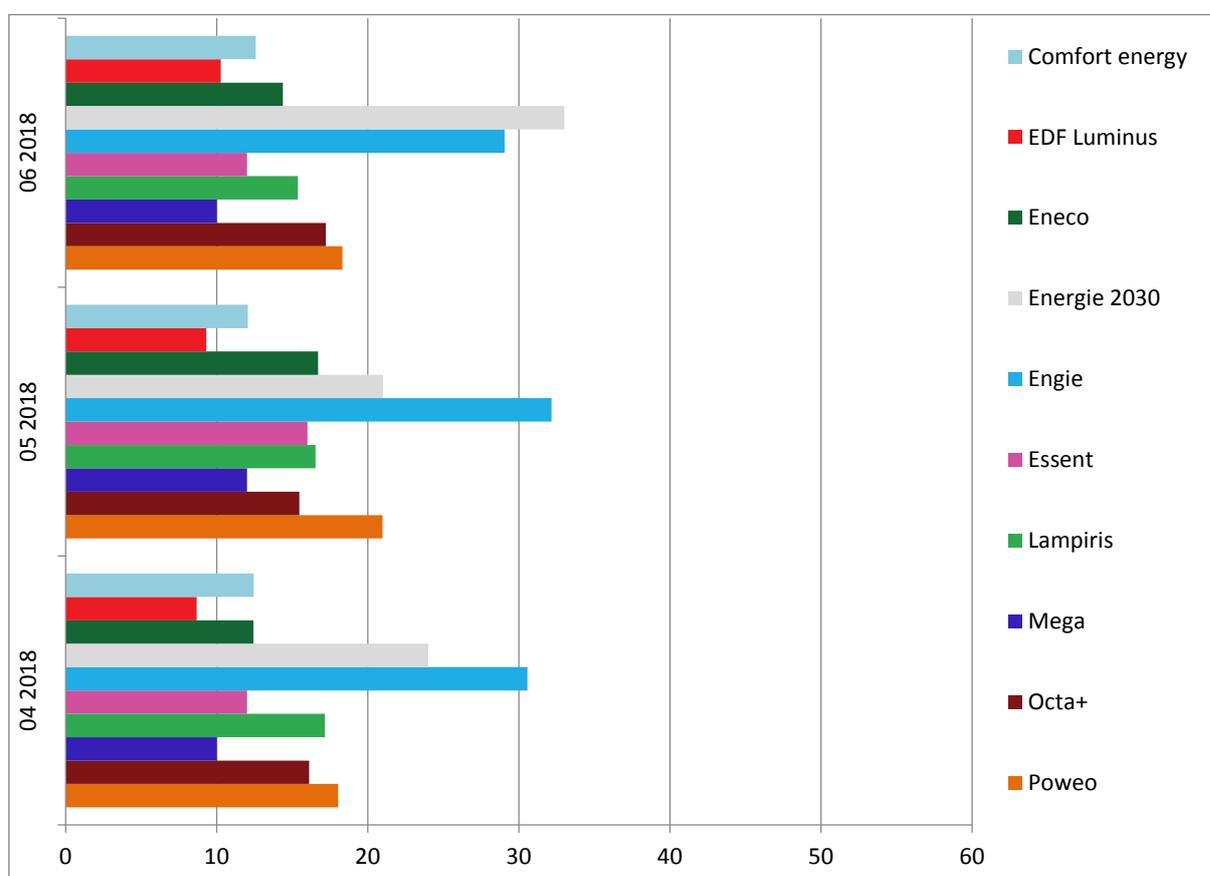


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

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

### Régularisation annuelle de la consommation

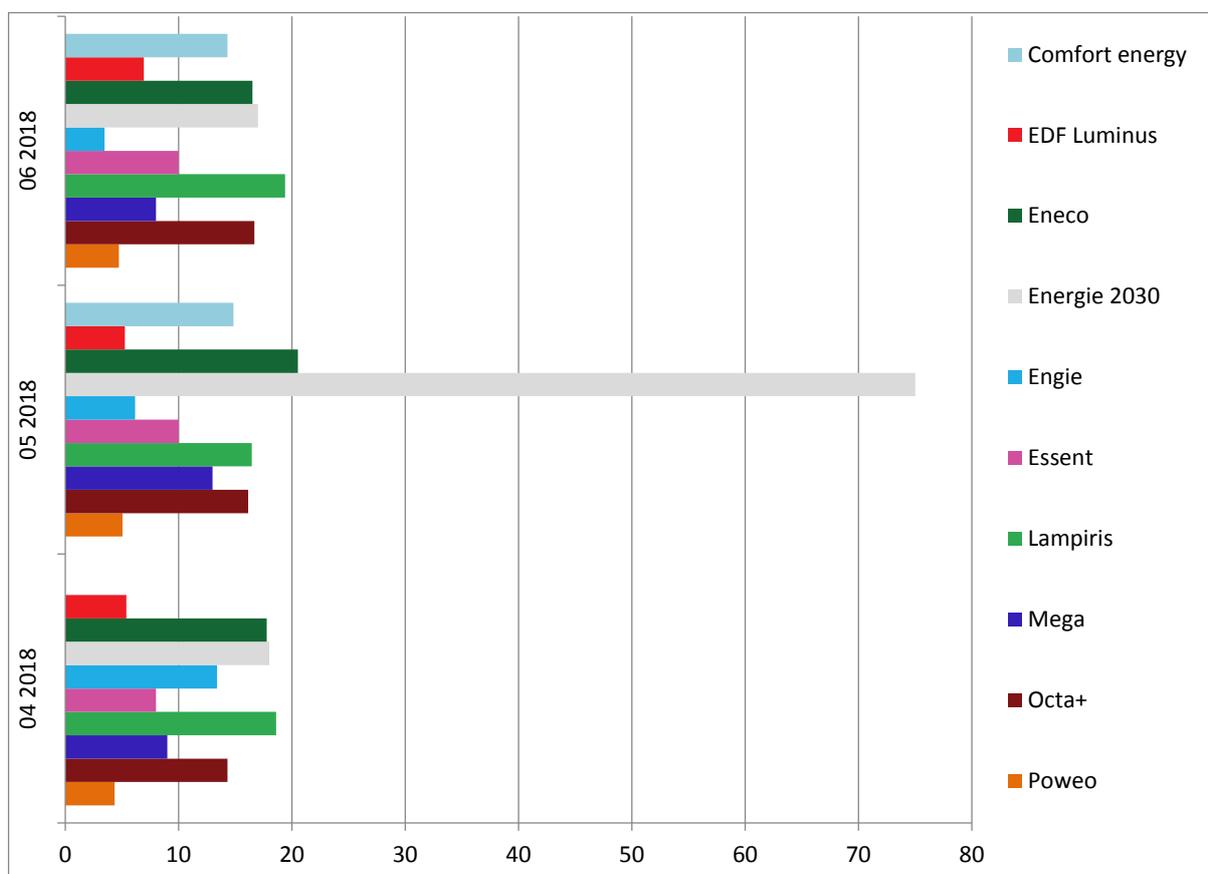


- Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

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

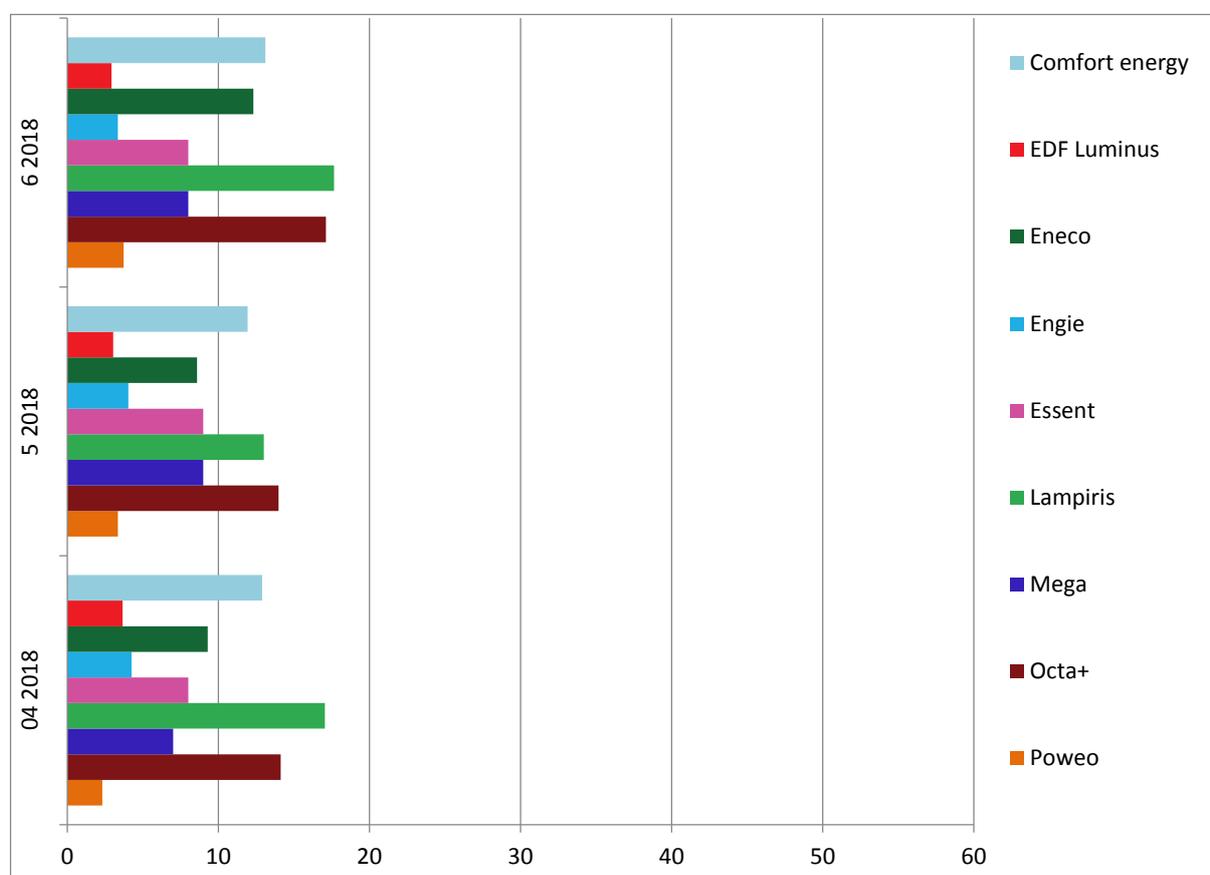
### Clôture suite au déménagement



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

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

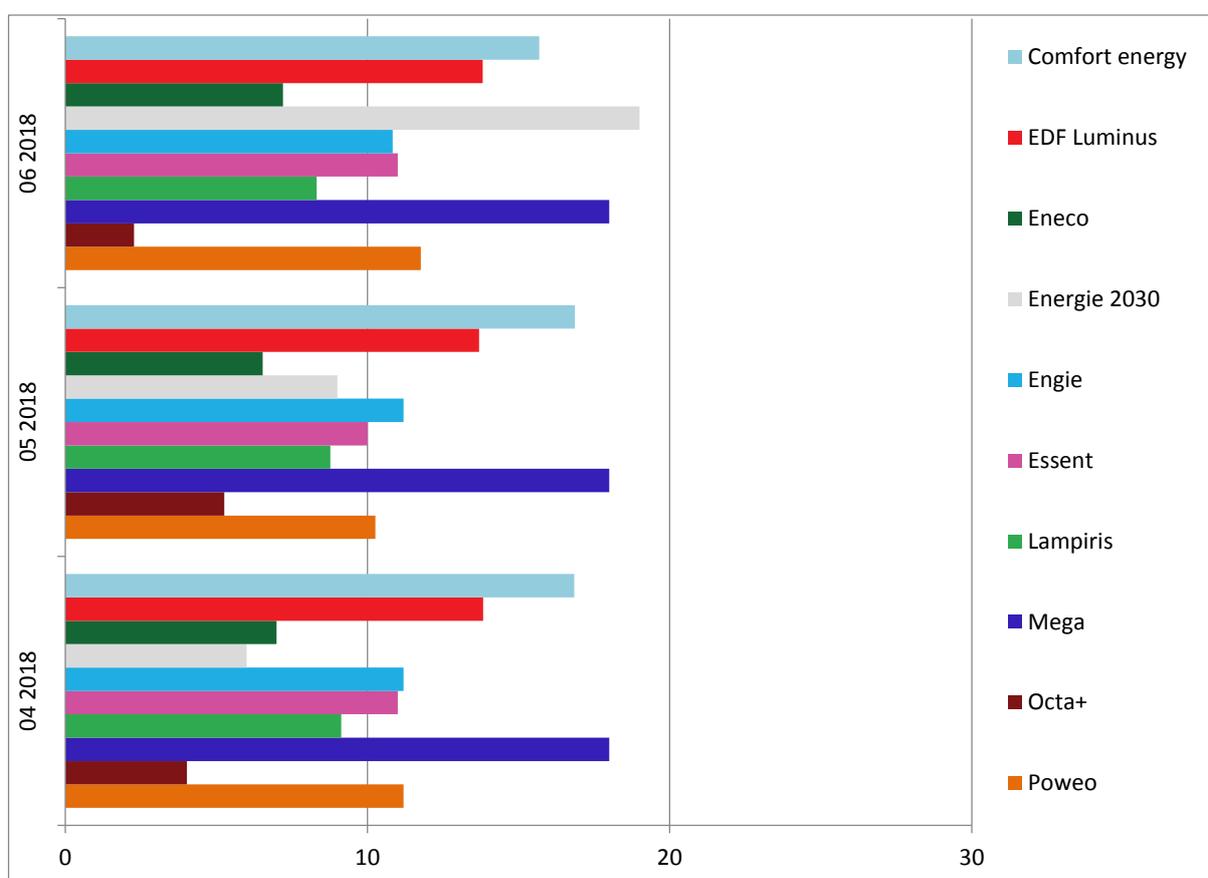
### Clôture suite au changement de fournisseur



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

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

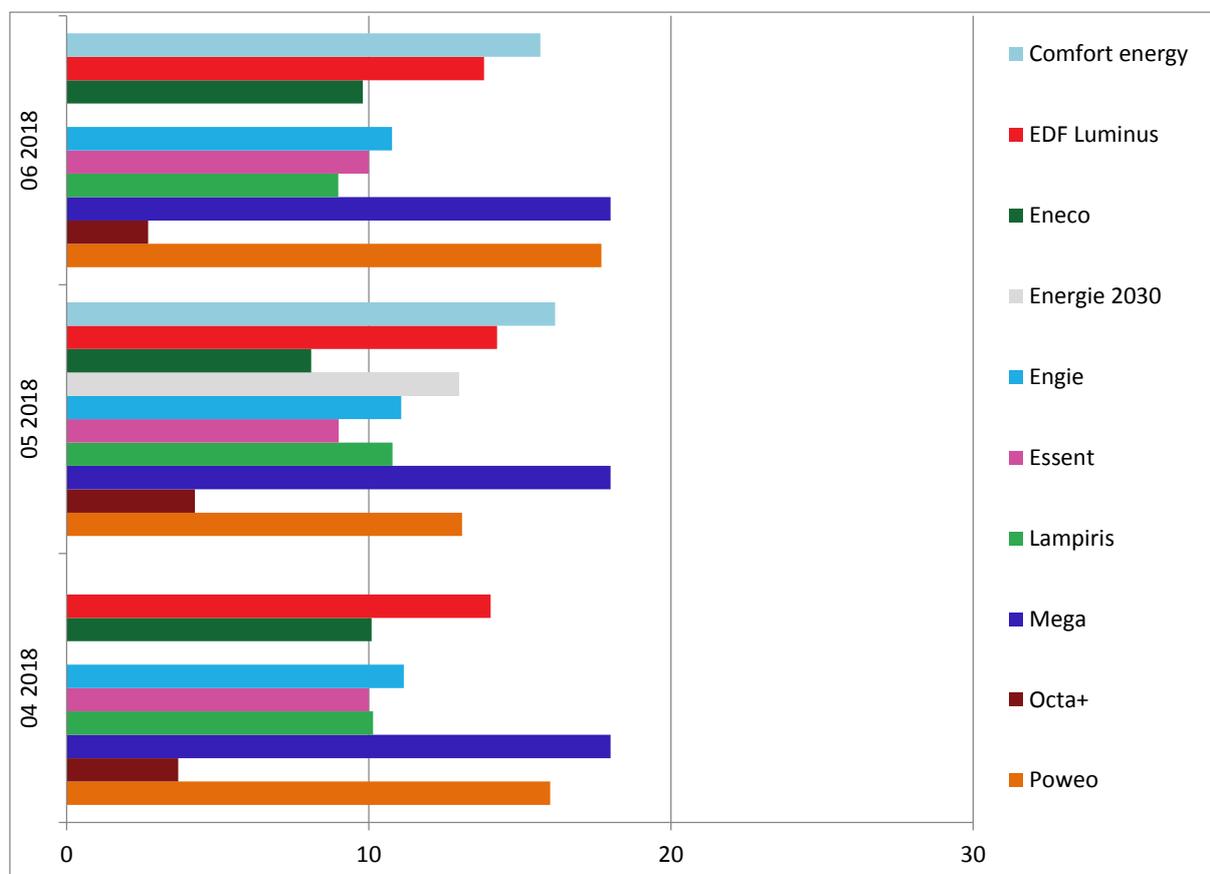
### Régularisation annuelle de la consommation



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

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

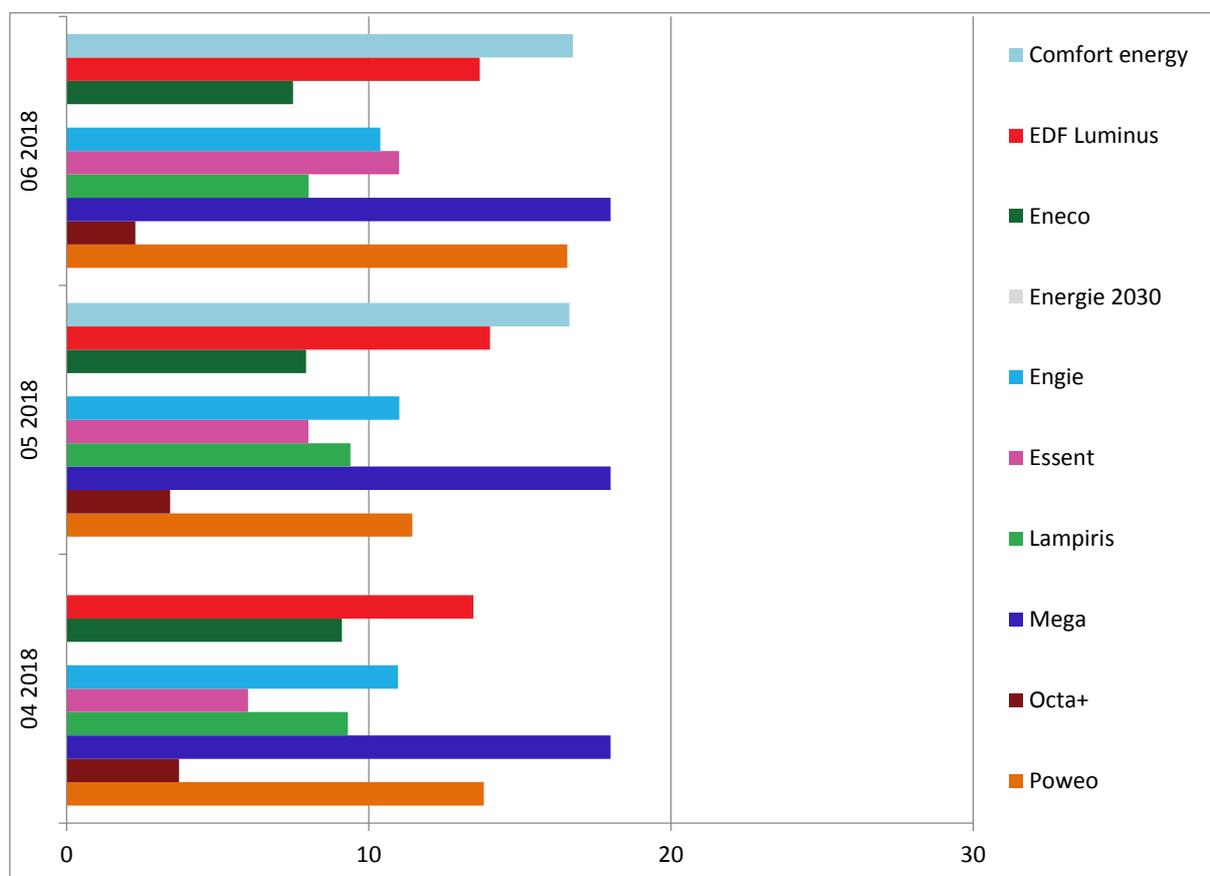
### Clôture suite au déménagement



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

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

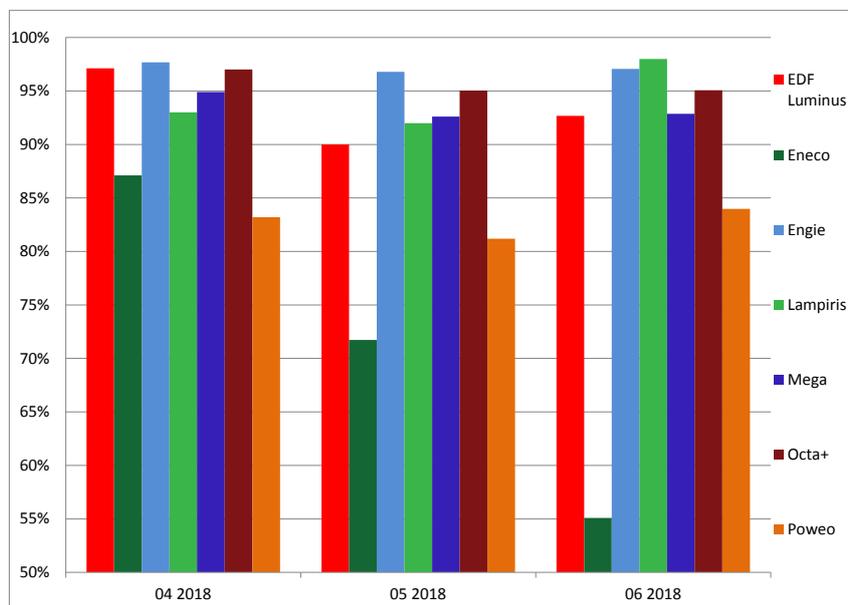
### Clôture suite au changement de fournisseur



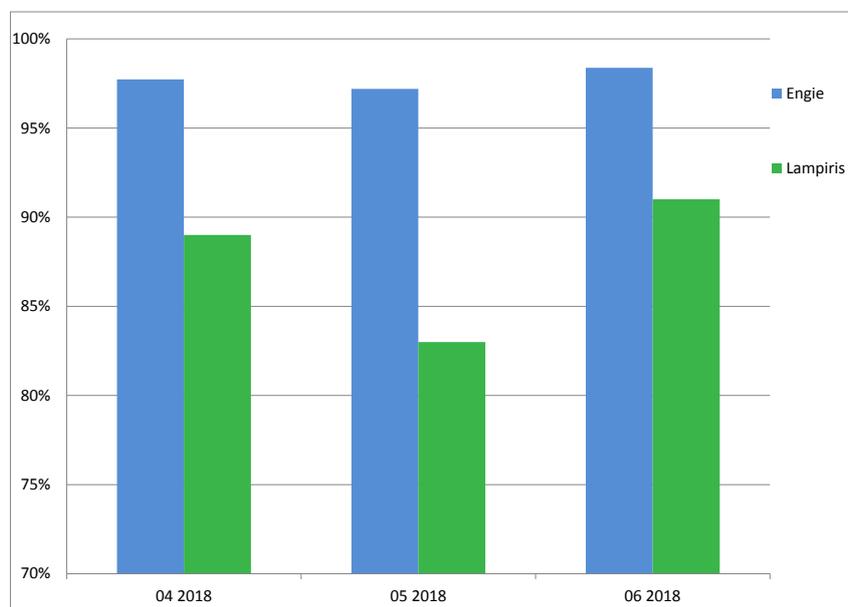
# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

## SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITÉ

### Appels téléphoniques en français



### Appels téléphoniques en allemand

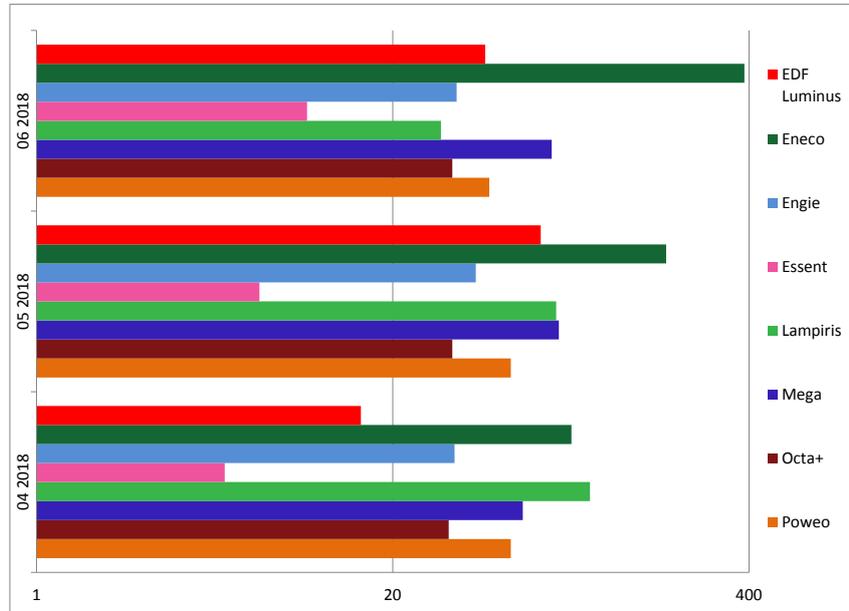


**Actuellement, seuls deux fournisseurs offrent la possibilité aux clients germanophones d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande laquelle est une langue officielle de la région wallonne.**

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 2<sup>e</sup> trimestre 2018

## SERVICES D'INFORMATION – DÉLAI DE RÉPONSE (SECONDES)

### Appels téléphoniques en français



### Appels téléphoniques en allemand

