

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 10 werkdagen van tevoren is doorgegeven en mits de meterstanden op het nieuwe adres maximaal 3 werkdagen na de verhuisdatum zijn doorgegeven.
 - Binnen 8 weken na de verhuisdatum ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag mits de verhuisdatum minimaal 10 werkdagen van tevoren is doorgegeven.

Klachten

- De klant kan vragen en klachten telefonisch, schriftelijk per post of e-mail en via internet aan Sepa Green kenbaar maken:
 - Binnen 2 werkdagen (e-mail of internet) 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 Sepa Green 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. Sepa Green 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.

De Geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag Telefoon: 070-3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur) Fax: 070-3658814 www.degeschillencommissie.nl