



### **Kwaliteitscriteria Elektriciteit & Gas v3.2.7**

Dit kwaliteitscriteria document is alleen van toepassing op kleinverbruik aansluitingen. Het is niet van toepassing op grootverbruik aansluitingen.

De tevredenheid van u als klant is voor ons van essentieel belang en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze kwaliteit en klantvriendelijkheid verbeteren. We hanteren onderstaande kwaliteitscriteria en beschrijven onze dienstverlening die u tenminste van ons mag verwachten. Het is ons streven om onze dienstverlening doorlopend te optimaliseren.

### **Betaling**

- Minimaal één keer per twaalf verbruiksmaanden ontvangt u een periodieke afrekening van Gazprom Energy. U heeft dan een duidelijk overzicht van uw energieverbruik en de energiekosten. U ontvangt deze periodieke afrekening binnen een termijn van acht weken volgend op twaalf nog niet afgerekende verbruiksmaanden.
- U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van het termijnbedrag voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven.
- Na de overstap van uw vorige leverancier naar Gazprom Energy voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering door Gazprom Energy een factuur voor een termijnbedrag.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Gazprom Energy, ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

### **Vragen, klachten en geschillen**

Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk en via e-mail voorleggen aan Gazprom Energy. Vermeld daarbij duidelijk uw bedrijfsgegevens en klantnummer.

U kunt ons per telefoon bereiken op: 0800 – 429 77 67.

U kunt ons via internet bereiken op: [www.gazprom-energy.nl](http://www.gazprom-energy.nl) en [klantenservice@gazprom-energy.nl](mailto:klantenservice@gazprom-energy.nl).

Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u richten aan:  
Gazprom Energy  
Postbus 2324  
5202 CH 's-Hertogenbosch

Binnen tien dagen na ontvangst van uw klacht, stuurt Gazprom Energy u een ontvangstbevestiging. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van Gazprom Energy een oplossing voor uw klacht. Bent u van mening dat uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Energie en Water voor Beroep en Bedrijf. Gazprom Energy is bij deze geschillencommissie aangesloten.

Kijk voor meer informatie op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)