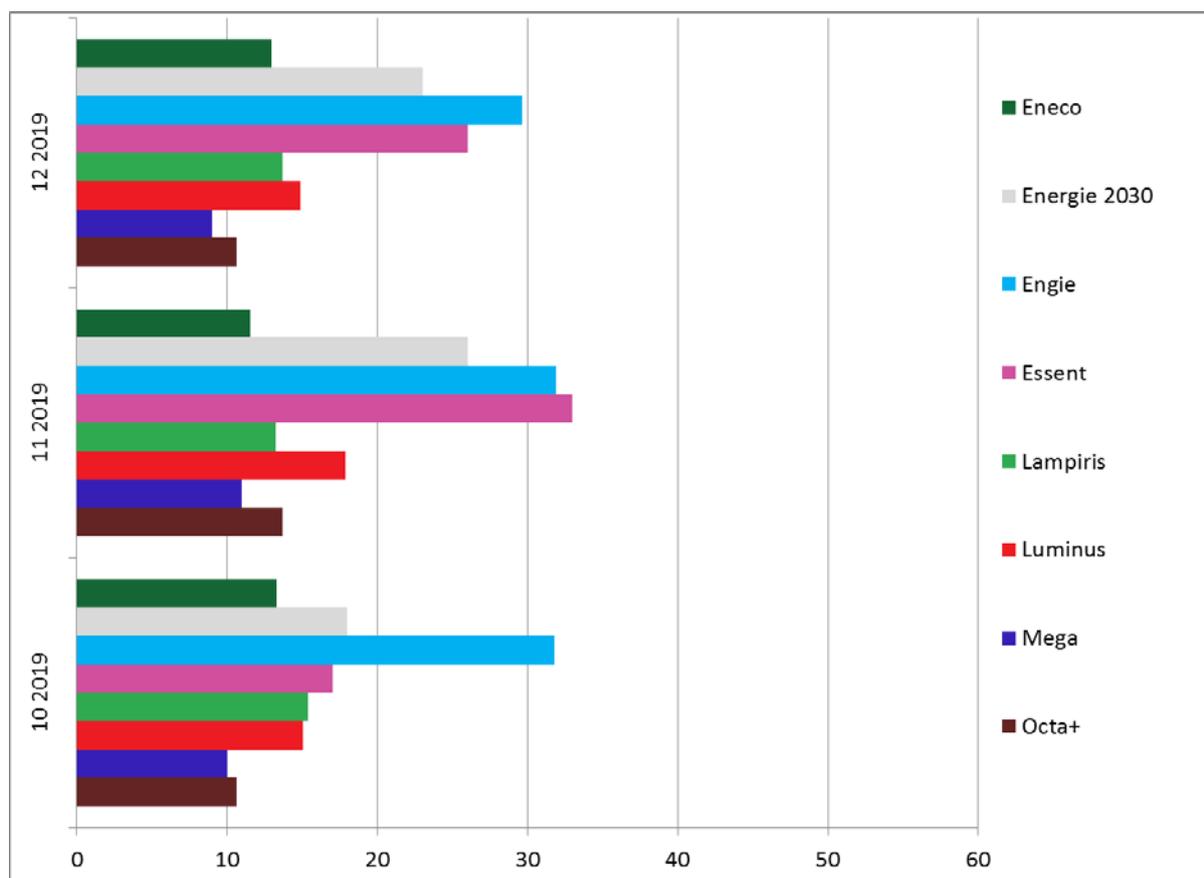


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

### Régularisation annuelle de la consommation

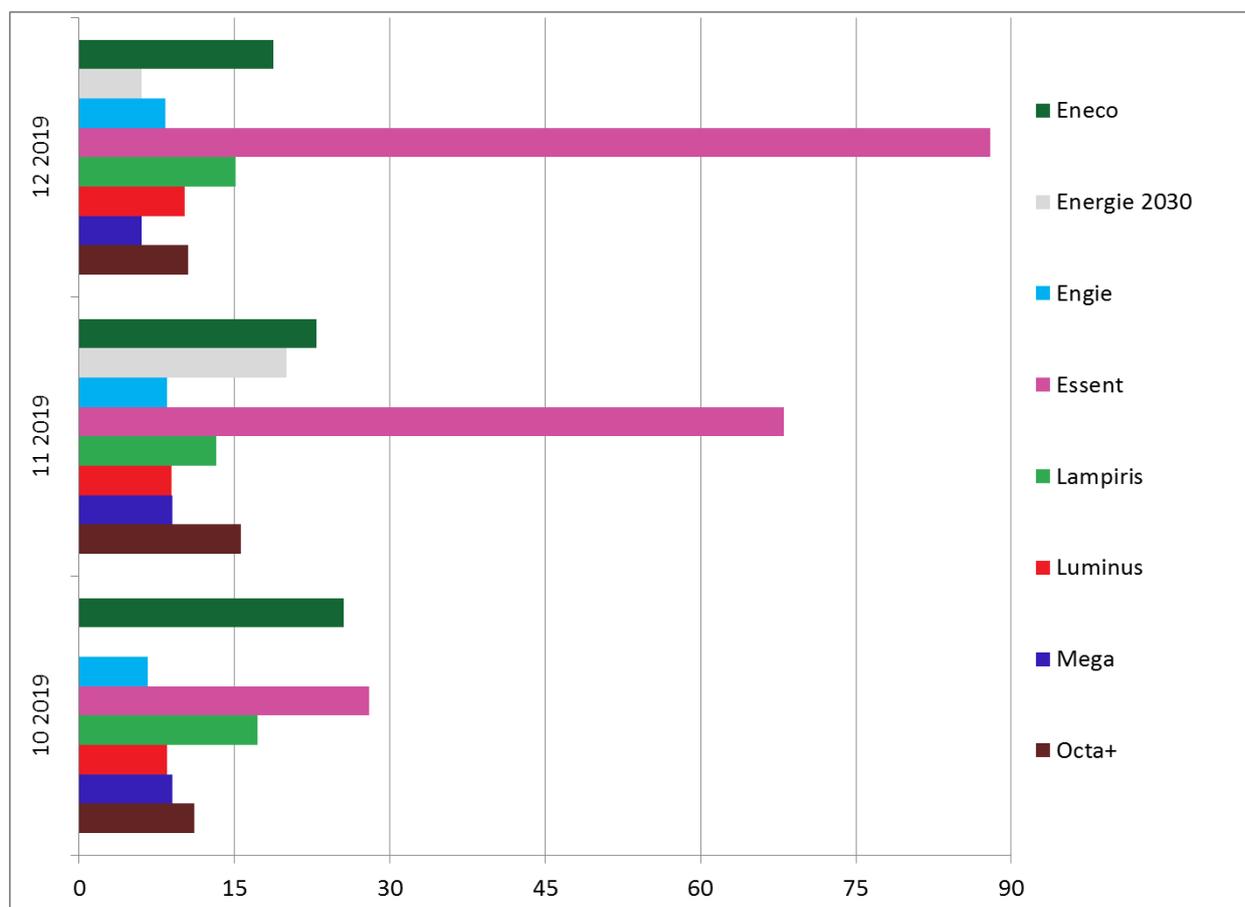


Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

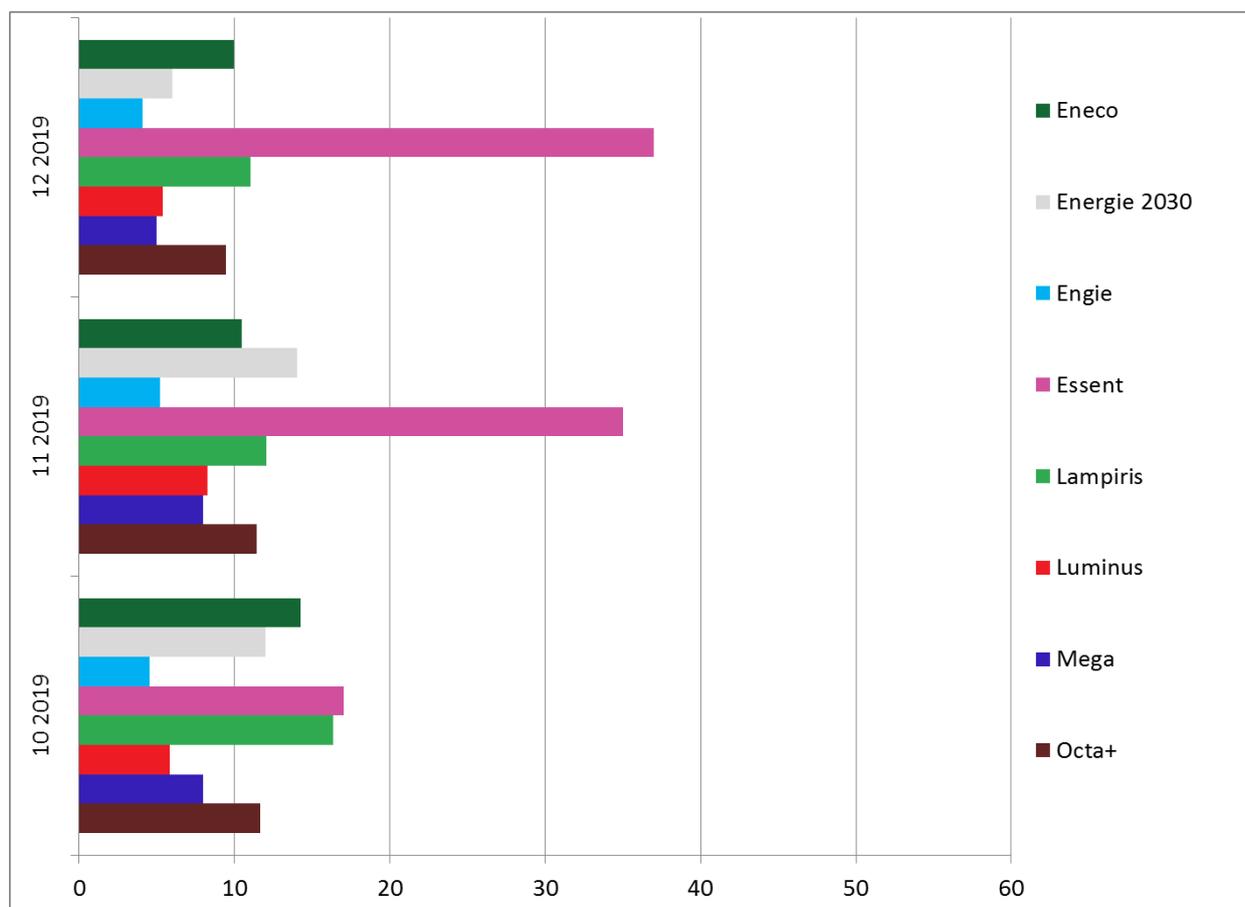
### Clôture suite au déménagement



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

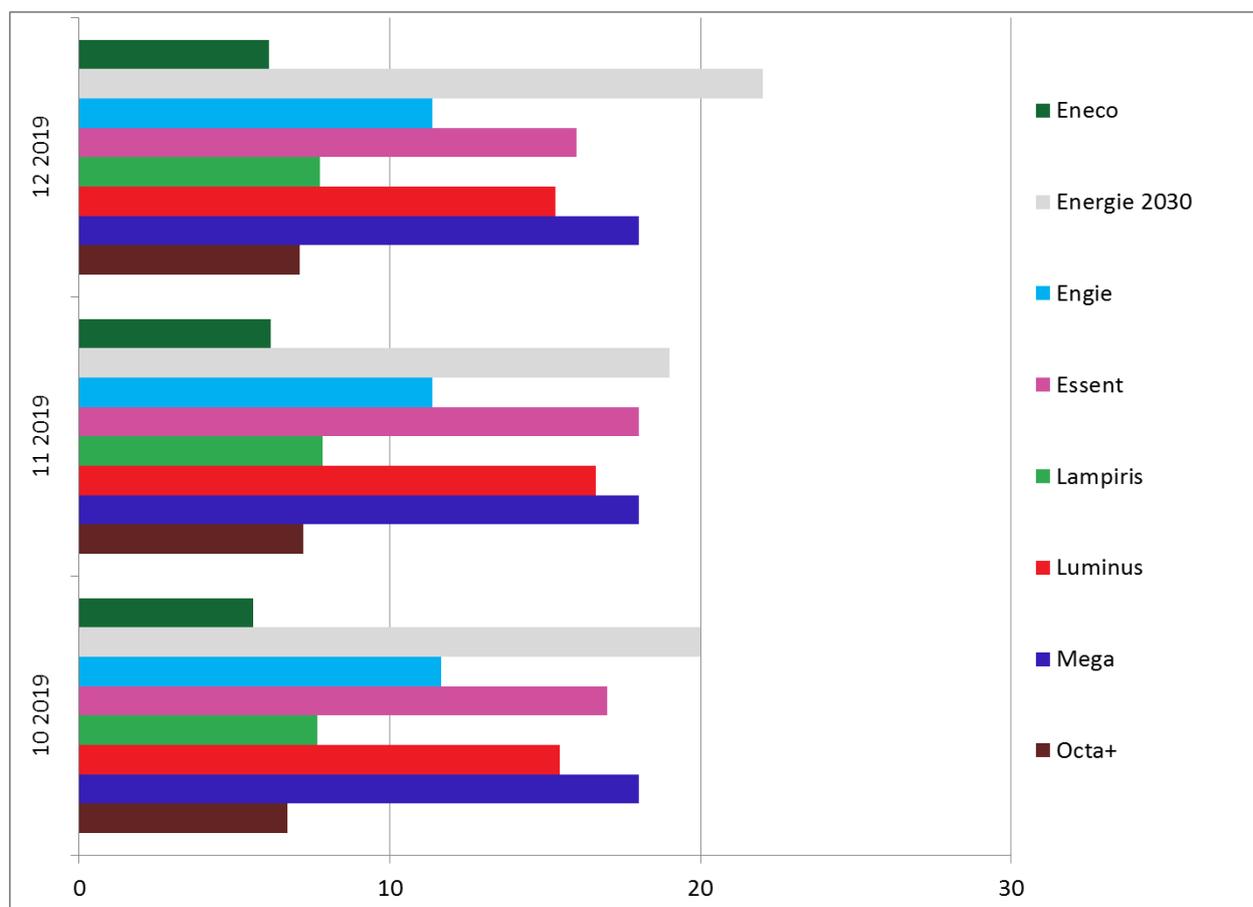
### Clôture suite au changement de fournisseur



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

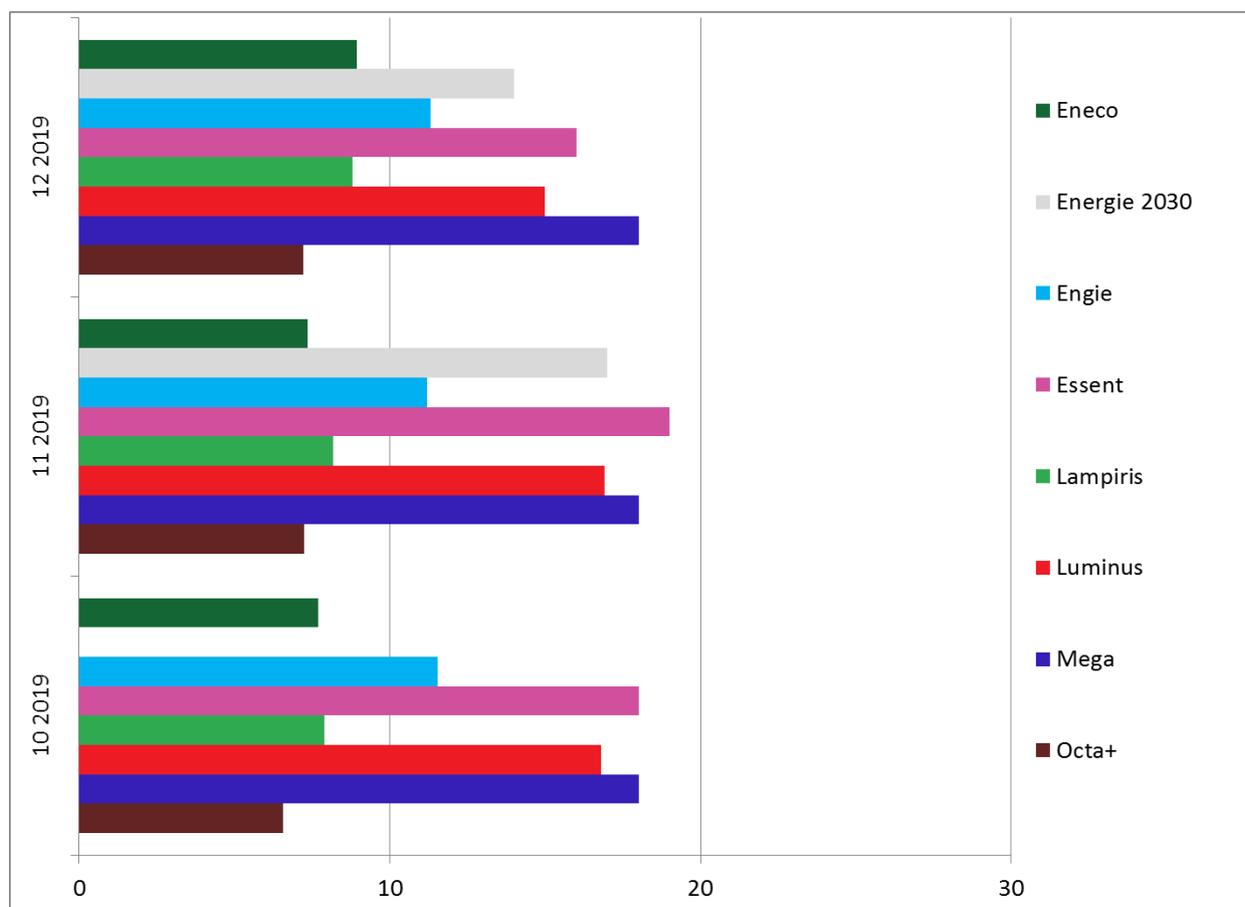
### Régularisation annuelle de la consommation



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

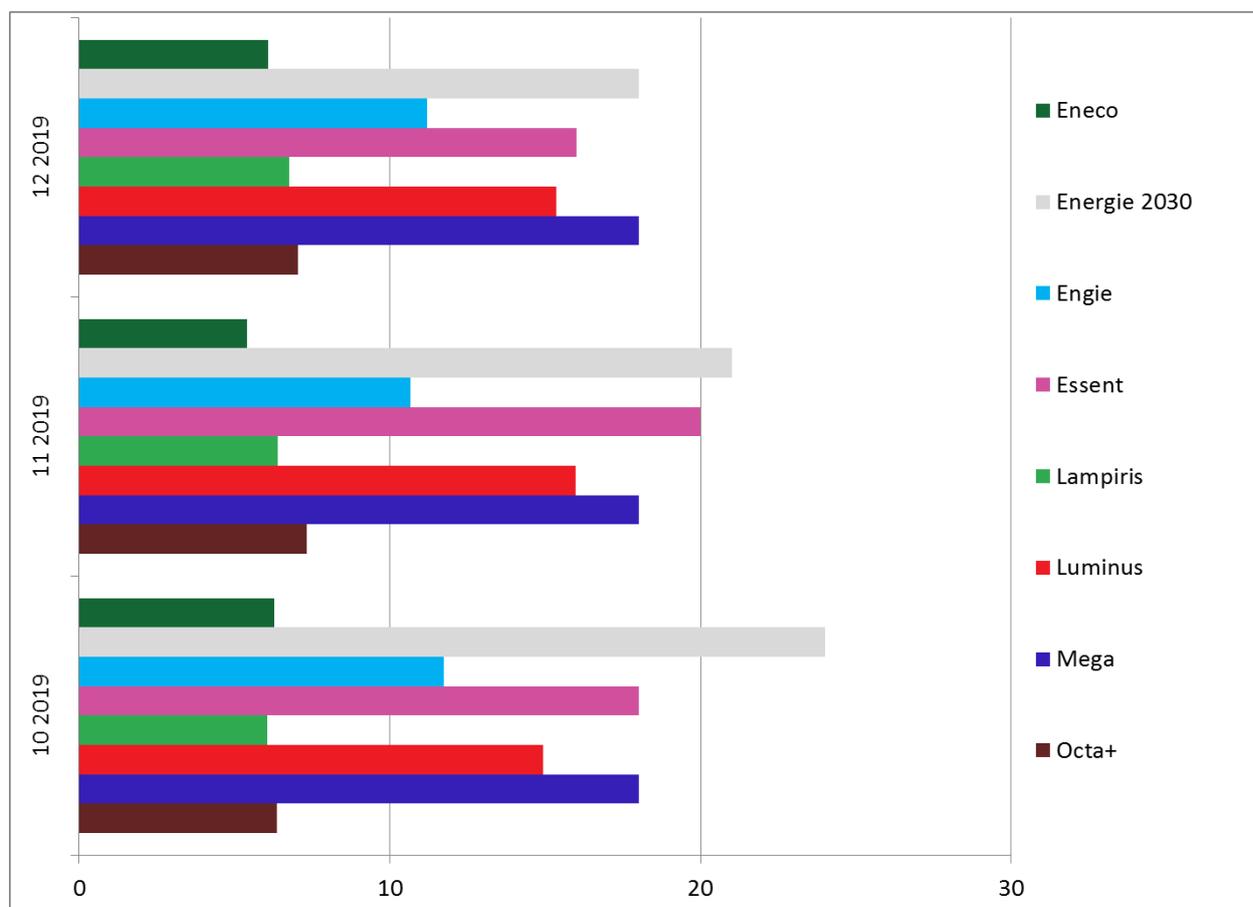
### Clôture suite au déménagement



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

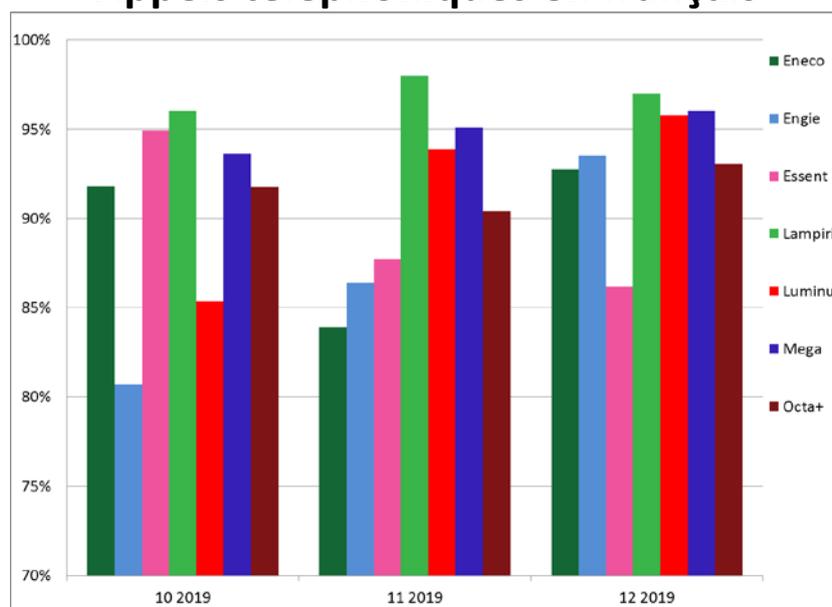
### Clôture suite au changement de fournisseur



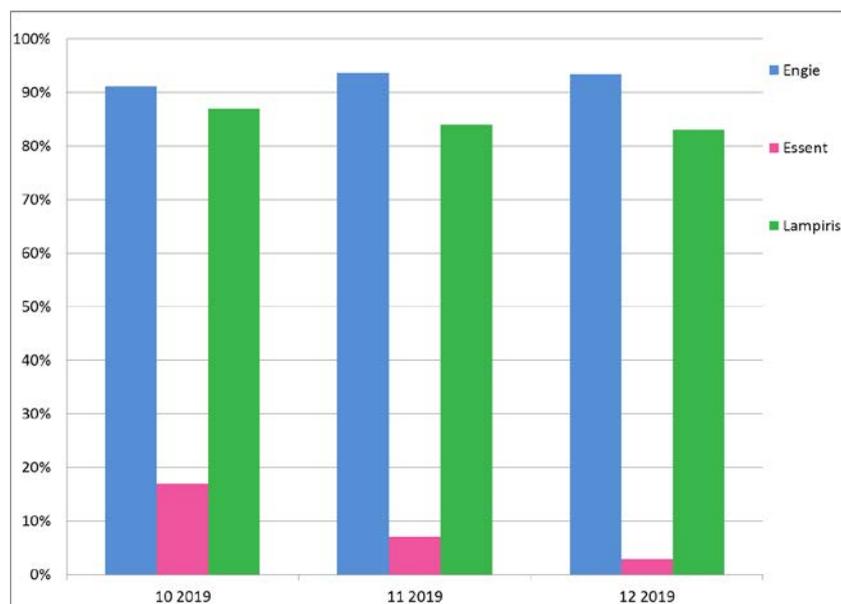
## Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

### SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITÉ

#### Appels téléphoniques en français



#### Appels téléphoniques en allemand

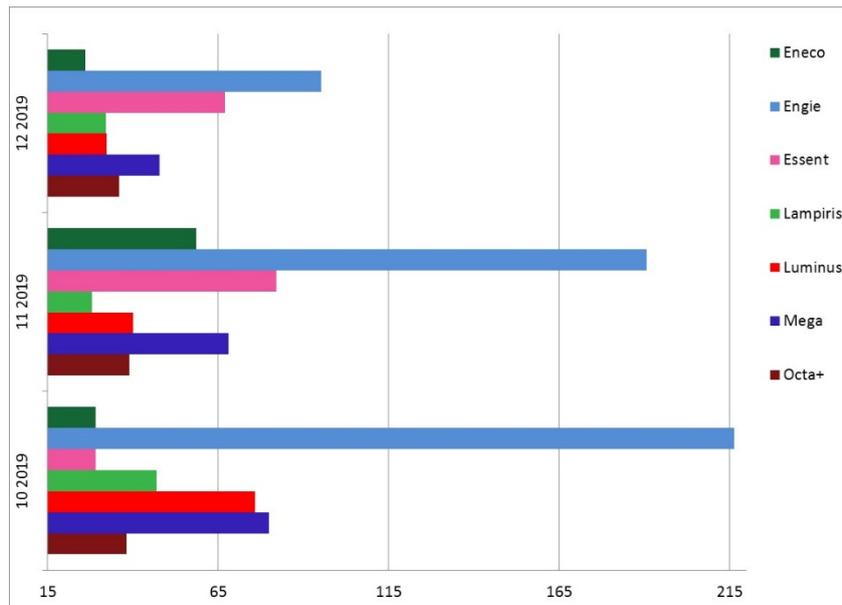


Depuis le mois de septembre 2019, Essent offre également la possibilité aux clients germanophones soit d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande, laquelle est une langue officielle de la région wallonne, soit de laisser un message afin d'être rappelé.

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2019

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

### Appels téléphoniques en français



### Appels téléphoniques en allemand

