

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 hiervoor een meterstandenkaart, waarmee u gemakkelijk via internet of telefoon uw actuele meterstanden kunt doorgeven. Heeft u een slimme meter, dan lezen wij uw meterstanden automatisch uit. Dit doen we iedere 2 maanden. U ontvangt dan geen meterstandenverzoek.

Maandelijks termijnbedrag

Binnen 1 uur nadat u zich bij ons heeft aangemeld, ontvangt u van ons een e-mail met uw energiecontract en de hoogte van uw termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het gemiddelde verbruik van de afgelopen 3 jaar 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 uw persoonlijke Mijn NLE-pagina kunt u uw termijnbedrag zelf verlagen (tot 20%) of verhogen (tot 200%). U kunt hiervoor ook contact opnemen met onze Klantenservice.

Jaarnota

Jaarlijks worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte termijnbedragen verrekend met de totale kosten van uw werkelijke verbruik. U ontvangt deze jaarnota ieder jaar in dezelfde maand, met een maximale uitloop van 8 weken.

Verhuizing

Gaat u verhuizen? Wij verhuizen kosteloos met u mee. Geef uiterlijk 5 werkdagen vóór de verhuisdatum uw verhuizing aan ons door via Mijn NLE of via onze Klantenservice. U heeft tot 5 werkdagen na de sleuteloverdracht om de meterstanden van het nieuwe leveringsadres aan ons door te geven. Geeft u uw meterstanden niet of te laat door, dan worden uw meterstanden geschat. Binnen 1 week na uw verhuisdatum ontvangt u van ons informatie over de hoogte van het nieuwe maandelijkse termijnbedrag. U ontvangt uiterlijk 6 weken nadat we de levering op uw oude adres hebben beëindigd een eindnota.

Eindnota

Bij beëindiging van uw energiecontract ontvangt u binnen uiterlijk 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 Nederlandse Energie Maatschappij, 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 of telefonisch via 070-3105310.