat HalloStroom Energie jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke Geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke Geschillencommissie vind je meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Gedragscodes

HalloStroom Energie vindt het belangrijk dat afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten. Daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

De tekst van de gedragscode vind je op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland
<http://energie-nederland.nl/positionpaper/gedragscode-slimme-meter/>
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 van Energie-Nederland
<https://www.energie-nederland.nl/gedragscode-consument-en-energieleverancier-2020/>

Vragen?

Kijk op www.hallostroom.nl/energie.