

Kwaliteitscriteria Eindafnemers met Grote Aansluiting

Vragen & Klachten

Gedragcodes

- DigiStroom is een handelsnaam van DigiWatt Energie B.V.
- DigiWatt Energie B.V. is vergunninghoudend energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "[Consument en Energieleverancier](#)" en de "[Slimme Meters](#)". Dit betekent voor jou dat:
 - Wij onze uiterste best doen om u goed voor te laten komen.
 - Wij klanten op een goede en eerlijke manier benaderen.
 - Wij een wisseling van leverancier voor u op een zo goed mogelijke manier afwikkelen.
 - Wij verantwoord omgaan met meetgegevens van uw meter.

Facturen & Betalen

- U ontvangt van DigiStroom minimaal één keer per jaar een duidelijk overzicht van uw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening wordt u elk jaar in dezelfde maand toegestuurd. Hiervan mogen wij maximaal zes weken afwijken.
- Iedere maand betaalt u een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. U kunt uw termijnbedrag zelf aanpassen wanneer uw energieverbruik wijzigt.
- Indien u ons hiervoor machtigt, betaalt u bij DigiStroom door middel van een maandelijkse automatische incasso.
- Bij DigiStroom is de eerste herinnering altijd kosteloos. Bij het uitblijven van een betaling sturen wij u een aanmaning en dragen we de vordering uiteindelijk over aan onze incassopartner. Deze stappen brengen wel kosten met zich mee.
- Wij vragen iedere klant bij het aangaan van een leveringsovereenkomst een minimale waarborg van € 75,- incl btw tot een maximale waarborg die gelijk is aan een derde deel van het totaalbedrag van de verwachte Afrekening voor de geleverde elektriciteit en/of gas en/of teruggeleverde elektriciteit in de twaalf (12) maanden vanaf het afsluiten van de Overeenkomst.

Overstappen & Verhuizen

- Als u overstapt naar DigiStroom ontvangt u binnen acht weken informatie over de hoogte van uw termijnbedrag.
- Na beëindiging van uw contract met DigiStroom ontvangt u binnen zes weken een eindafrekening.
- Binnen acht weken na uw verhuizing ontvangt u informatie over de hoogte van het nieuwe maandelijkse termijnbedrag.
- Uiterlijk zes weken na uw verhuisdatum ontvangt van DigiStroom een eindafrekening. Hiervoor dient u ons veertien dagen voor de verhuisdatum te hebben geïnformeerd, en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.
- Voor een correcte facturatie van uw energieverbruik, vragen wij u om de meterstanden tijdig aan ons door te geven. Als we niet over de meterstanden beschikken, maken we een inschatting van het verbruik. Hierdoor kan uw jaarafrekening anders uitvallen dan verwacht.

- Wij zetten ons in om ervoor te zorgen dat u honderd procent tevreden bent. Mochten we daar niet in slagen, dan zoeken we graag samen met u naar een oplossing. U kunt ons hiervoor bereiken via telefoon, internet of post.
- Onze klantenservice is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur op onderstaand telefoonnummer.
- Per email of per post kunt u ons bereiken op onderstaande gegevens.
- Als u een klacht heeft ingediend, dan sturen wij u binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht doet DigiStroom een voorstel voor een oplossing. Indien het niet mogelijk is de klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden, informeren wij u hierover. Daarbij laten we u weten welke stappen wij ondernemen om de klacht alsnog af te handelen, en hoe lang we daarvoor nodig hebben.
- Als wij de klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, kunt u dat aan ons laten weten. De bezwaarperiode is één maand na ontvangst van de door ons voorgestelde oplossing. Wij zullen u dan binnen tien werkdagen een nieuw voorstel doen.
- Wanneer u vindt dat wij de klacht niet goed hebben behandeld, beschrijft Artikel 20 van de Algemene Voorwaarden welke vervolgstappen u kunt nemen.