



## Kwaliteitscriteria UnitedConsumers Energie

### Nota's en betalingen

- ✓ U 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 ontvangt u een (jaar)nota van UnitedConsumers Energie. U heeft dan een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik, energieleveringskosten en korting.
- ✓ U ontvangt van UnitedConsumers Energie binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota, indien u minimaal veertien dagen voor uw sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons doorgeeft.
- ✓ U ontvangt van UnitedConsumers Energie binnen zes weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag, indien u minimaal veertien dagen voor uw sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons doorgeeft.
- ✓ Na de overstap van uw oude leverancier naar UnitedConsumers Energie ontvangt u binnen zes weken na de start van de energielevering informatie over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag.
- ✓ Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met UnitedConsumers Energie ontvangt u binnen acht weken na de verwerking van deze beëindiging een eindnota.

### Vragen, klachten, geschillen en gedragscodes

- ✓ Vragen en klachten kunt u 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 kunt u per e-mail versturen naar: [energie@unitedconsumers.com](mailto:energie@unitedconsumers.com)
- ✓ Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u richten aan:  
UnitedConsumers Energie  
Luchthavenweg 20  
5657EB Eindhoven
- ✓ Bij een per e-mail of schriftelijk ingediende klacht, ontvangt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Wij streven ernaar uw klacht binnen twee weken inhoudelijk af te handelen.
- ✓ 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 ([www.geschillencommissie.nl](http://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 Consument en Energieleverancier](#)

[Gedragscode Leveranciers Slimme Meters](#)

[Verklaring naleving gedragscode voor leveranciers](#)

