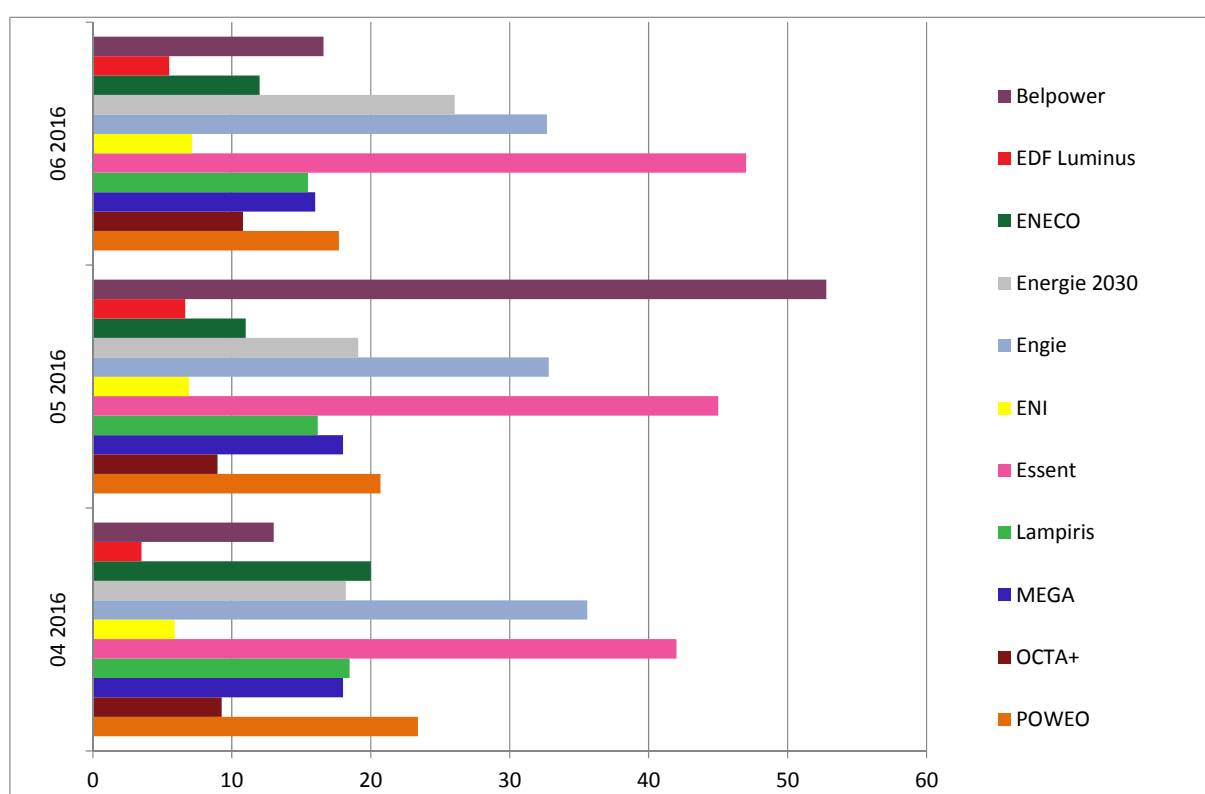


Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

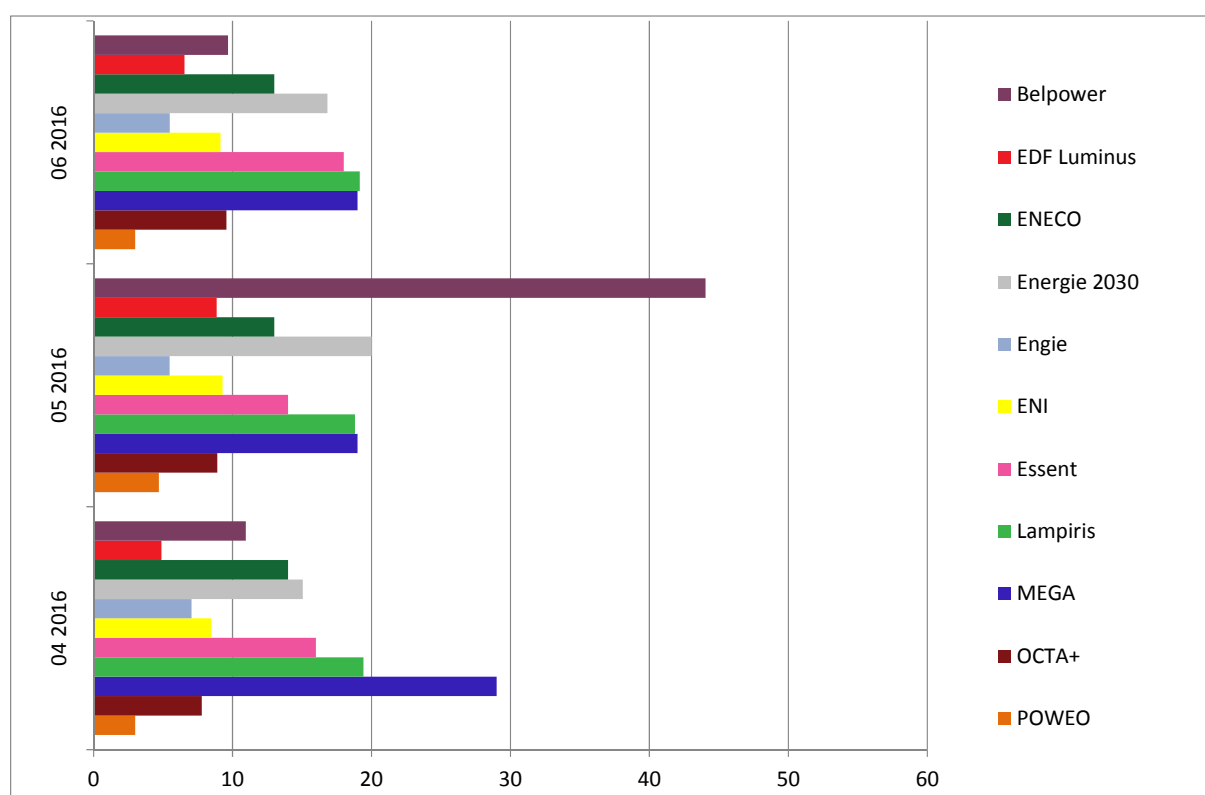
Régularisation annuelle de la consommation



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

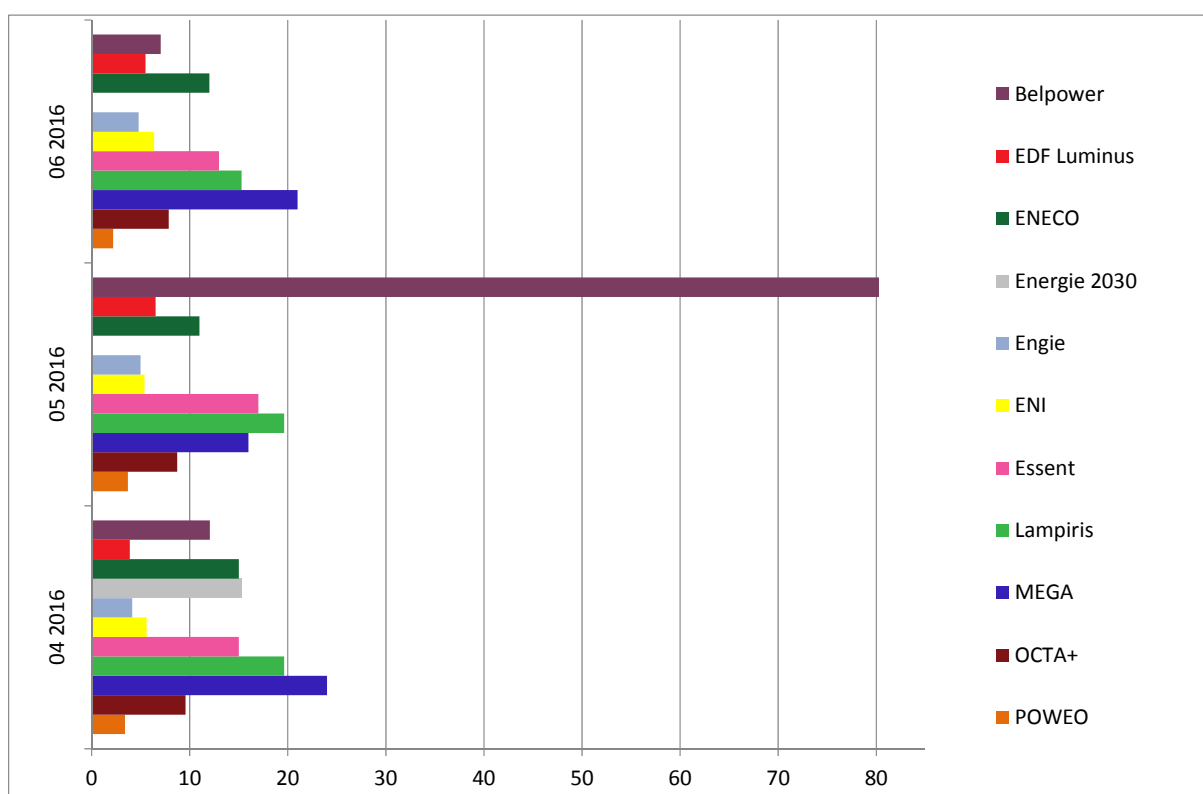
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

Clôture suite au changement de fournisseur

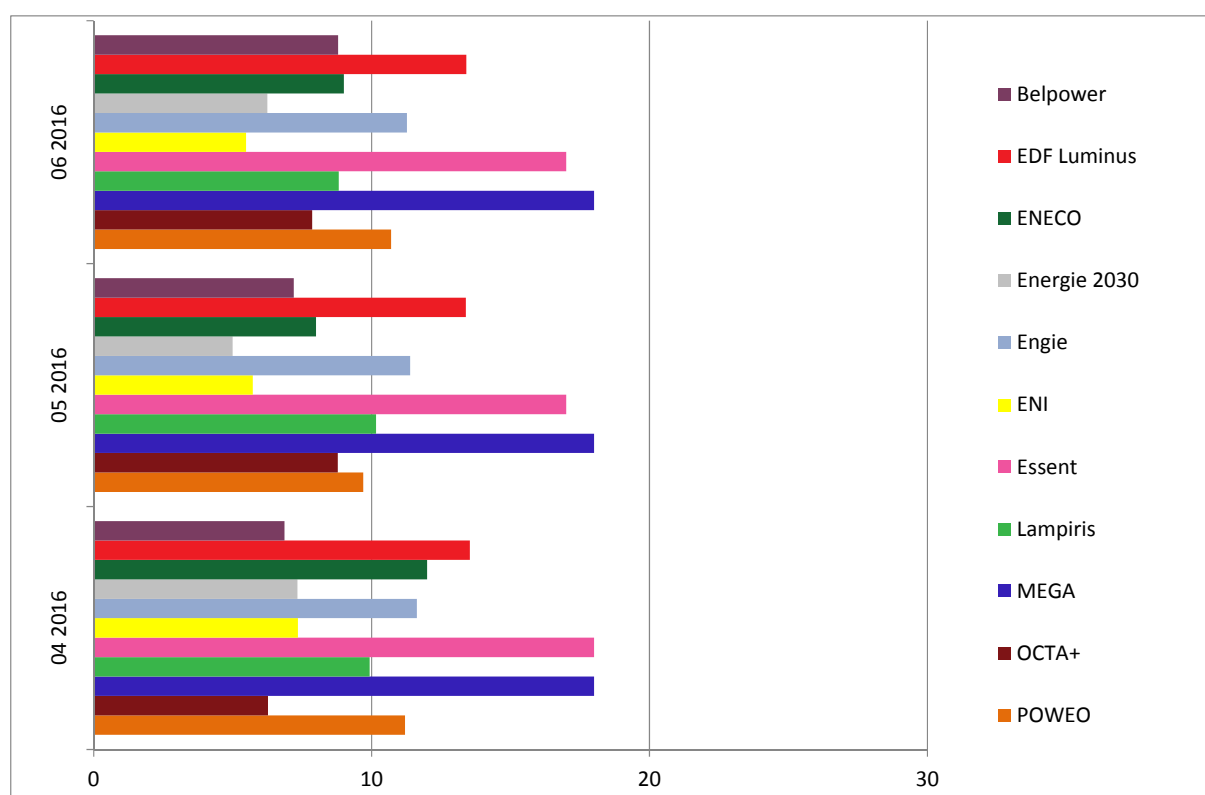


Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

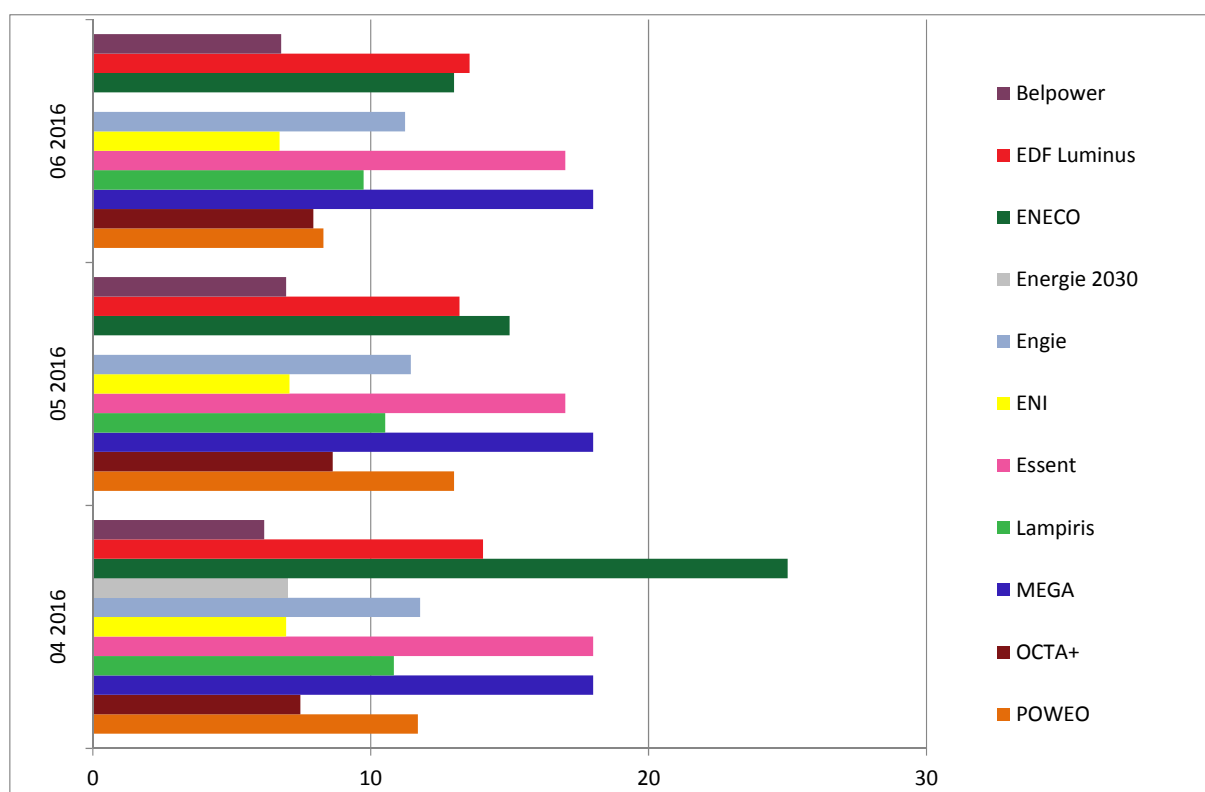
Régularisation annuelle de la consommation



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

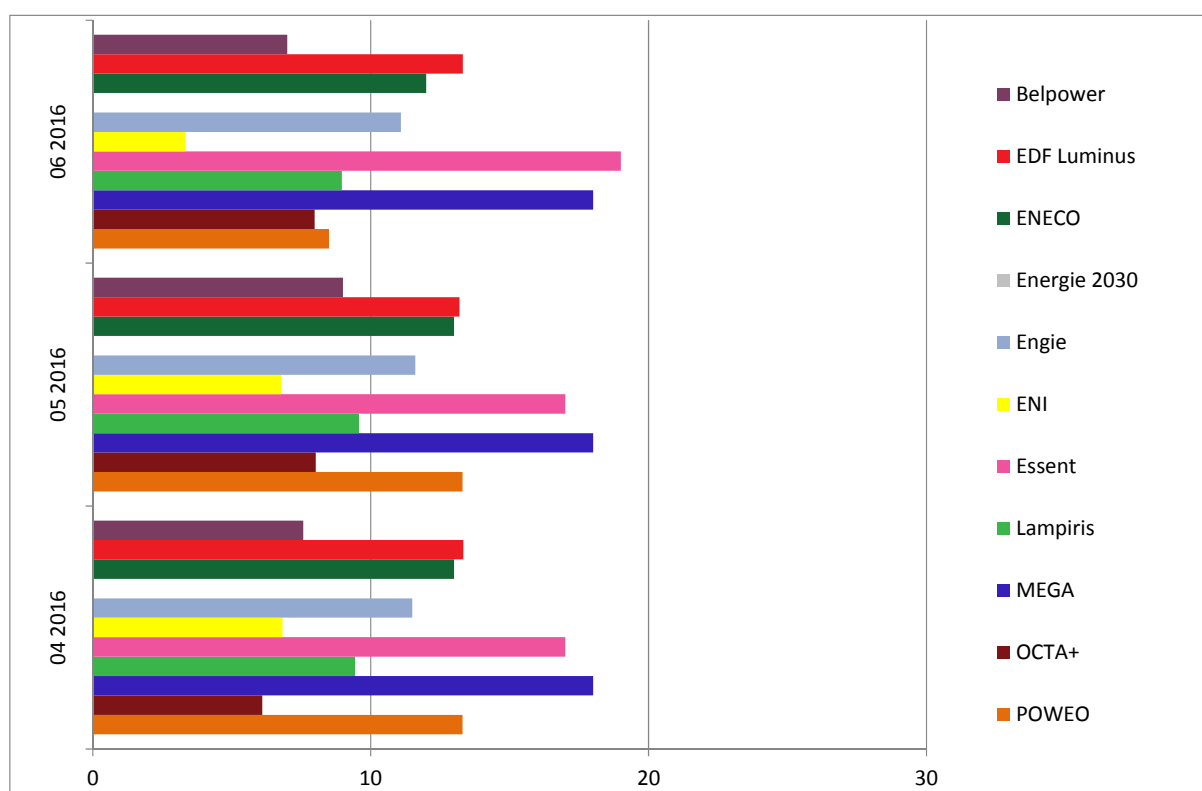
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

Clôture suite au changement de fournisseur

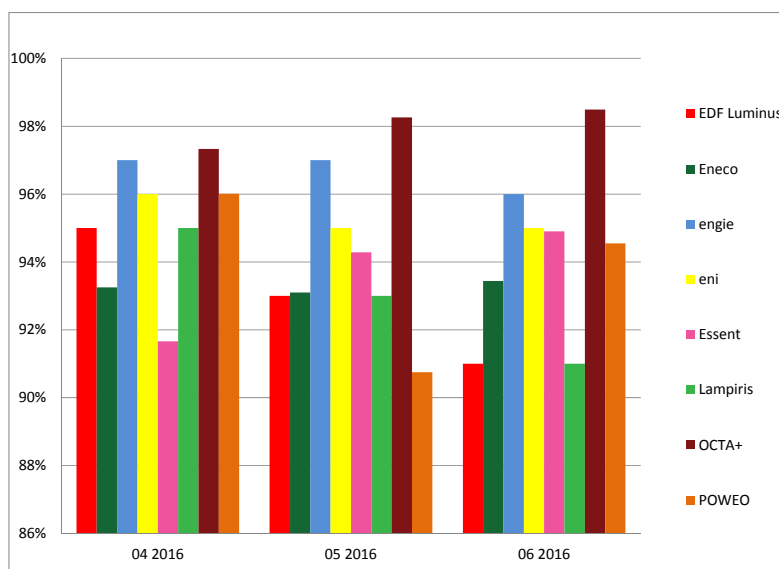


Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

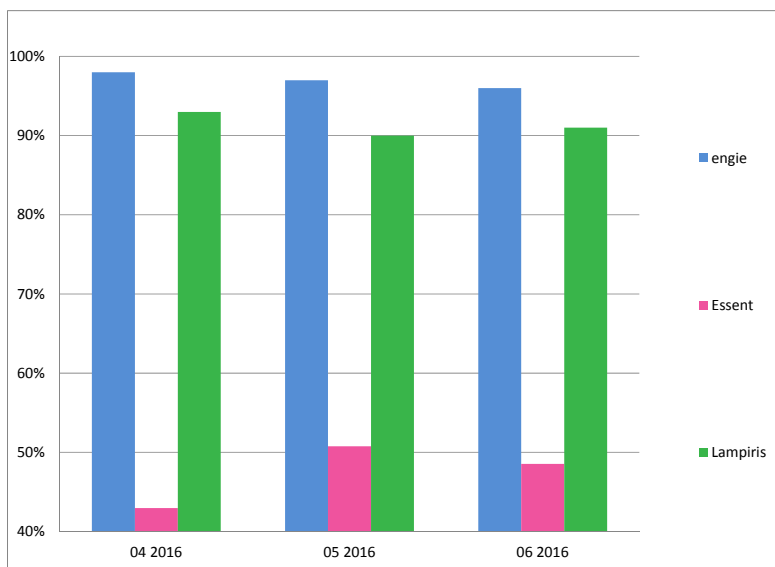
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand

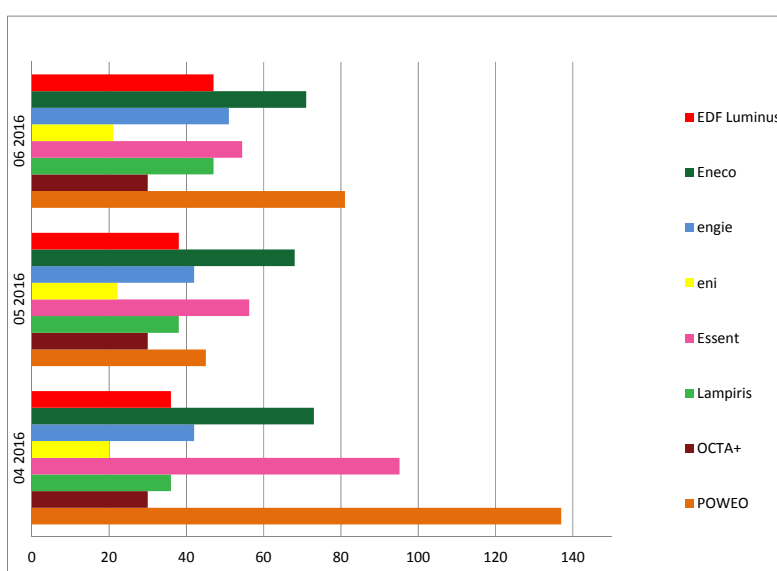


Seuls trois fournisseurs offrent la possibilité aux clients germanophones d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande, laquelle est une langue officielle de la région wallonne.

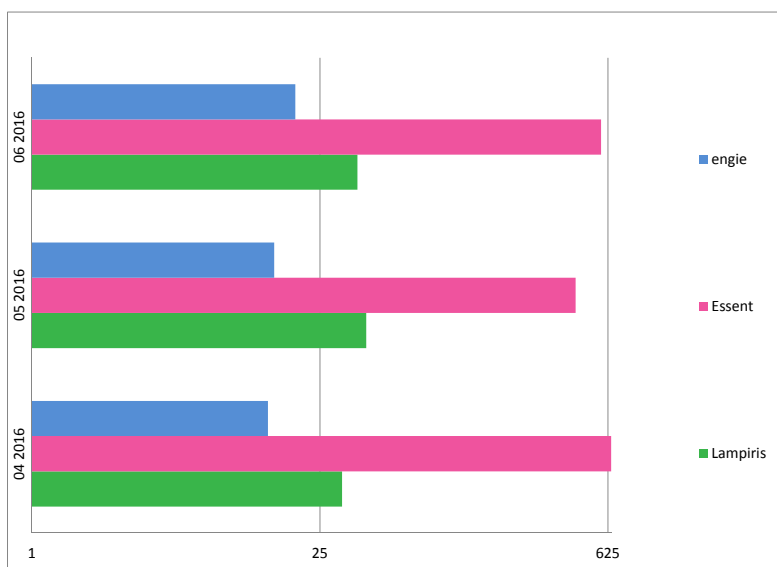
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2^e trimestre 2016

SERVICES D'INFORMATION – DELAI DE REPONSE (SECONDES)

Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand



Seuls trois fournisseurs offrent la possibilité aux clients germanophones d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande, laquelle est une langue officielle de la région wallonne.