

Kwaliteitscriteria Orro Energy Nederland B.V.

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten, diensten en onze service. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderstaande kwaliteitscriteria beschrijven de dienstverlening welke u minimaal van ons mag verwachten. Wij streven ernaar uw verwachtingen zelfs te overtreffen.

Afrekeningen en betalingen

- Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van Orro Energy een jaarafrekening. U ontvangt deze nota altijd in deze maand dan wel binnen een termijn van 8 weken.
- U ontvangt van Orro Energy 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.
- U ontvangt van Orro Energy binnen zes weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag, wanneer u veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Orro Energy doorgeeft.
- Na de overstap van uw oude leverancier naar Orro Energy ontvangt u, binnen zes weken na de start van de energielevering door Orro Energy, informatie over de hoogte van uw maandelijks voorschot bedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Orro Energy ontvangt u binnen acht weken na de verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

Vragen, klachten en geschillen

- Vragen en klachten kunt u telefonisch, per e-mail en schriftelijk voorleggen aan Orro Energy.
- De klantenservice van Orro Energy is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 21:00 uur en op zaterdag en zondag van 10:00 tot 16:00 uur op het nummer: **0900 - 235 67 76** (lokaal tarief).
- Vragen en klachten kunt u per e-mail versturen naar: **klantenservice@orro.nl**
- Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u richten aan:
Orro Energy Nederland BV
Postbus 629
2600 AP DELFT
- Bij een schriftelijke of per e-mail ingediende klacht, ontvangt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Wij streven ernaar uw klacht binnen 10 werkdagen inhoudelijk af te handelen.
- In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de hiervoor genoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt.
- Indien u van mening bent dat uw klacht niet juist is opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie:
 - de Geschillencommissie voor Energie en Water (voor particuliere klanten).
 - de Geschillencommissie voor Energie en Water (voor zakelijke klanten).

Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl