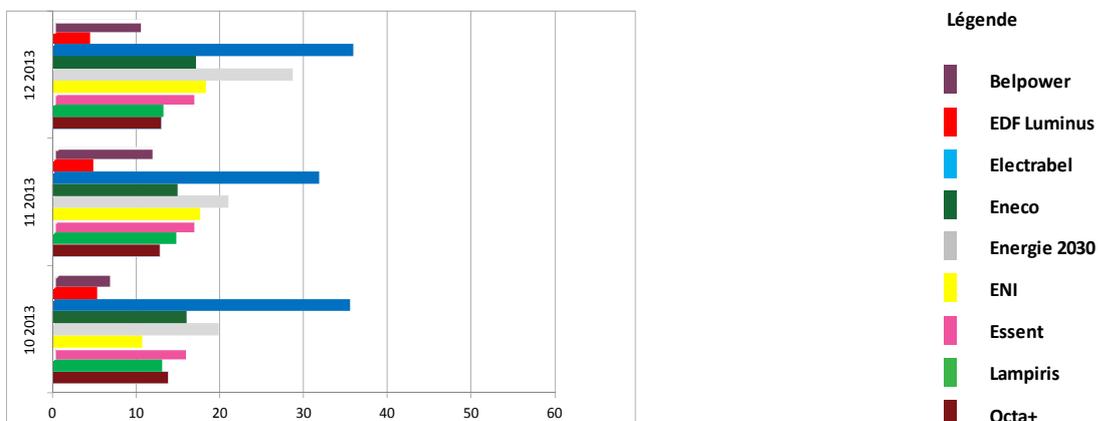


Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2013

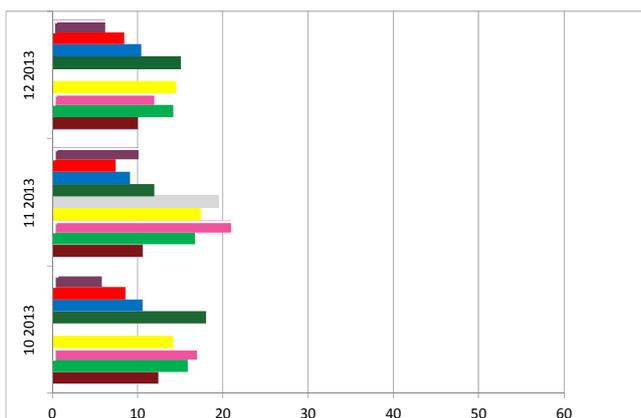


SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

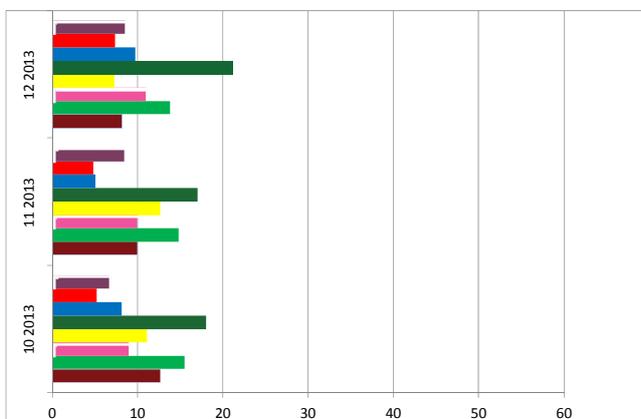
Régularisation annuelle de la consommation



Clôture suite au déménagement



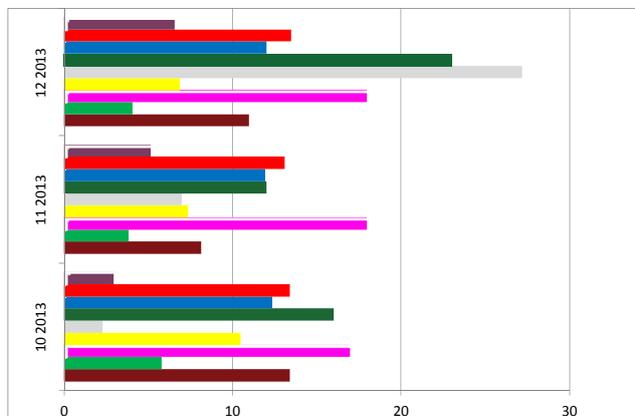
Clôture suite au changement de fournisseur



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

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

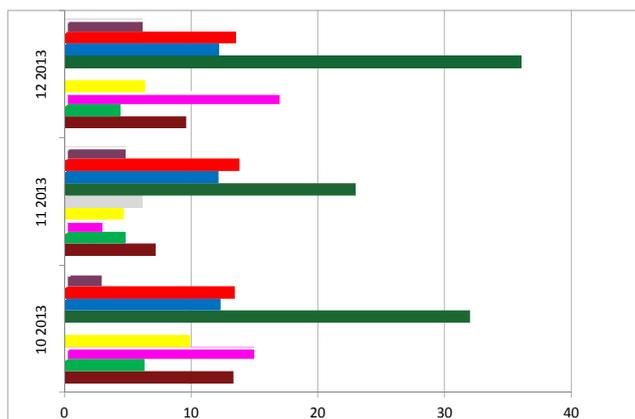
Régularisation annuelle de la consommation



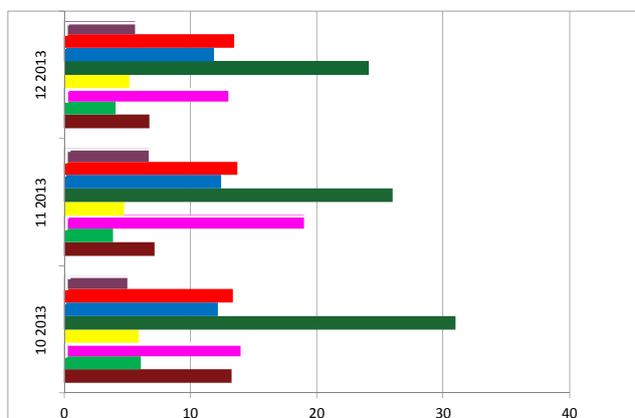
Légende

- Belpower
- EDF Luminus
- Electrabel
- Eneco
- Energie 2030
- ENI
- Essent
- Lampiris
- Octa+

Clôture suite au déménagement

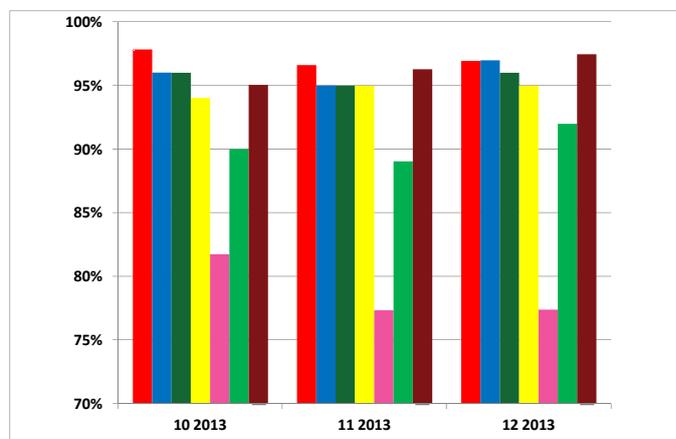


Clôture suite au changement de fournisseur

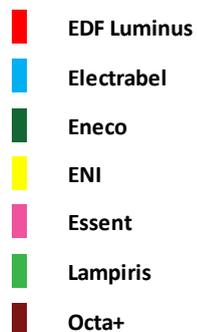


SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

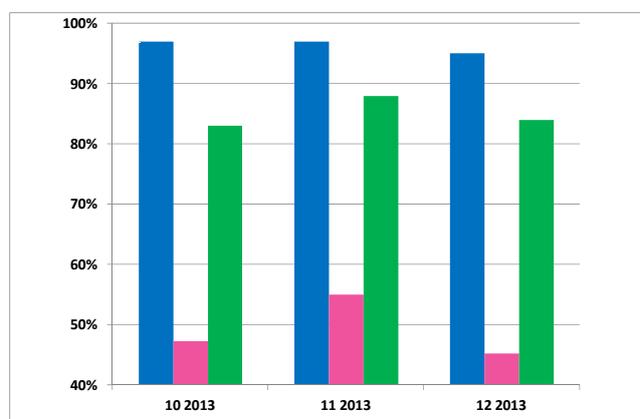
Appels téléphoniques en français



Légende

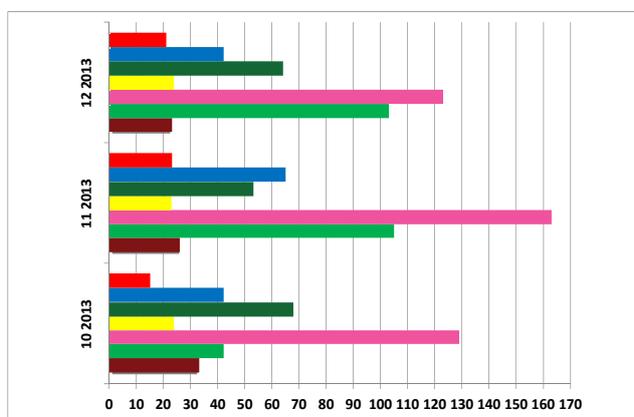


Appels téléphoniques en allemand



SERVICES D'INFORMATION – DELAI DE REPONSE (SECONDES)

Appels téléphoniques en français



Légende

- EDF Luminus
- Electrabel
- Eneco
- ENI
- Essent
- Lampiris
- Octa+

Appels téléphoniques en allemand

