



Kwaliteitscriteria UnitedConsumers Energie

Nota's en betalingen

- ✓ Je ontvangt de jaarnota van UnitedConsumers Energie ieder jaar in dezelfde maand. UnitedConsumers Energie mag hier maximaal acht weken van afwijken.
- ✓ Minimaal één keer per jaar ontvang je een (jaar)nota van UnitedConsumers Energie. Je hebt dan een duidelijk overzicht van jouw jaarlijkse energieverbruik, energieleveringskosten en korting.
- ✓ Je ontvangt van UnitedConsumers Energie binnen acht weken na je verhuisdatum een eindnota, indien je minimaal veertien dagen voor je sleuteloverdracht jouw verhuizing aan ons doorgeeft.
- ✓ Je ontvangt van UnitedConsumers Energie binnen zes weken na je verhuisdatum informatie over de hoogte van jouw maandelijks termijnbedrag, indien je minimaal veertien dagen voor jouw sleuteloverdracht je verhuizing aan ons doorgeeft.
- ✓ Na de overstap van je oude leverancier naar UnitedConsumers Energie ontvang je binnen zes weken na de start van de energielevering informatie over de hoogte van je maandelijks termijnbedrag.
- ✓ Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met UnitedConsumers Energie ontvang je binnen acht weken na de verwerking van deze beëindiging een eindnota.

Vragen, klachten, geschillen en gedragscodes

- ✓ Vragen en klachten kun je telefonisch, per e-mail en schriftelijk voorleggen aan UnitedConsumers Energie.
- ✓ De klantenservice van UnitedConsumers Energie is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 21:00 en zaterdag van 09:00 tot 17:00 tegen lokaal tarief op 040 - 235 05 60.
- ✓ Vragen en klachten kun je per e-mail versturen naar: energie@unitedconsumers.com.
- ✓ Je schriftelijke vragen en klachten kun je richten aan:
UnitedConsumers Energie
Luchthavenweg 20
5657EB Eindhoven
- ✓ Bij een per e-mail of schriftelijk ingediende klacht, ontvang je binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Wij streven ernaar je klacht binnen twee weken inhoudelijk af te handelen.
- ✓ Indien je van mening bent dat jouw klacht niet juist is opgelost, dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie, De Geschillencommissie voor Energie en Water (www.geschillencommissie.nl).
- ✓ UnitedConsumers Energie past de gedragscodes toe die door Energie-Nederland zijn opgesteld en heeft deze ondertekend. Deze gedragscodes geven aan hoe leveranciers zich dienen te gedragen in de energiemarkt:

[Gedragscode Leveranciers Slimme Meters](#)

[Gedragscode Consument en Energieleverancier](#)

[Verklaring naleving gedragscode voor leveranciers](#)

