



## Meterstanden

NLE verzamelt actief uw meterstanden. Dit doen we natuurlijk bij de start van de levering, maar ook jaarlijks zodat we uw jaarnota op kunnen maken. U ontvangt van ons een verzoek per e-mail om de meterstanden door te geven. Heeft u een slimme meter, dan lezen wij uw meterstanden automatisch uit. Dit doen we iedere maand. U ontvangt dan geen meterstandenverzoek.

## Maandelijks termijnbedrag

Nadat u zich bij ons heeft aangemeld, ontvangt u van ons een e-mail met daarin de hoogte van uw termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het gemiddelde verbruik op uw adres. Bij het bepalen van uw termijnbedrag is geen rekening gehouden met een eventuele 'Kom erbij'-bonus.

## Wijzigen termijnbedrag

Bent u het niet eens met de hoogte van uw termijnbedrag? Via Mijn NLE kunt u uw termijnbedrag zelf verlagen of verhogen. U kunt hiervoor ook contact opnemen met onze Klantenservice.

## Incassomoment

We incasseren het termijnbedrag rond de eerste werkdag van de maand. Ligt de startdatum van je contract vóór de 15e van de maand? Dan incasseren we het eerste termijnbedrag eenmalig rond de 15e van dezelfde maand. De daarop volgende termijnbedragen worden rond de eerste werkdag van iedere maand geïncasseerd. Ligt de startdatum later dan de 15e van de maand? Dan wordt het eerste termijnbedrag rond de eerste werkdag van de volgende maand in rekening gebracht.

## Jaarnota

Ieder jaar maken wij een jaarnota op. Hierop worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte termijnbedragen verrekend met de totale kosten van uw werkelijke verbruik. Op deze jaarnota vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar. U ontvangt uw jaarnota ongeveer twee weken nadat wij uw meterstanden hebben ontvangen. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot acht weken duren.

## Eindnota

Bij beëindiging van uw energiecontract ontvangt u binnen 6 weken een eindnota.

## Klachtenafhandeling

Bij onze service en dienstverlening houden we ons aan een tweetal gedragscodes, die in samenwerking met Energie-Nederland zijn opgesteld. Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Vul dan online ons klachtenformulier in. Per post kunt u uw klacht richten aan de NLE, t.a.v. Klantenservice, Postbus 23064, 3001KB, Rotterdam. Wij doen ons best om uw vragen, problemen of klachten zo snel mogelijk te beantwoorden en u een passende oplossing aan te bieden. Bent u van mening dat wij uw klacht niet goed hebben opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC). Meer informatie over de SGC vindt u op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) of telefonisch via 070-3105310.