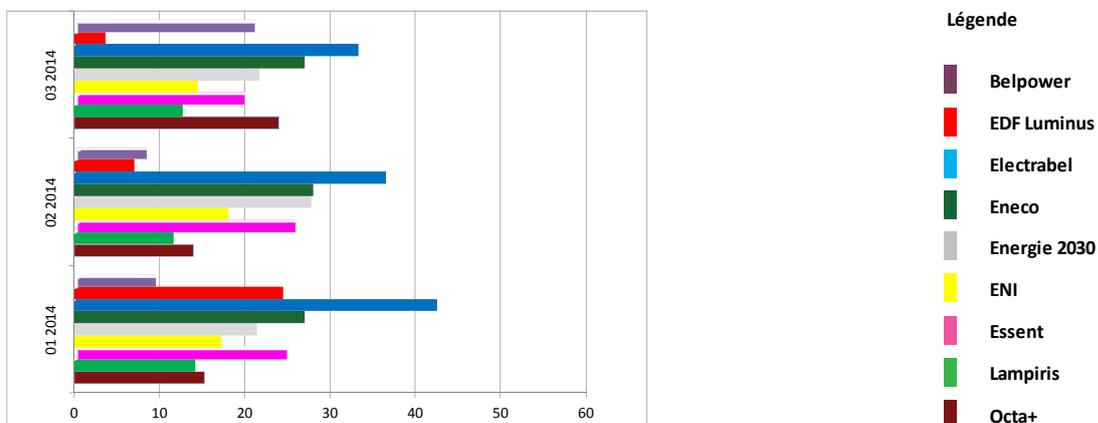


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1<sup>er</sup> trimestre 2014

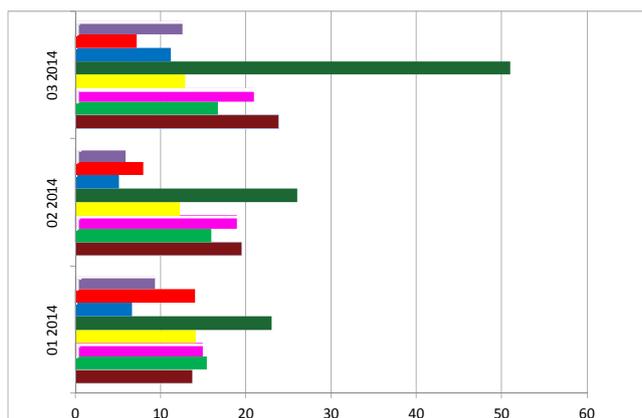


## SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

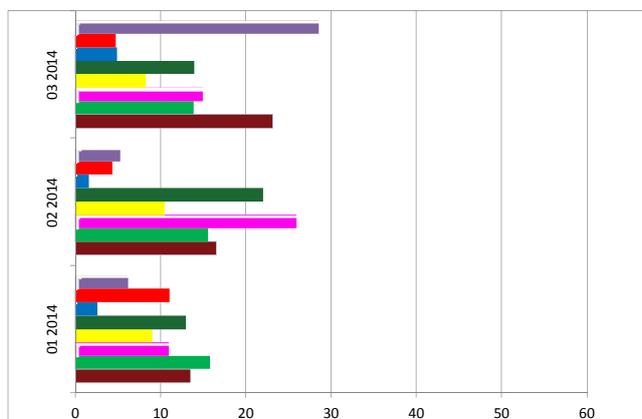
### Régularisation annuelle de la consommation



### Clôture suite au déménagement



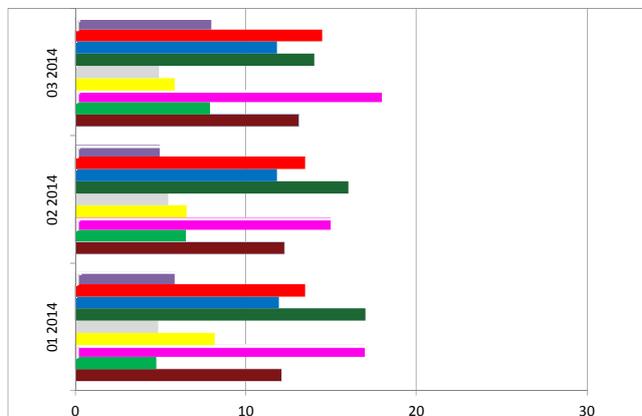
### Clôture suite au changement de fournisseur



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)

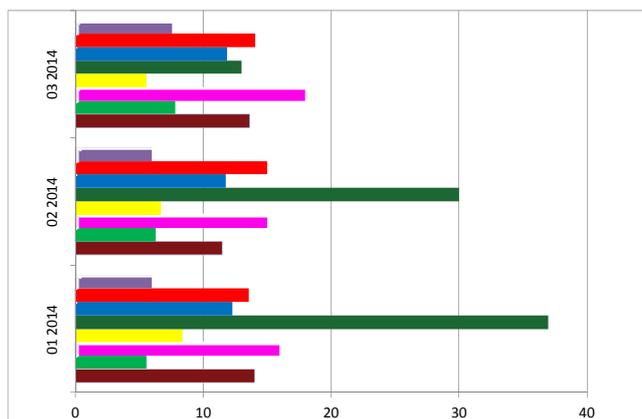
### Régularisation annuelle de la consommation



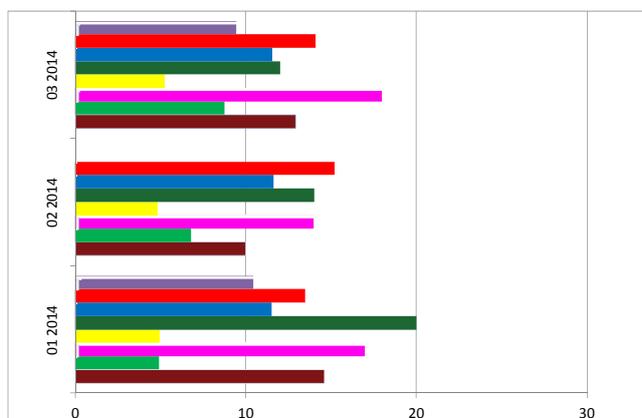
#### Légende

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

### Clôture suite au déménagement

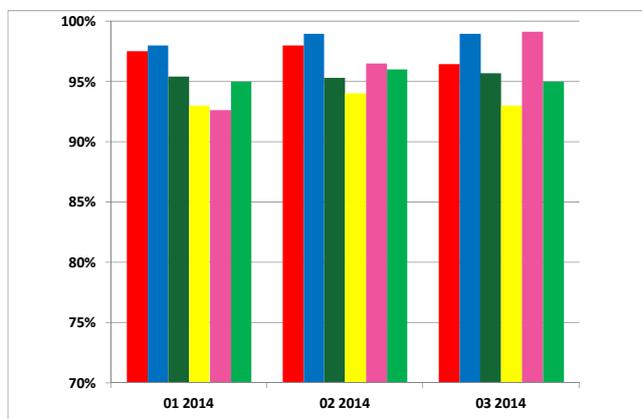


### Clôture suite au changement de fournisseur



## SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

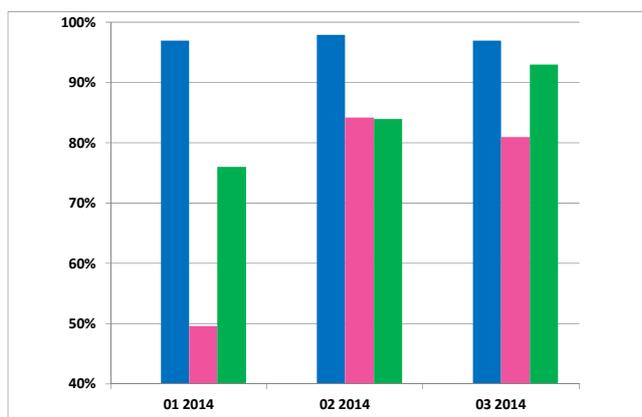
### Appels téléphoniques en français



#### Légende

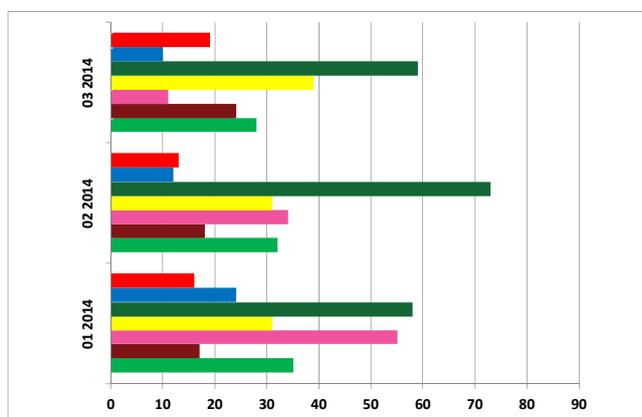
- EDF Luminus
- Electrabel
- Eneco
- ENI
- Essent
- Lampiris
- Octa+

### Appels téléphoniques en allemand

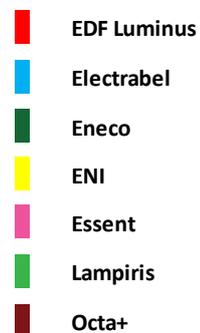


## SERVICES D'INFORMATION – DELAI DE REPONSE (SECONDES)

### Appels téléphoniques en français



#### Légende



### Appels téléphoniques en allemand

