

## Kwaliteitscriteria

### Jaarafrekening en eindafrekening

- U 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 6 weken na beëindiging door middel van een leveranciersswitch vindt de eindafrekening plaats.

### Overstap

- Bij de start levering, en daarna eenmaal per jaar, hebben wij uw meterstanden nodig. Als u geen slimme meter heeft vragen wij u per e-mail om deze standen aan ons door te geven. Als wij na veertien werkdagen uw standen niet hebben ontvangen, zullen wij hiervan een schatting maken, zoals de marktregels dat voorschrijven.
- Als u een slimme meter heeft lezen wij uw standen automatisch uit als dat voor facturatie nodig is. U ontvangt een bevestiging van de uitgelezen standen. Daarnaast lezen we uw meter zesmaal per jaar uit om u inzage te geven in uw verbruik. Dit verbruik kunt u terugvinden in ons portaal.
- Binnen 8 weken na overstap ontvangt u 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 tevoren 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 u informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van tevoren is doorgegeven.

### Gedragcode

Energiebedrijf Limburg maakt gebruik van meetgegevens die zijn verkregen uit slimme meters. Slimme meters zijn zogenaamde 'kleinverbruikmeetinrichtingen' die op afstand uitleesbaar zijn. In aanvulling op privacywetgeving hebben leveranciers en de onder hun verantwoordelijkheid handelende meetbedrijven in de Nederlandse energiebranche een gedragscode opgesteld over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die zijn verkregen uit slimme meters. Energiebedrijf Limburg houdt zich aan deze gedragscode. Hiervoor hebben wij een 'Verklaring Naleving Gedragscode' opgesteld, die u kunt terugvinden in ons Privacy statement op [www.energiebedrijf limburg.nl](http://www.energiebedrijf limburg.nl).

### Klachtenprocedure

In het geval van een klacht verzoeken wij u zo snel mogelijk contact met ons op te nemen, liefst via e-mail. Binnen 2 werkdagen (e-mail) of 5 werkdagen (post) na ontvangst van een klacht, krijgt u een ontvangstbevestiging per e-mail of post. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht informeren wij u over de oplossing. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, wordt u in elk geval binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de langere doorlooptijd.

Wij doen er alles aan om de klacht op te lossen. Mocht de klacht nog altijd niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan de 'Geschillencommissie Energie en Water', [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)