

Kwaliteitscriteria

Jaarafrekening en eindafrekening

- De klant krijgt minimaal eenmaal per jaar een jaarafrekening.
- De jaarafrekening wordt altijd opgesteld in de maand opvolgend op de maand waarin de verbruiken (meterstanden) worden ontvangen. Een afwijking van maximaal 4 weken is toegestaan.
- Binnen 8 weken na beëindiging vindt de eindafrekening plaats.

Overstap

- Binnen 8 weken na overstap ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag

Verhuizen

- Bij verhuizen wordt binnen 8 weken na de verhuisdatum de eindafrekening verstuurd, mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van te voren is doorgegeven en mits de meterstanden op het nieuwe adres maximaal 5 dagen na de verhuisdatum zijn doorgegeven.
- Binnen 8 weken na de verhuisdatum ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van te voren is doorgegeven.

Klachten

- De klant kan vragen en klachten telefonisch, schriftelijk en via internet aan Trianel kenbaar maken:
- Binnen 2 werkdagen (email) of 5 werkdagen (post) na ontvangst van een klacht, ontvangt de klant een ontvangstbevestiging per email of post.
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht informeert Trianel de klant over de oplossing van de klacht. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, wordt de klant binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de langere doorlooptijd.
- Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant binnen 10 werkdagen bezwaar maken. Trianel zal de klacht nogmaals in behandeling nemen en binnen 10 werkdagen een oplossing aandragen.
- Mocht de klacht nog altijd niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water.

Trianel Energie B.V.

Europalaan 24
6199 AB Maastricht Airport
Telefoon: 088 753 1000
Email: info@trianel.nl
www.trianel.nl

De Geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon: 070-3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur)
Fax: 070-3658814
www.degeschillencommissie.nl