

Kwaliteitscriteria Frivius energie®. Omdat u wilt weten waar u aan toe bent.

Uw waardering voor Frivius energie® is voor ons essentieel. Daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze dienstverlening verbeteren. Onderstaande kwaliteitscriteria gelden per 1 juli 2006.

Overstap naar Frivius energie

- Na de start van de energielevering door Frivius energie ontvangt u binnen acht weken uw eerste voorschotnota. Deze is gebaseerd op het geschatte jaargebruik van uw aansluiting.

Jaarrekening

- Minimaal één keer per jaar ontvangt u een (jaar)afrekening van Frivius energie.
- Frivius energie streeft ernaar uw jaarafrekening steeds in dezelfde maand te versturen. Het is niet altijd mogelijk dit in dezelfde maand te doen. Uiterlijk binnen een termijn van acht weken volgend op de betreffende maand ontvangt u uw jaarafrekening.

Verhuizing

Wij vragen u veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Frivius energie door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven. Hiermee garanderen wij dat u binnen acht weken na uw verhuisdatum:

- Een eindafrekening voor uw oude adres van Frivius energie ontvangt.
- Een voorschotnota voor uw nieuwe adres ontvangt.

Beëindiging

- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Frivius energie, ontvangt u binnen acht weken een eindafrekening.
-

Klantbehandeling

- Wanneer u telefonisch contact heeft met Frivius energie wordt u desgewenst in het Fries te woord gestaan.
- Wanneer u een klacht heeft wordt deze binnen twintig werkdagen na ontvangst afgehandeld. Binnen deze periode ontvangt u een oplossing van Frivius energie indien uw klacht gegrond is.
- In sommige gevallen kan de bovengenoemde termijn niet worden gehaald. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan twintig werkdagen, krijgt u daarvan bericht. Daarbij wordt de termijn aangegeven waarbinnen u een oplossing van Frivius energie krijgt indien uw klacht gegrond is.
- U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan Frivius energie.
Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens.
Telefoonnummer: 088 - 1214010
Adres: Postbus 2603, 8901 AC Leeuwarden
Internet: www.frivius.nl
- Bent u van mening dat Frivius energie uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan:
 - Geschillencommissie voor Energie en Water (voor particuliere klanten)
 - Geschillencommissie Energie (voor zakelijke klanten)

Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl