

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 6 weken na beëindiging door middel van een leveranciersswitch 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 tevoren 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 tevoren is doorgegeven.

Klachten

- De klant kan vragen en klachten telefonisch, schriftelijk en via internet aan NeoSmart kenbaar maken:
- Binnen 2 werkdagen (email) of 5 werkdagen (post) na ontvangst van een klacht, ontvangt de klant een ontvangstbevestiging per email of post.
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht informeert NeoSmart 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. NeoSmart 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.

Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl