

Bijlage B2

Kwaliteitscriteria Powerpeers

Powerpeers is het platform om energie te delen op een leuke, eenvoudige en transparante manier. Onze klantenservice is er om jou als klant waar nodig te helpen om ook zelf deze ervaring te krijgen en te houden.

Wat kan je van onze klantenservice verwachten?

Wij staan voor je klaar:

- 24 uur per dag uitleg, vraag en antwoord via www.powerpeers.nl
- Op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar via moderne en traditionele communicatie:
 - Email: service@Powerpeers.com
 - Rechtstreeks per telefoon via nummer 020-2202300
 - Via WhatsApp op telefoonnummer 06 112 05 220
 - Via Twitter: <https://twitter.com/powerpeers>
 - Via Facebook: <https://ww.facebook.com/powerpeers.shareyouenergy>

Als je belt streven wij ernaar om je binnen 30 seconden door te verbinden met een van onze medewerkers. Vragen via de andere kanalen proberen we binnen 1 uur te beantwoorden. Als we niet in staat zijn jouw vraag direct volledig te beantwoorden streven wij er naar dit te doen binnen 2 werkdagen. Is de vraag zo complex dat dit niet mogelijk is dan nemen wij contact met je op zodat je weet wat je van ons kunt verwachten.

Overstappen

Energieleveranciers moeten een aantal stappen uitvoeren voordat je kunt overstappen. Deze stappen zijn niet altijd even duidelijk en foutgevoelig. We houden je uiteraard op de hoogte hiervan. Afhankelijk van jouw 'oude' contract met een andere leverancier kan het voorkomen dat je niet op elk gewenst moment kunt overstappen. In deze gevallen nemen we contact met je op om samen naar een oplossing te zoeken.

Maandelijks termijnbedrag en facturatie

Op basis van het door jou opgegeven verwachte verbruik en de gegevens van jouw netbeheerder stellen we een maandelijks termijnbedrag voor. Een goede inschatting van zowel jouw verbruik als jouw teruglevering is belangrijk om verrassingen in de facturatie te voorkomen. Deze inschatting gebruiken we ook, als je geen slimme meter hebt of indien we deze niet uit mogen lezen, om jou inzicht te verschaffen in jouw gebruik van de door jou gekozen elektriciteitsbronnen.

Als je dat wilt kan je het termijnbedrag aanpassen. Neem hiervoor contact op met ons via service@powerpeers.com. Je kan dit bedrag maximaal 25% verhogen en maximaal 25% verlagen. Om verrassingen te voorkomen controleren wij deze aanpassingen en nemen zo nodig contact met je op. Indien leveringskosten (zoals netbeheerkosten en variabele leveringskosten) en/of overheidsheffingen wijzigen kunnen wij een nieuw termijnbedrag voor stellen.

Eens per jaar maken we een factuur op met daarin de daadwerkelijke kosten (en opbrengsten) en de reeds door jou betaalde termijnbedragen. Deze gegevens kan je uiteraard zelf al bijhouden en inzien via jouw persoonlijke 'mijn energie' omgeving op www.powerpeers.nl. De factuur maken we jaarlijks op in de maand dat je klant bent geworden bij Powerpeers zodat het een heel jaar betreft.

Als je (nog) geen slimme meter hebt, hebben we voor deze factuur de meterstanden van je nodig. Wij zullen hier tijdig om vragen. Als we deze meterstanden niet hebben zullen wij deze, in samenwerking met jouw netbeheerder, inschatten.

Verhuizen

Als je gaat verhuizen wil je natuurlijk het Powerpeers contract meeverhuizen. Dit is niet verplicht. Je kunt ervoor kiezen om op je nieuwe adres in zee te gaan met een ander energiebedrijf.

Bij verhuizingen is het noodzakelijk dat je dit minimaal 14 dagen van te voren aan ons door geeft. Wij zorgen dan voor de afsluiting op het oude adres en zetten (als je daarvoor kiest) het contract over naar het nieuwe adres. Uiteraard is het mogelijk om eerst het nieuwe adres te activeren voor het oude adres wordt afgesloten. Indien je dit wilt, geef dit dan ook tijdig aan ons door.

Voor beide momenten (afsluiten oud adres en activeren nieuw adres) hebben we de meterstanden nodig. Indien er slimme meters aanwezig zijn die op afstand mogen worden uitgelezen, halen we deze automatisch op. Heb je nog geen slimme meter (op een van de twee adressen) dan vragen we jou de standen aan ons door te geven.

Na de verhuizing ontvang je van ons een eindfactuur voor het oude adres. We doen dit binnen 4 weken na de verhuizing. Voor het nieuwe adres wordt uiteraard opnieuw een inschatting gemaakt voor het maandelijks termijnbedrag.

Klachten en geschillenprocedures

Ondanks alle inspanning kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over Powerpeers. Wij willen dat graag weten zodat we ons best kunnen doen deze onvrede op te lossen en/of onze dienstverlening te verbeteren. Als je een klacht wilt indienen dan kan dat door deze te sturen naar: service@powerpeers.com

Je ontvangt dan binnen 5 werkdagen antwoord.

Als we de klacht niet naar jouw tevredenheid kunnen oplossen kan je deze voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie. Powerpeers is aangesloten bij de Geschillencommissie voor Energie en Water (zie www.geschillencommissie.nl).

Meer informatie

Voor praktisch advies van de overheid over uw rechten als consument kan je contact opnemen met ConsuWijzer.

- Internet: www.consuwijzer.nl
- Telefoon: 088 - 070 70 70, bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur (tarief 088-nummer).