

# Kwaliteitscriteria MKB Energie B.V.

## “Omdat u wilt weten waar u aan toe bent”

Uw waardering voor MKB Energie is voor ons essentieel en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze klantvriendelijkheid verbeteren. Onderstaande kwaliteitscriteria treden vanaf 1 juli 2006 in werking en beschrijven onze dienstverlening die u ten minste van ons mag verwachten. We streven ernaar om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren en uw verwachtingen zelfs te overtreffen.

### Betaling

- Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van MKB Energie een jaarnota. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend.
- U ontvangt van MKB Energie binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan MKB Energie door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van MKB Energie binnen acht weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan MKB Energie door te geven.
- Na de overstap naar MKB Energie voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken een voorschotnota na de start van de energielevering door MKB Energie.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met MKB Energie, ontvangt u binnen acht weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

### Klachtafhandeling

- U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan MKB Energie. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer.

De volgende gegevens gelden:

Telefoonnummer: 0800 – 652 3637

Adres: Postbus 10157, 1301 AD Almere

Internet: [www.mkbenergie.nl](http://www.mkbenergie.nl)

- U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van MKB Energie.
- Uw klacht wordt binnen twintig werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Binnen deze periode ontvangt u een oplossing en biedt MKB Energie haar excuses aan indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de bovengenoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan twintig werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt. MKB Energie verplicht zich binnen deze termijn uw klacht af te handelen, door het aanbieden van een oplossing en excuses indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- Bent u van mening dat MKB Energie uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan:

- Geschillencommissie Energie

MKB Energie is bij deze Geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij bovenstaande Geschillencommissies. Kijk voor meer informatie op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)