Kwaliteitscriteria



Groenland Energie | KvK: 97815101 | Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam
Tel: 020 89 518 25 | **E-mailadres:** info@groenlandenergie.nl | www.groenlandenergie.nl

Kwaliteitscriteria Groenland Energie

De kwaliteitscriteria beschrijven de criteria waaraan onze dienstverlening moet voldoen.

Betaling en Facturatie

- Na de overstap naar Groenland Energie voor de levering van energie, ontvangt u binnen vier weken een voorschotnota na de start van de energielevering door Groenland Energie.
- U ontvangt bij Grote Aansluitingen (aansluiting met een doorlaatwaarde groter dan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m^3(n) per uur voor gas) met een meetinrichting die op afstand uitleesbaar is van ons maandelijks de factuur voor de afrekening van de voorafgaande maand. Bij de overige Grote Aansluitingen en Kleine Aansluitingen (aansluiting met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m^3(n) per uur voor gas) ontvangt u minimaal eenmaal per jaar een factuur met een afrekening. U ontvangt de jaarafrekening jaarlijks in dezelfde maand, dan wel binnen een termijn van zes weken daaropvolgend.
- Na beëindiging van leveringsovereenkomst met Groenland Energie, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening van Groenland Energie.
- Voor een correcte afrekening vragen wij u bij een meter die niet op afstand uitleesbaar is de meterstanden tijdig aan te leveren. Indien wij geen meterstanden hebben ontvangen zullen wij de meterstand berekenen.
- Wanneer u de factuur niet duidelijk vindt dan geven wij u op uw verzoek nadere uitleg over de factuur.

Verhuizing

- U ontvangt van Groenland Energie binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de verhuizing dit door te geven aan Groenland Energie en vervolgens binnen vijf dagen daarna de meterstanden door te geven in het geval van een niet op afstand uitleesbare meter.
- U ontvangt van Groenland Energie binnen vier weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres, mits u dit tijdig heeft doorgegeven zoals hiervoor beschreven.

Klachten

- U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan Groenland Energie. Vermeld altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer zodat wij u persoonlijk te woord kunnen staan. U kunt de vraag of klacht aan ons doorgeven via:

  emailadres: info@groenlandenergie.nl

  telefoon: 020 89 518 25 (openingstijden: ma t/m vrij van 10:00 tot 17:00)

  postadres: Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam
- U ontvangt zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Groenland Energie.
- De klacht zal worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken was. Deze zal u schriftelijk en gemotiveerd informeren over de bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden. De behandeling van uw klacht wordt zo snel mogelijk afgerond, maar in ieder geval binnen acht weken na melding.
- Wanneer u een klacht over de distributiesysteembeheerder (de partij die verantwoordelijk is voor de aansluiting en netwerk waarover gas en elektriciteit wordt getransporteerd) hebt dan zullen we dat doorsturen naar deze partij.

Informatieverstrekking

- Wij verstrekken eenmaal per zes maanden per email een verbruikskostenoverzicht aan u. U kunt ons verzoeken de frequentie te verhogen. Indien u een meetinrichting heeft waarvan de communicatiefunctionaliteit administratief is ingeschakeld zullen we u iedere maand een verbruikskostenoverzicht verstrekken. Als u dit minder vaak wenst dan kunt u dat aan ons doorgeven.
- Indien het verbruikskostenoverzicht niet duidelijk is dan geven we op uw verzoek nadere uitleg hierover.
- Indien u een meetinrichting heeft waarvan de communicatiefunctionaliteit administratief is ingeschakeld kunt uw verbruiks- en invoedingsgegevens van de laatste 24 maanden digitaal inzien via Mijn Groenland.
- De informatie over de wijze waarop de aan u geleverde elektriciteit is opgewekt (stroometikettering) kunt u inzien via Mijn Groenland.

Vergoeding of terugbetaling

- Indien Groenland Energie vaststelt dat een afrekening onjuist is en wij nog een bedrag aan u verschuldigd zijn dan zullen wij dat binnen vier weken betalen.