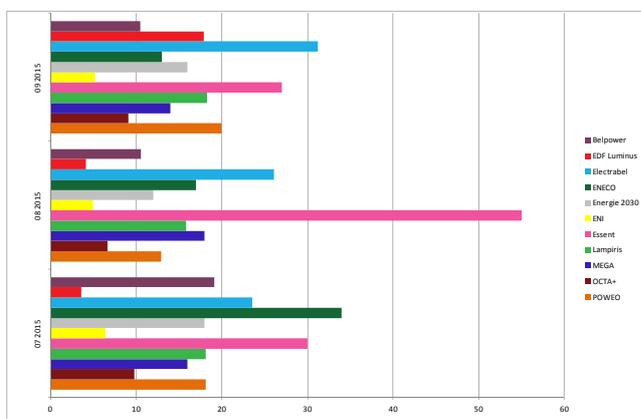


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 3<sup>e</sup> trimestre 2015

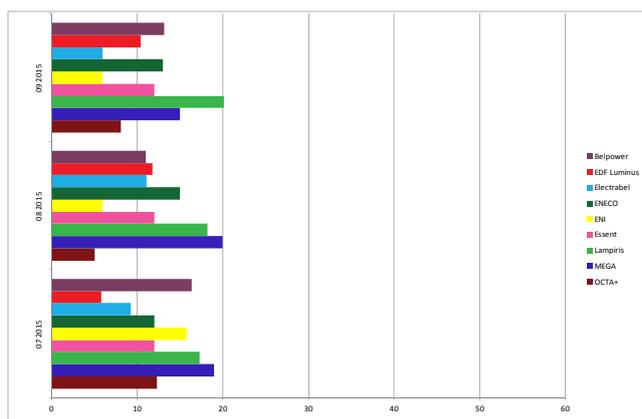


## SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

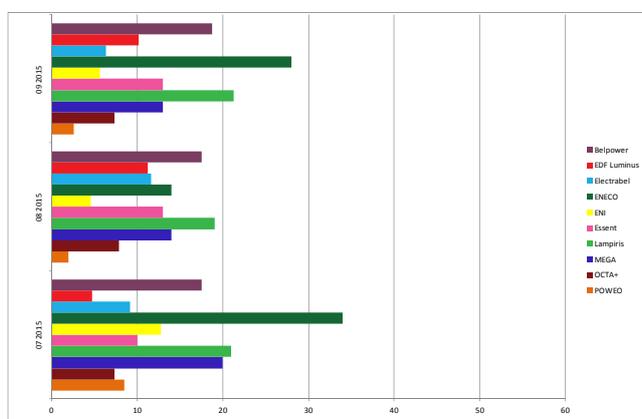
### Régularisation annuelle de la consommation



### Clôture suite au déménagement



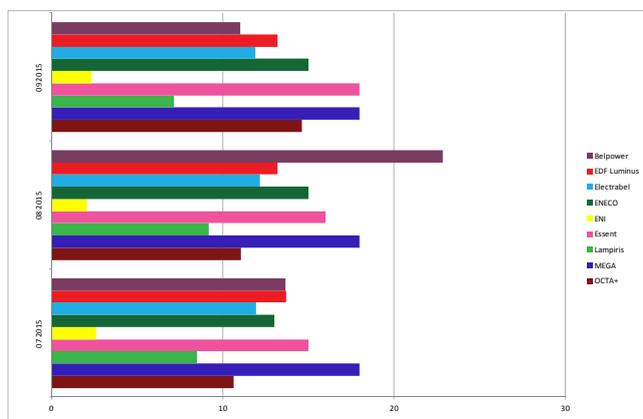
### Clôture suite au changement de fournisseur



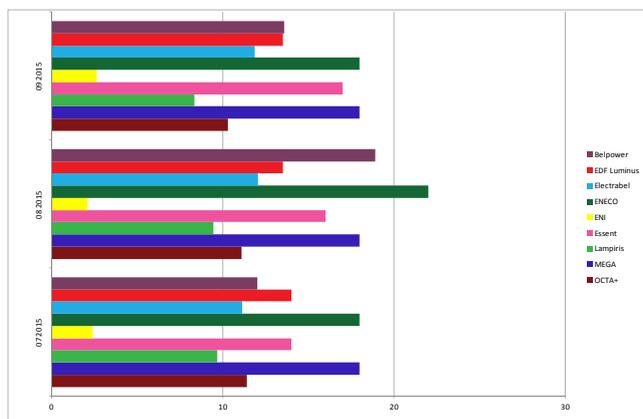
Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

## SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

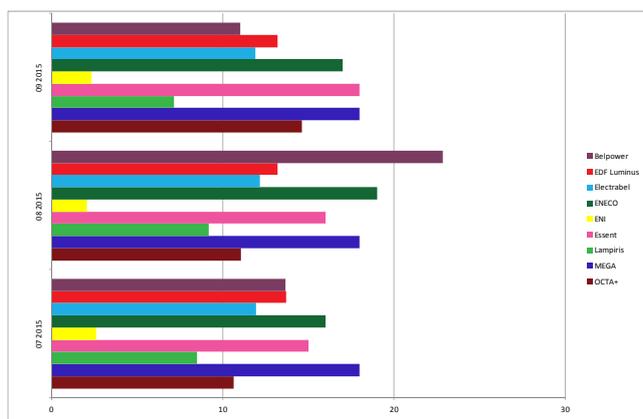
### Régularisation annuelle de la consommation



### Clôture suite au déménagement



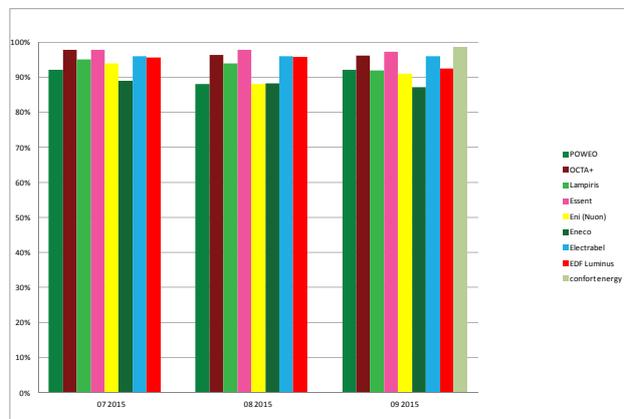
### Clôture suite au changement de fournisseur



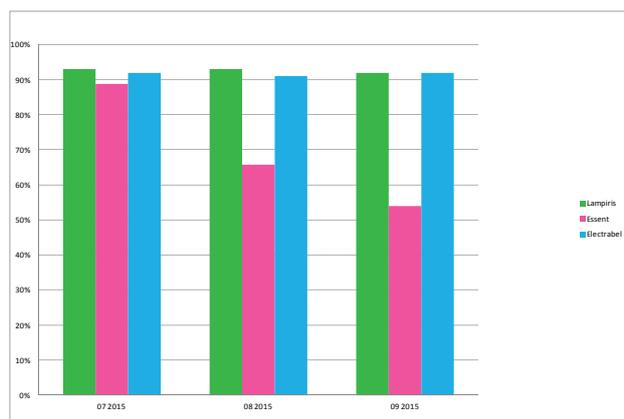
Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

## SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

### Appels téléphoniques en français



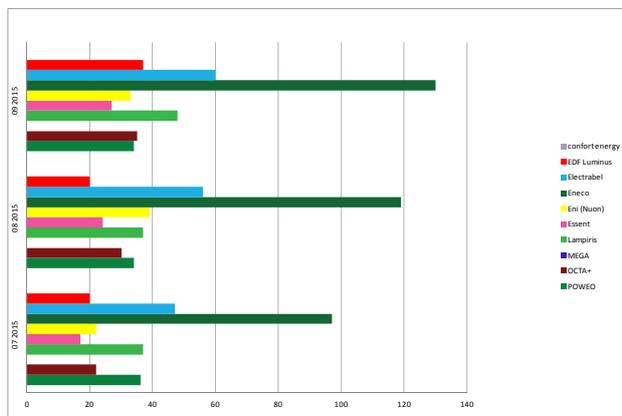
### Appels téléphoniques en allemand



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.

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

### Appels téléphoniques en français



### Appels téléphoniques en allemand

