

Kwaliteitscriteria

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

1 Jaarafrekening

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

De jaarafrekening ontvang je binnen 6 weken nadat er een jaar is verstreken. Dat wordt geteld vanaf de datum dat de levering is gestart of de datum tot waar het verbruik is afgerekend op de vorige jaarafrekening.

2 Eindafrekening

De jaarafrekening ontvang je binnen 6 weken na de einddatum van de aansluiting.

Ben je overgestapt naar een andere leverancier, dan is dit de datum dat de levering bij je nieuwe leverancier is ingegaan.

Ben je verhuisd, dan is dit de datum die je hebt doorgegeven ofwel de datum die de nieuwe bewoner heeft doorgegeven als startdatum bij zijn of haar energieleverancier.

3 Termijnbedrag

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

4 Tarieven

De overeengekomen tarieven kun je terugvinden op je leveringsovereenkomst.

Leveringstarieven

Heb je een overeenkomst met vaste looptijd afgesloten, dan veranderen de leveringstarieven gedurende deze periode uiteraard niet. Hierna gaat deze over in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, dus met tarieven die wijzigen. Dit staat ook vermeld in de overeenkomst.

Heb je een overeenkomst afgesloten voor onbepaalde tijd, bijvoorbeeld Variabel of Flex, dan kunnen je tarieven wijzigen. Deze tarieven volgen de markt.

Bij Variabel gebeurt dit normaal gesproken op 1 januari en 1 juli van elk jaar, maar bij grote veranderingen in de markt kan dit vaker gebeuren. Als deze tarieven veranderen krijg je daarvan bericht van ons.

Bij Flex gebeurt dit elke maand, deze tarieven vind je op www.samenom.nl/tarieven.

Overheidsheffingen en netbeheerkosten

Als energieleverancier is om | nieuwe energie wettelijk verplicht om overheidsheffingen en netbeheerkosten in rekening te brengen namens deze partijen.

In de regel veranderen deze tarieven per kalenderjaar. Wij hebben geen invloed op deze tarieven, deze kosten zijn bij elke energieleverancier gelijk.

5 Vragen

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

Onze klantenservice kun je bereiken:

- Via onze website
www.samenom.nl
- Per email
info@samenom.nl
- Telefonisch
[0222 760 044](tel:0222760044) (op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur)
- Schriftelijk
om | nieuwe energie
Paasheuvelweg 34A
1105BJ Amsterdam

6 Klachten

Als je een klacht hebt kun je deze 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** | nieuwe energie aangesloten bij de Geschillencommissie Energie, deze kun je bereiken via:

Geschillencommissie Energie
Postbus 90600
2509LP Den Haag

Voor meer informatie zie www.geschillencommissie.nl.