

Kwaliteitscriteria DE Unie

DE Unie werkt voortdurend aan de verbetering van haar service. Naast de algemene voorwaarden heeft DE Unie een aantal kwaliteitscriteria geformuleerd voor de dienstverlening aan onze klanten. Hiermee geven wij u aan wat u minimaal van ons mag verwachten.

Jaarafrekening en eindafrekening

U ontvangt van DE Unie minimaal één maal per jaar een jaarafrekening. Hierop vindt u een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik en alle daaraan verbonden kosten.

U ontvangt de jaarafrekening ieder jaar in dezelfde maand. DE Unie mag hier maximaal acht weken van afwijken.

U ontvangt van DE Unie binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor uw oude adres.

NB alleen als u veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan DE Unie heeft doorgegeven en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons doorgeeft..

U ontvangt van DE Unie binnen acht weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag voor uw nieuwe adres NB alleen als u veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan DE Unie heeft doorgegeven.

Na uw overstap naar DE Unie ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering door DE Unie informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met DE Unie ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

Vragen en klachten

Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan DE Unie. Voor een snelle afhandeling en een betere telefonische service verzoeken wij u altijd klantnummer, persoonlijke gegevens en postcode + huisnummer te vermelden.

De klantenservice van DE Unie is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur op 0222-760044. De klantenservice van DE Unie is per mail bereikbaar op info@duurzameenergieunie.nl.

Via internet kunt u voor vragen en klachten terecht op www.duurzameenergieunie.nl

Tevens kunt u zich schriftelijk tot DE Unie wenden op Distelweg 113, 1031 HD Amsterdam.

U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestiging van DE Unie.

Uw klacht wordt gegarandeerd binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht inhoudelijk afgehandeld. Indien uw klacht terecht is ontvangt u hierbij een passend voorstel voor een oplossing.

De achtergrond van uw klacht kan erg complex zijn, waardoor de hiervoor genoemde termijn niet kan worden gehaald. Zodra bekend is dat de afhandeling van uw klacht langer gaat duren dan tien werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht. De Unie verplicht zich hierbij aan te geven binnen welke termijn u antwoord krijgt en zal uw klacht binnen deze termijn afhandelen.

Indien u van mening bent dat DE Unie uw klacht niet goed heeft behandeld dan kunt u de hulp inroepen van een externe, onafhankelijke geschillencommissie, de Geschillencommissie Energie.

DE Unie is aangesloten bij deze geschillencommissie. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl

Geschillencommissie Energie
Postbus 90600
2059 LP Den Haag
Telefoon: 070 - 310 53 10