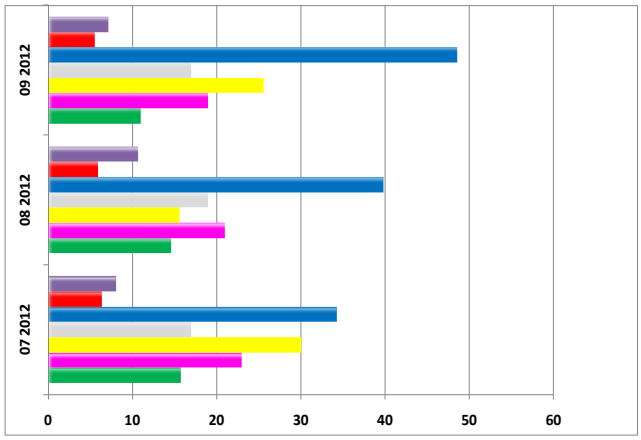
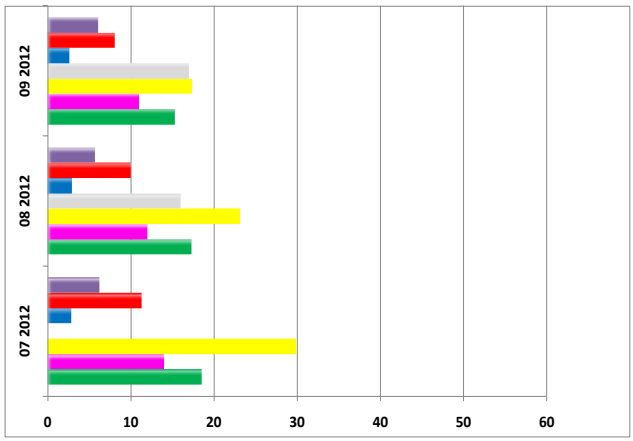
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz
3ème trimestre 2012

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

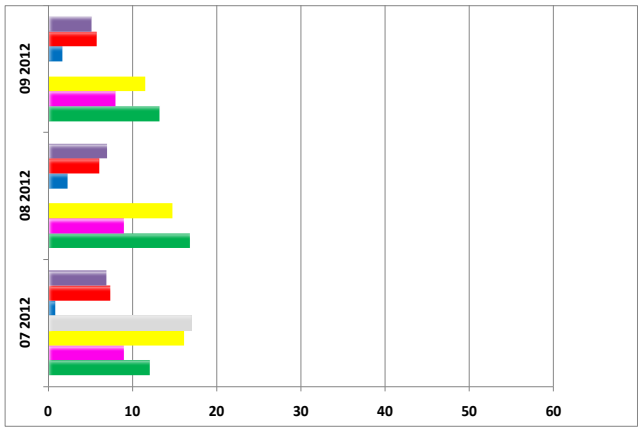
Régularisation annuelle de la consommation



Clôture suite au déménagement



Clôture suite au changement de fournisseur



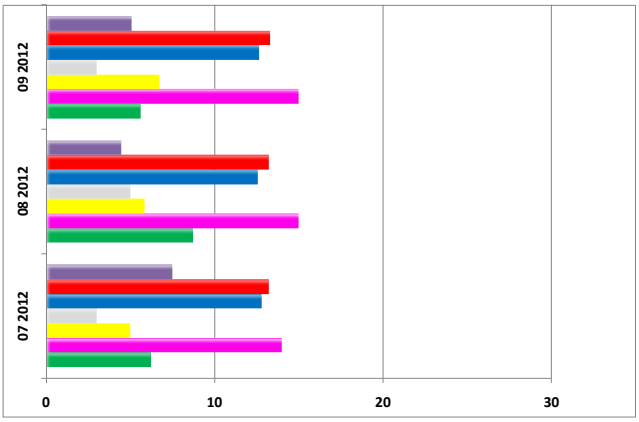
Légende

- Belpower
- EDF Luminus
- Electrabel
- Energie 2030
- Eni (Nuon)
- Essent
- Lampiris

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

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

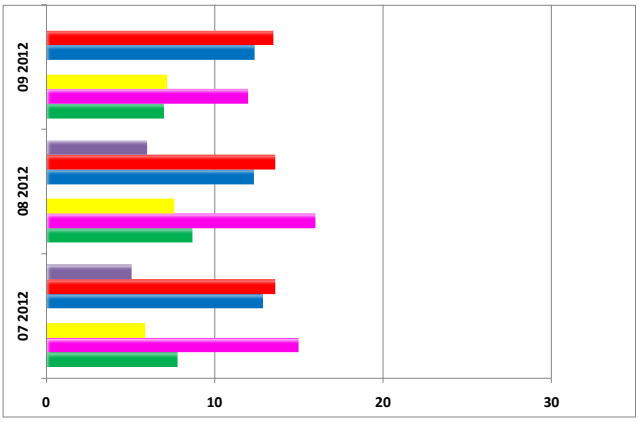
Régularisation annuelle de la consommation



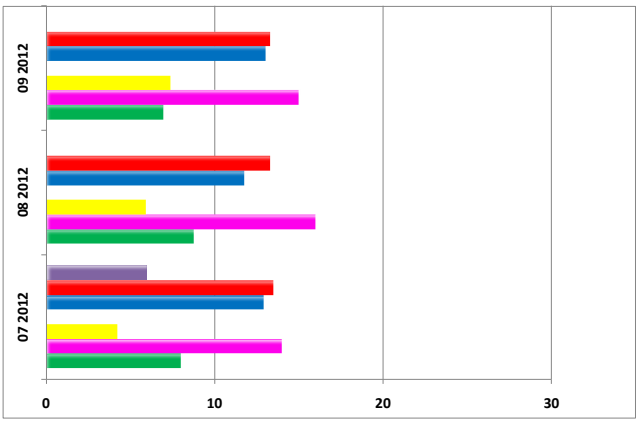
Légende

- Belpower
- EDF Luminus
- Electrabel
- Energie 2030
- Eni (Nuon)
- Essent
- Lampiris

Clôture suite au déménagement

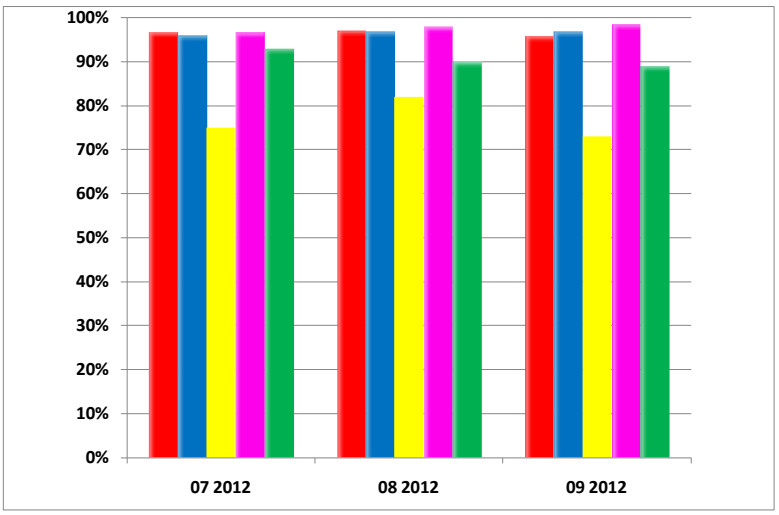


Clôture suite au changement de fournisseur



SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITÉ

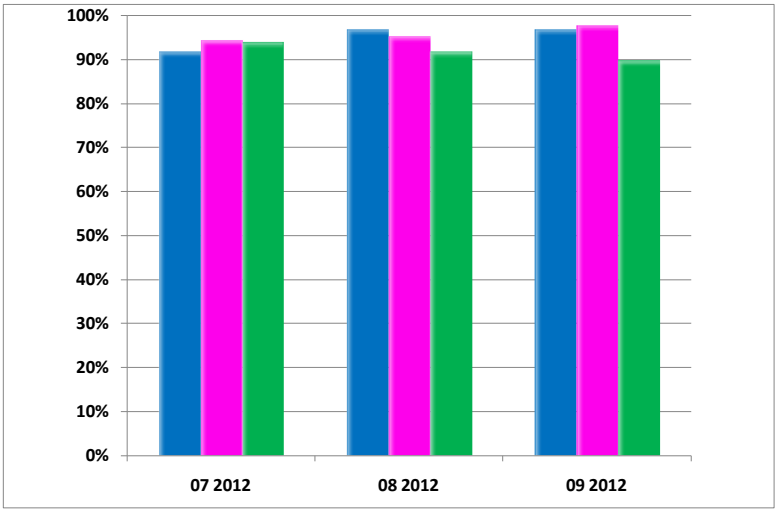
Appels téléphoniques en français



Légende

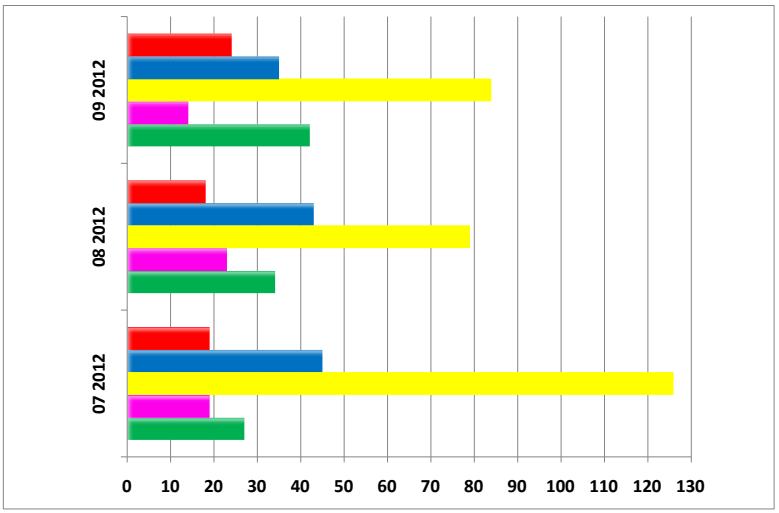
- EDF Luminus
- Electrabel
- Eni (Nuon)
- Essent
- Lampiris

Appels téléphoniques en allemand

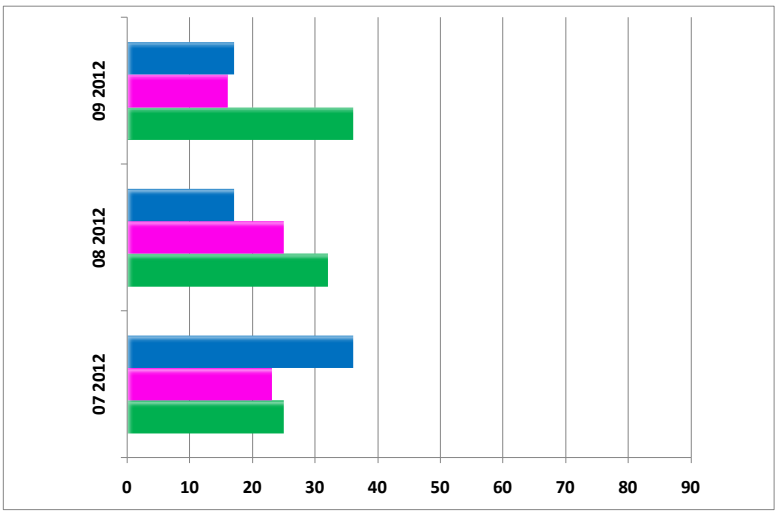


SERVICES D'INFORMATION – DÉLAI DE RÉPONSE (SECONDES)

Appels téléphoniques en français



Légende

- EDF Luminus
- Electrabel
- Eni (Nuon)
- Essent
- Lampiris

Appels téléphoniques en allemand