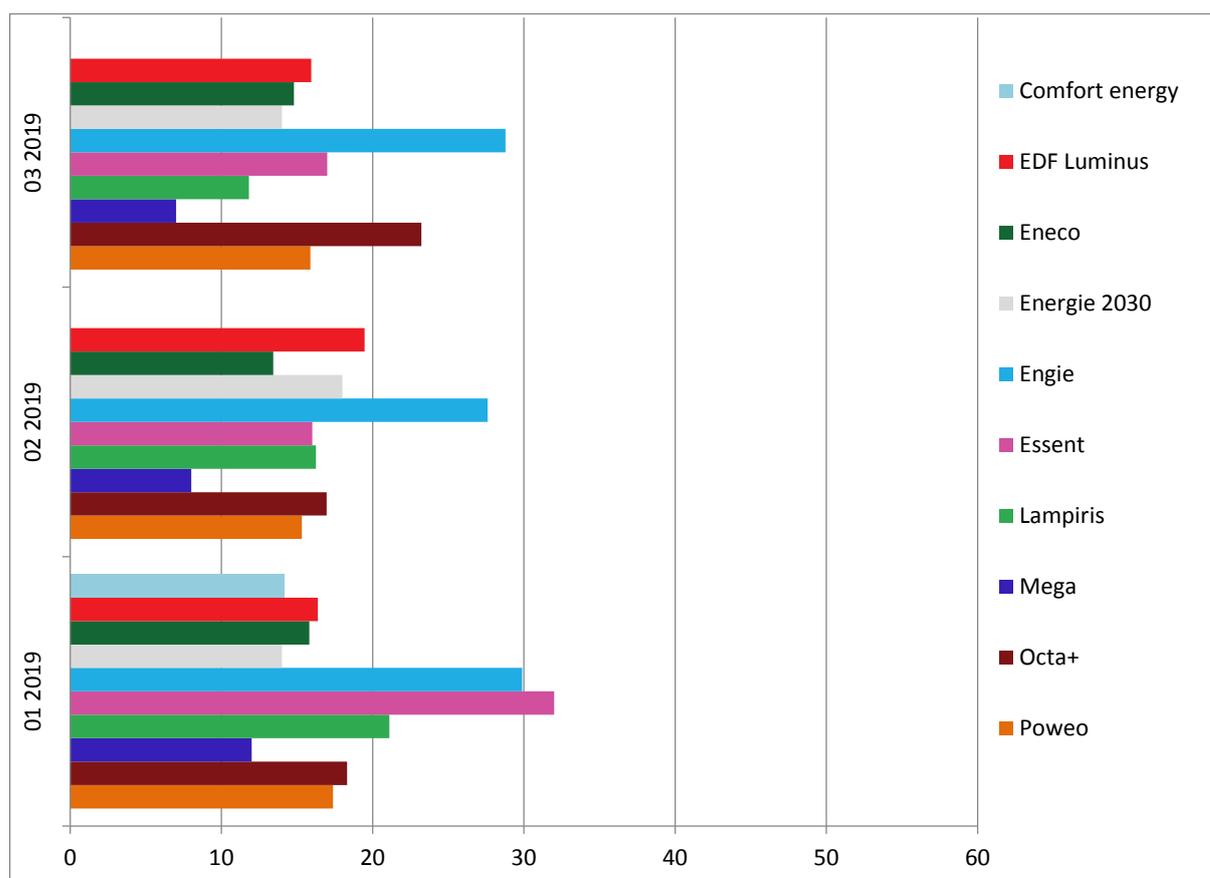


Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

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

Régularisation annuelle de la consommation

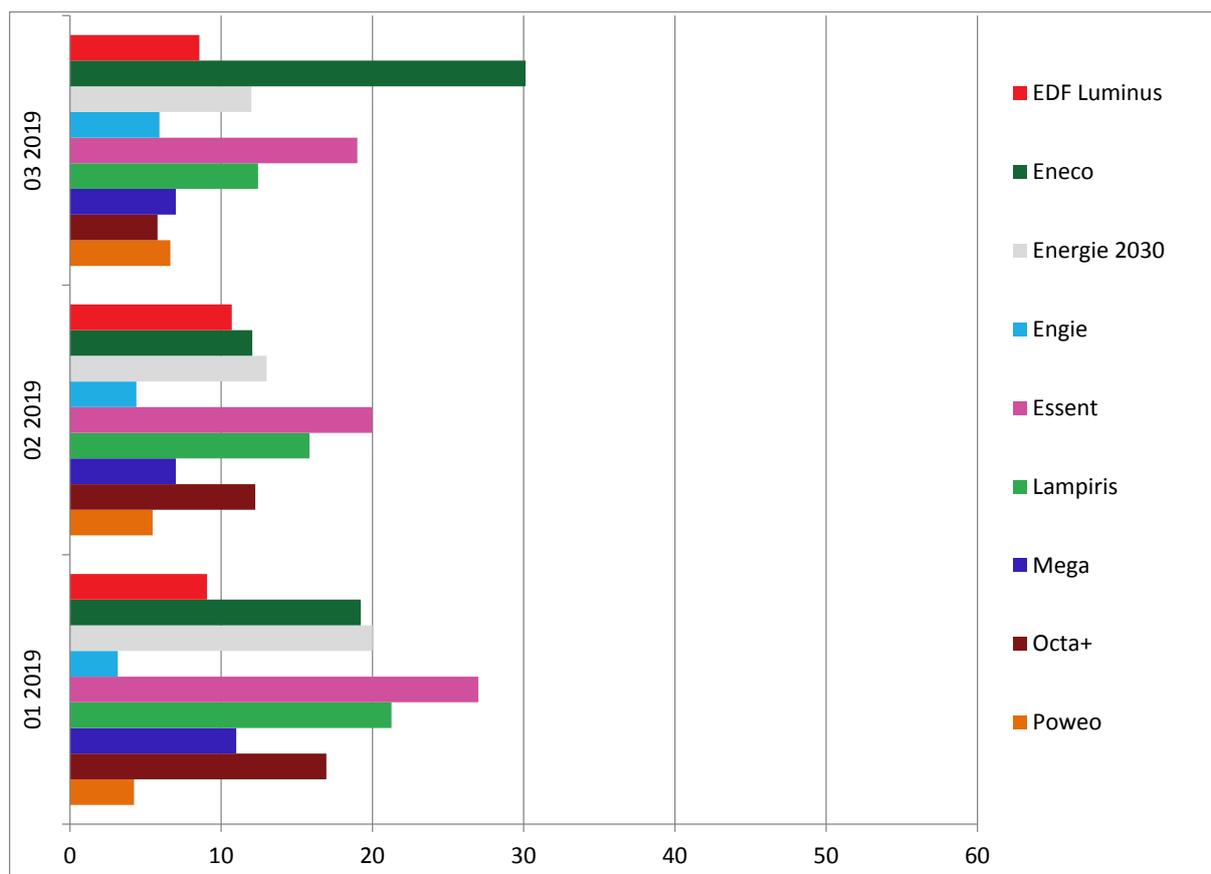


- Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

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

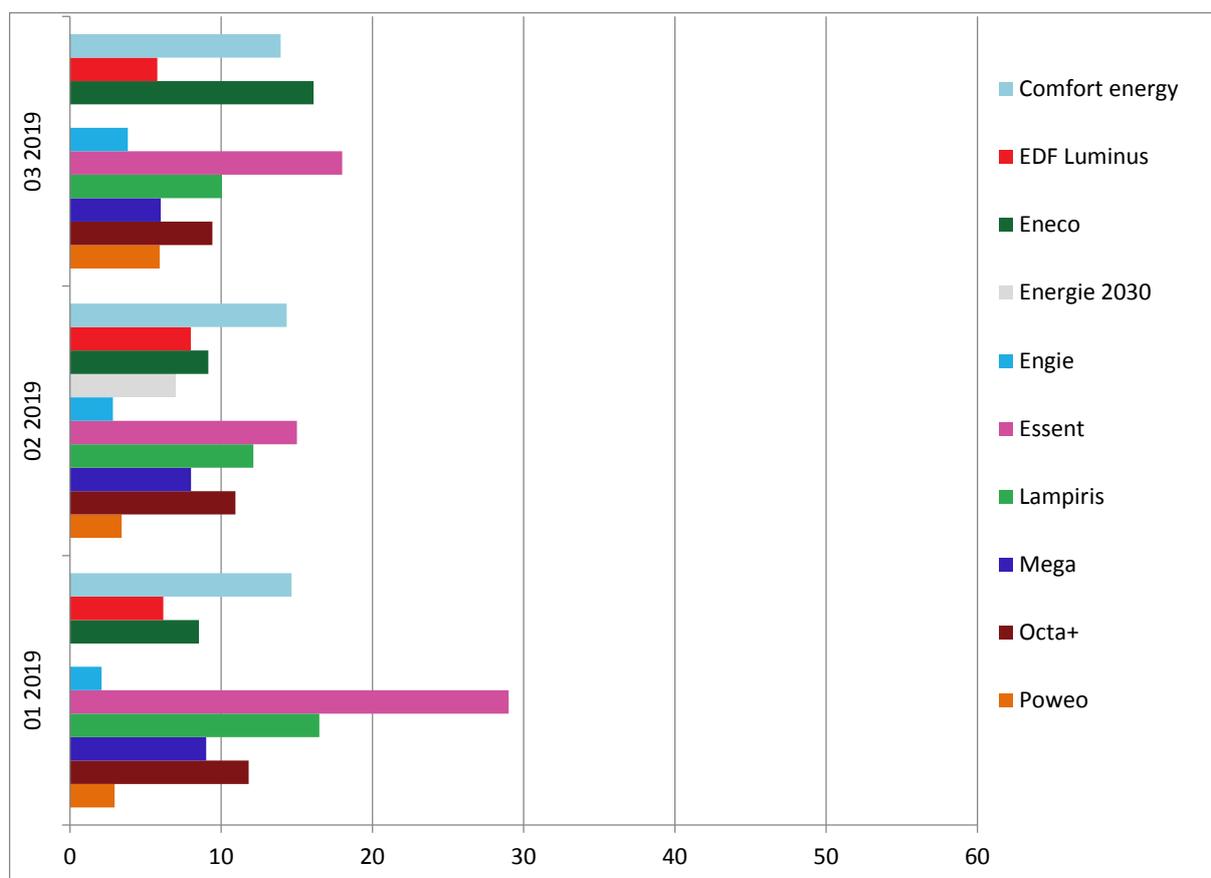
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

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

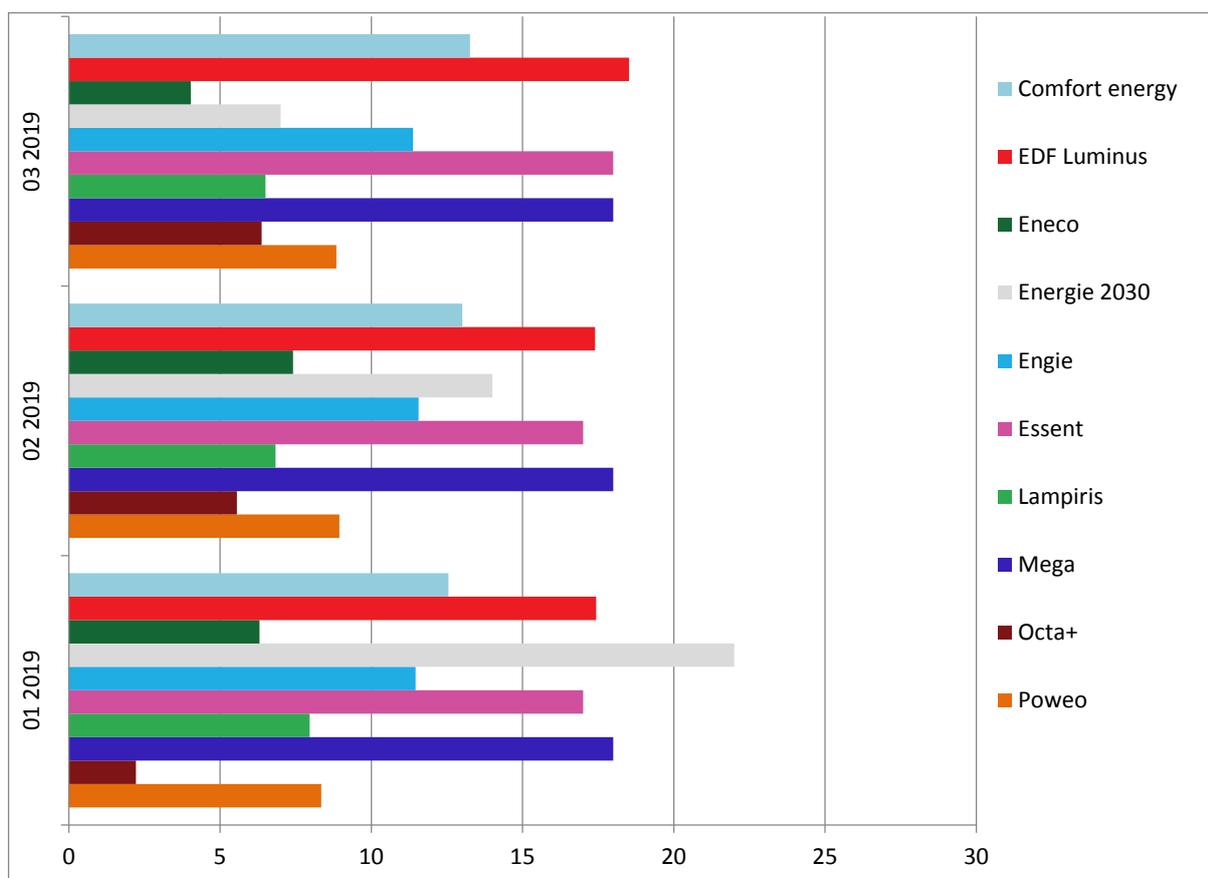
Clôture suite au changement de fournisseur



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

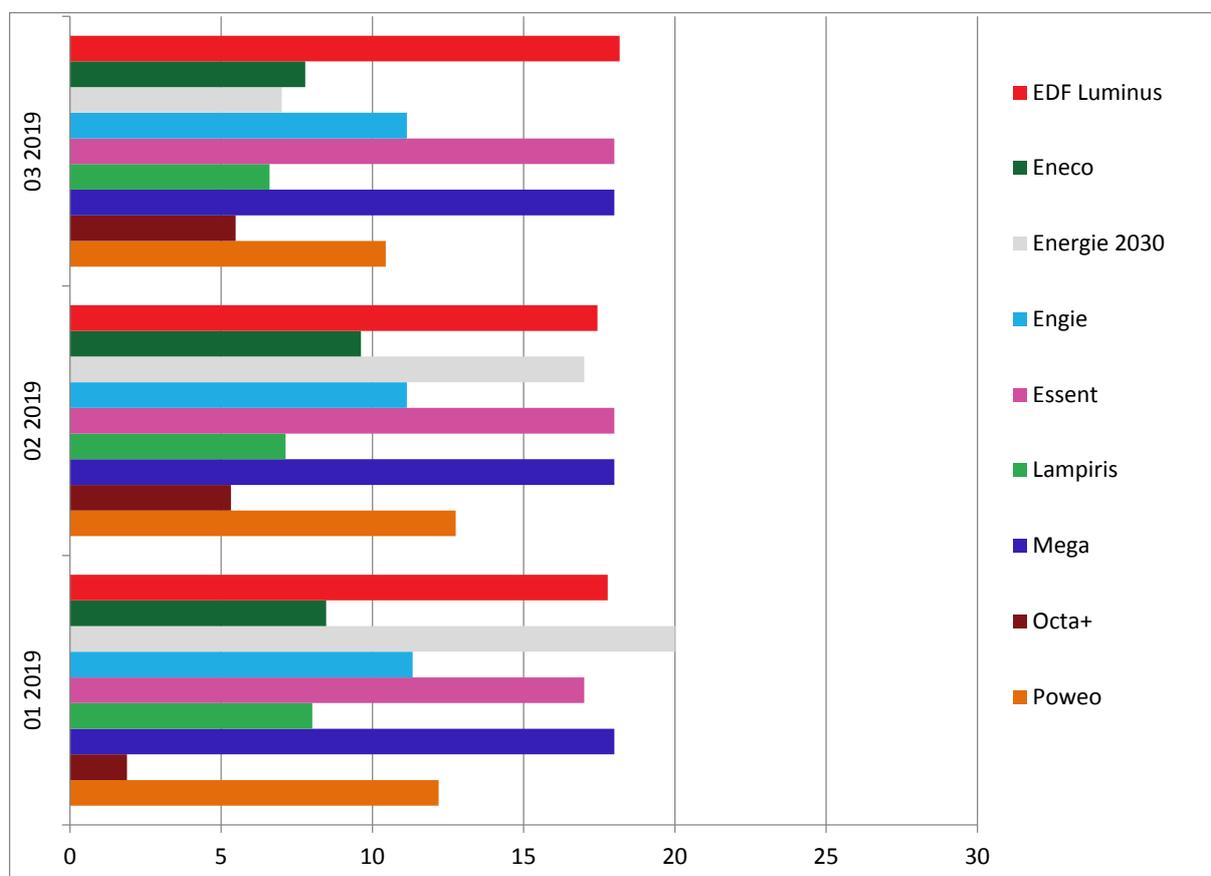
Régularisation annuelle de la consommation



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

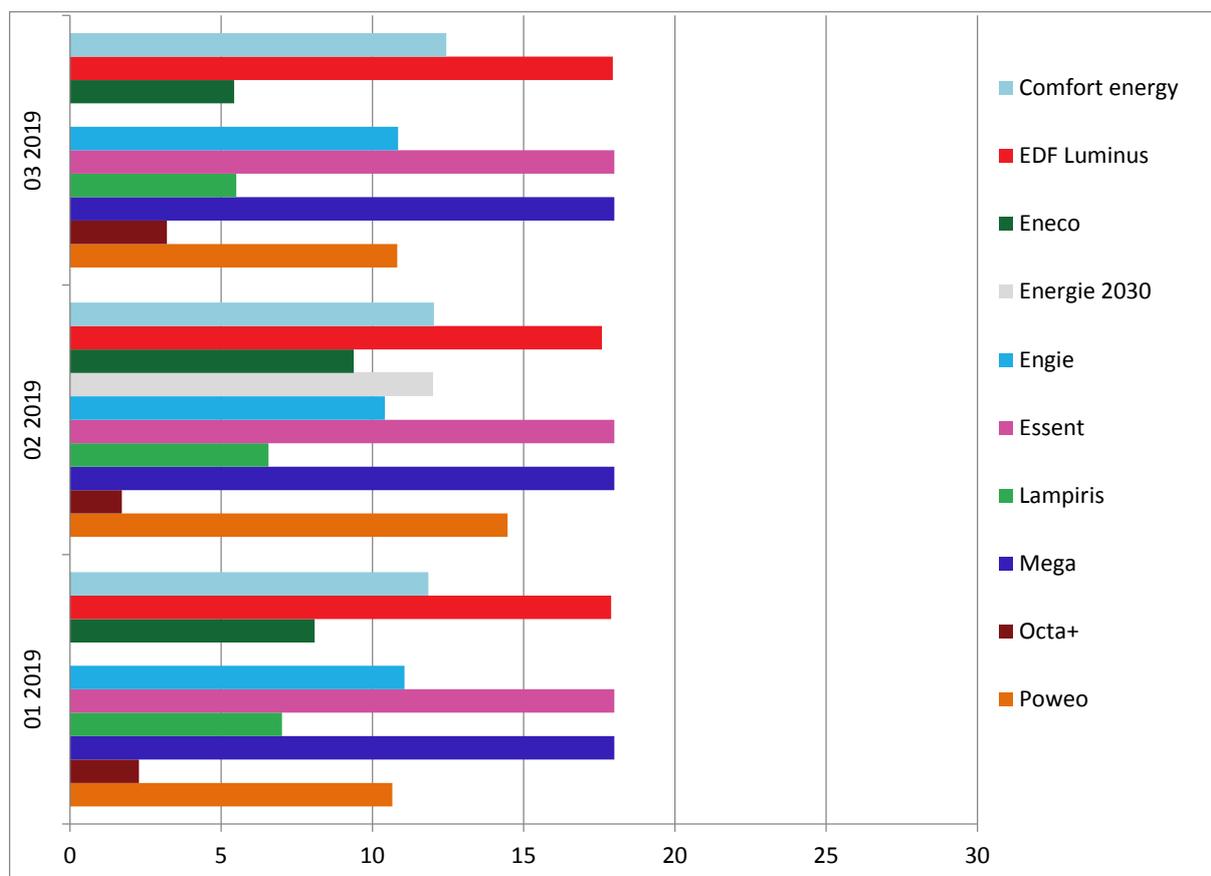
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

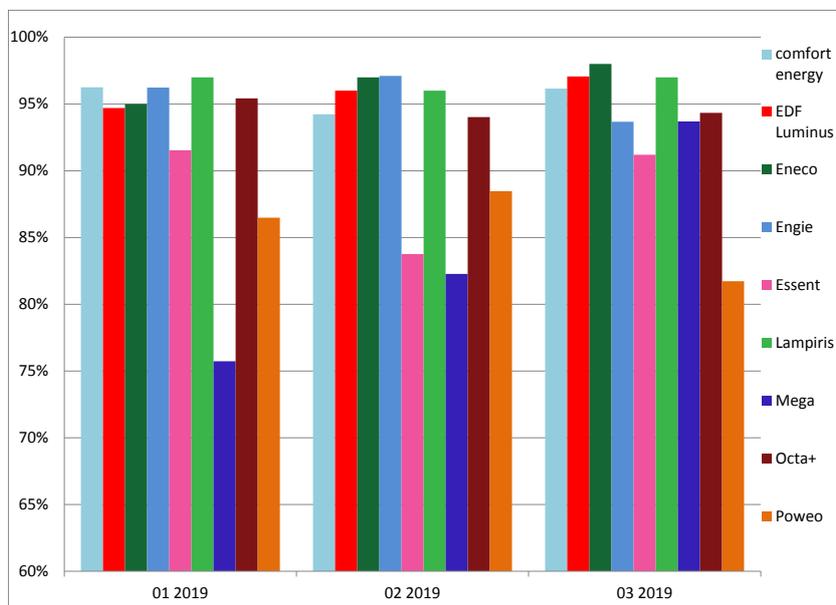
Clôture suite au changement de fournisseur



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

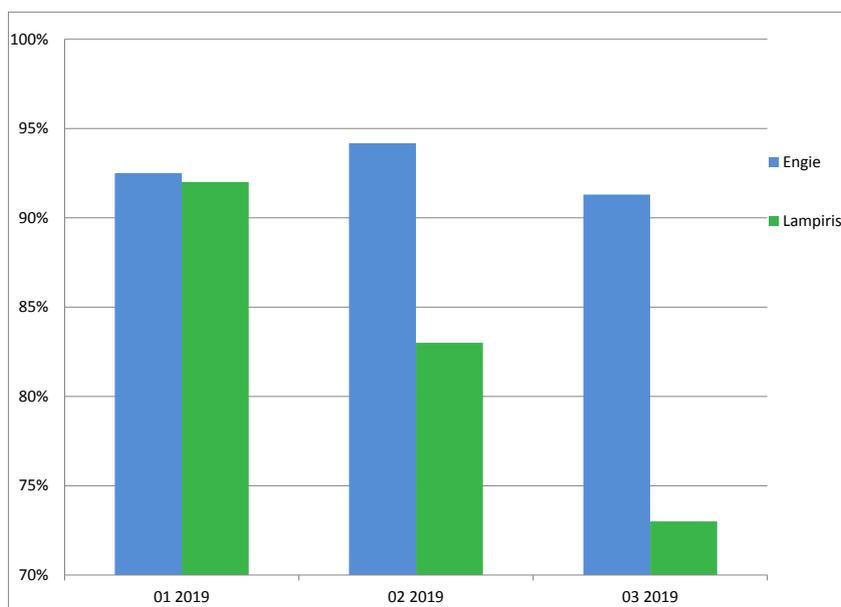
SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITÉ

Appels téléphoniques en français *



* Graphique revu le 19/08/2019

Appels téléphoniques en allemand

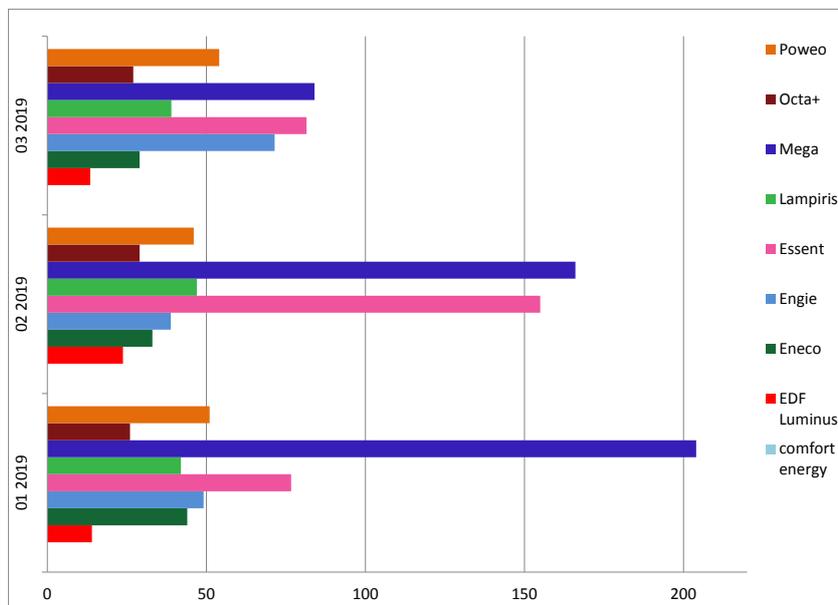


Actuellement, seuls deux fournisseurs offrent la possibilité aux clients germanophones d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande laquelle est une langue officielle de la région wallonne.

Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2019

SERVICES D'INFORMATION – DÉLAI DE RÉPONSE (SECONDES)

Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand

