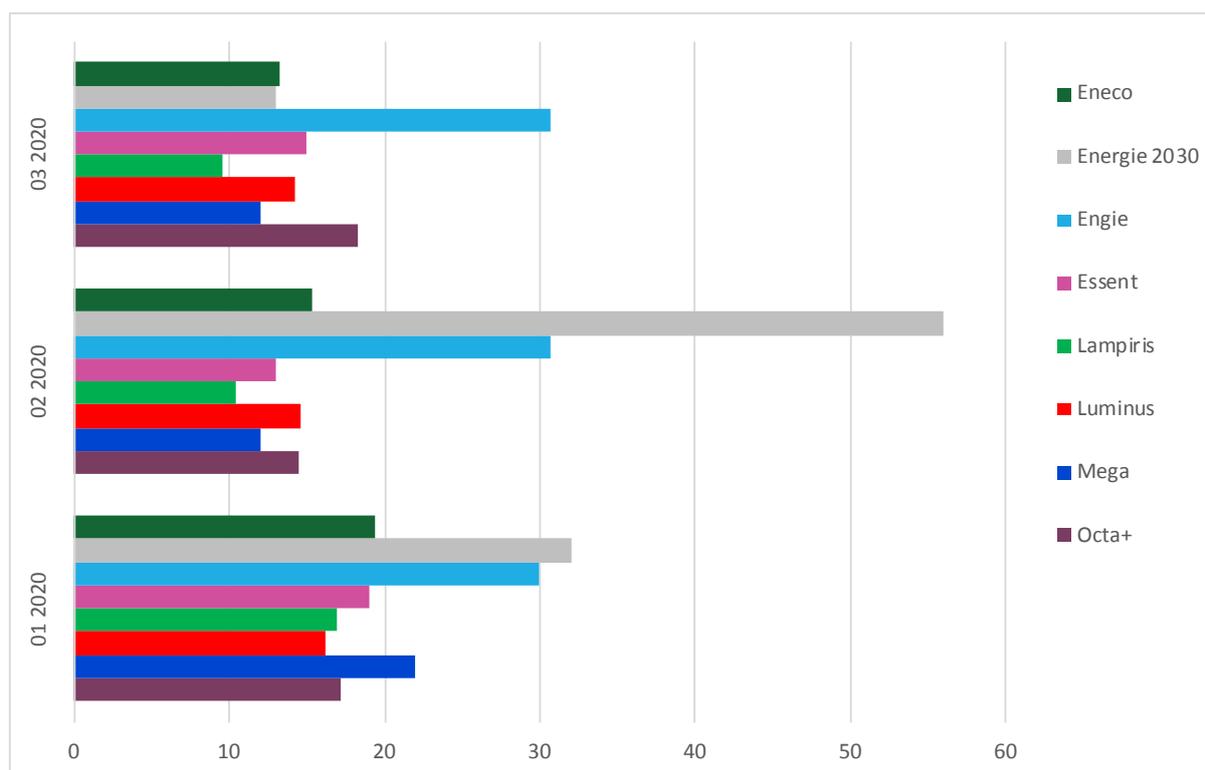


Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

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

Régularisation annuelle de la consommation

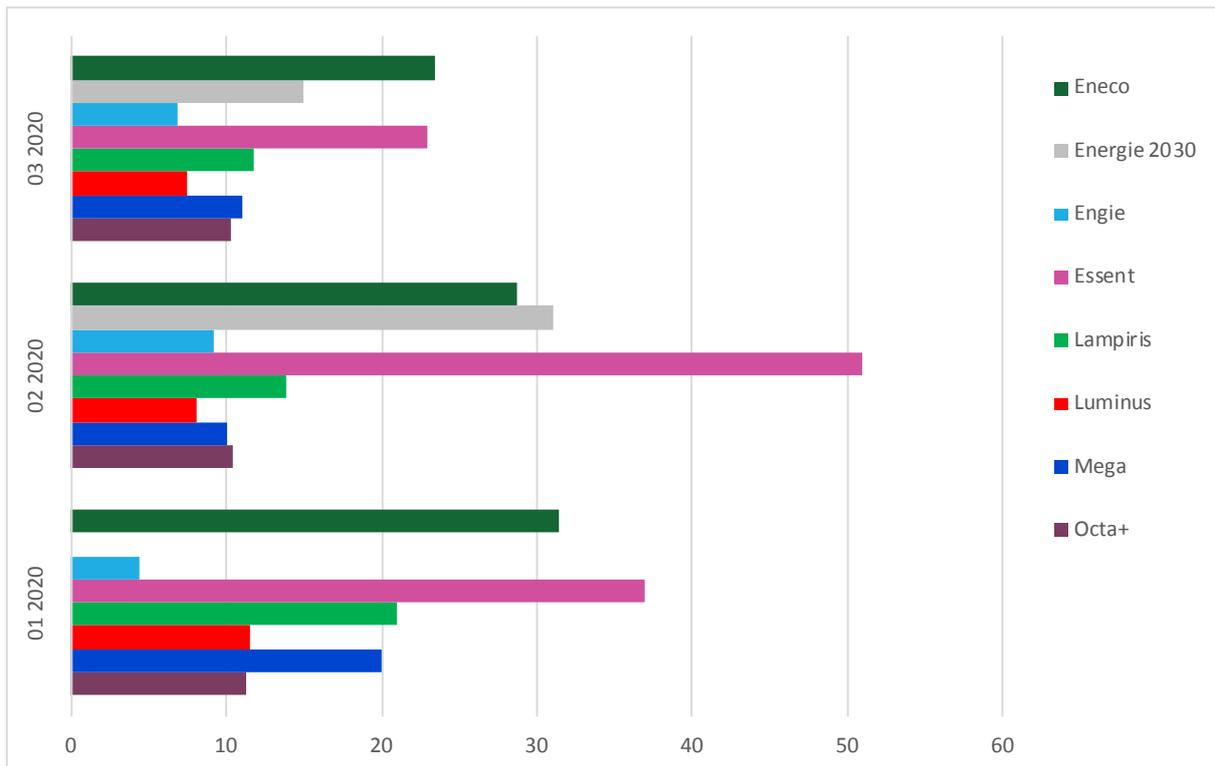


- Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

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

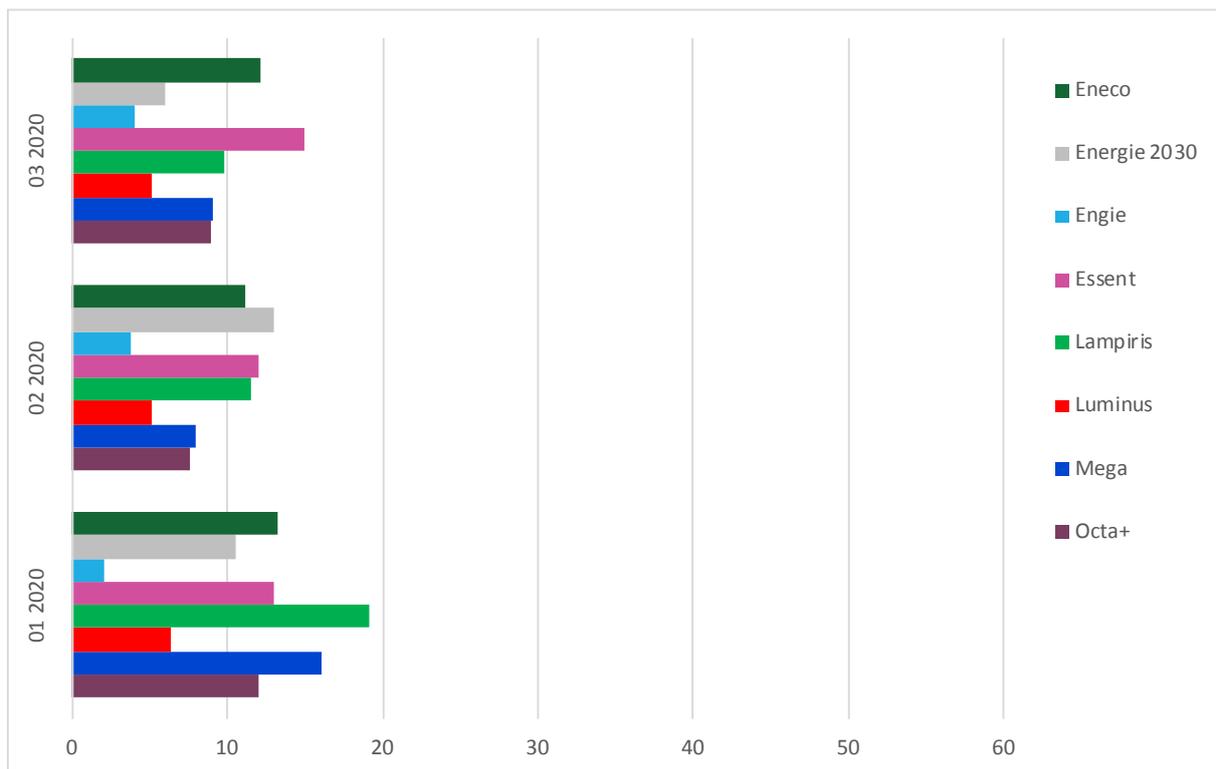
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

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

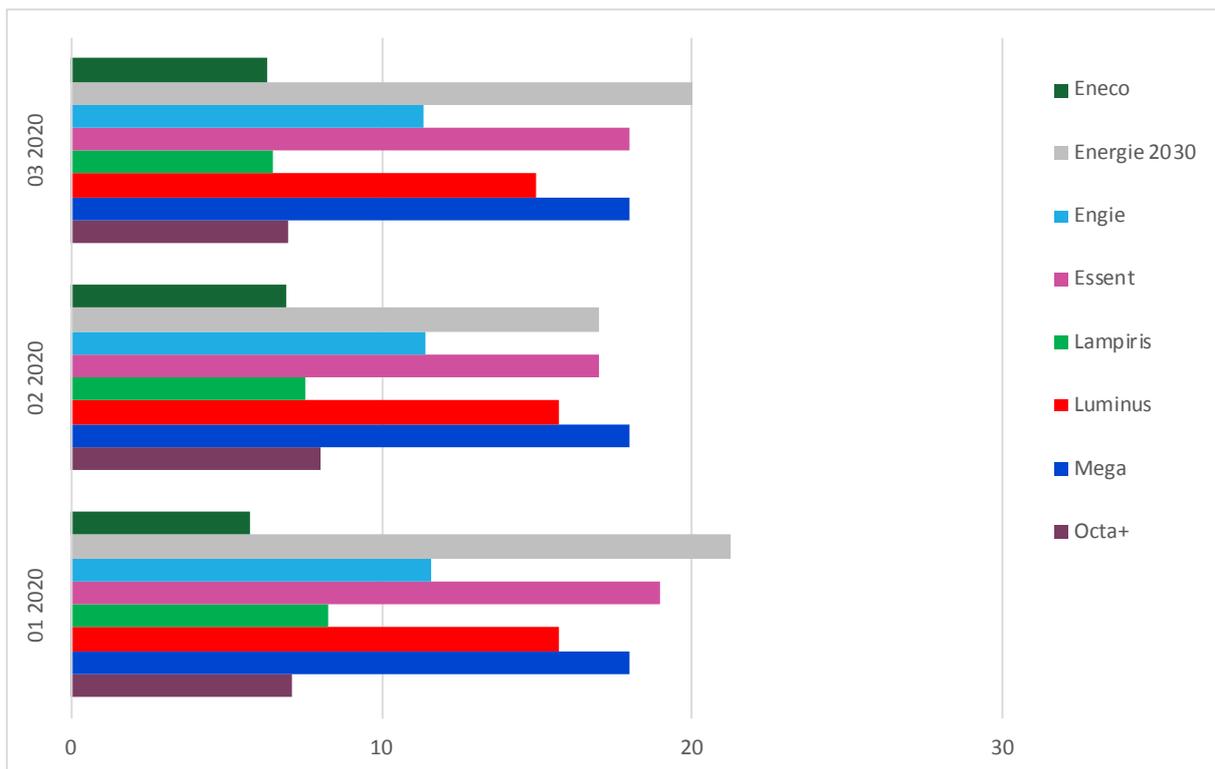
Clôture suite au changement de fournisseur



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

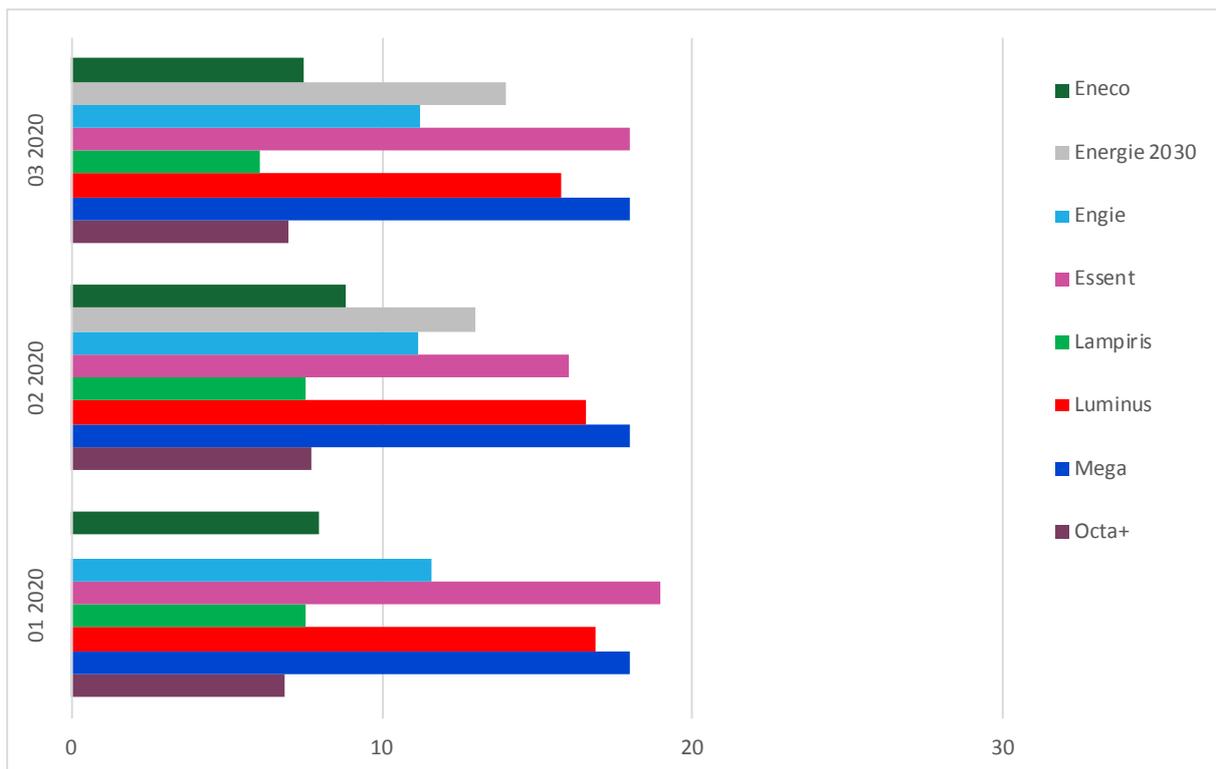
Régularisation annuelle de la consommation



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

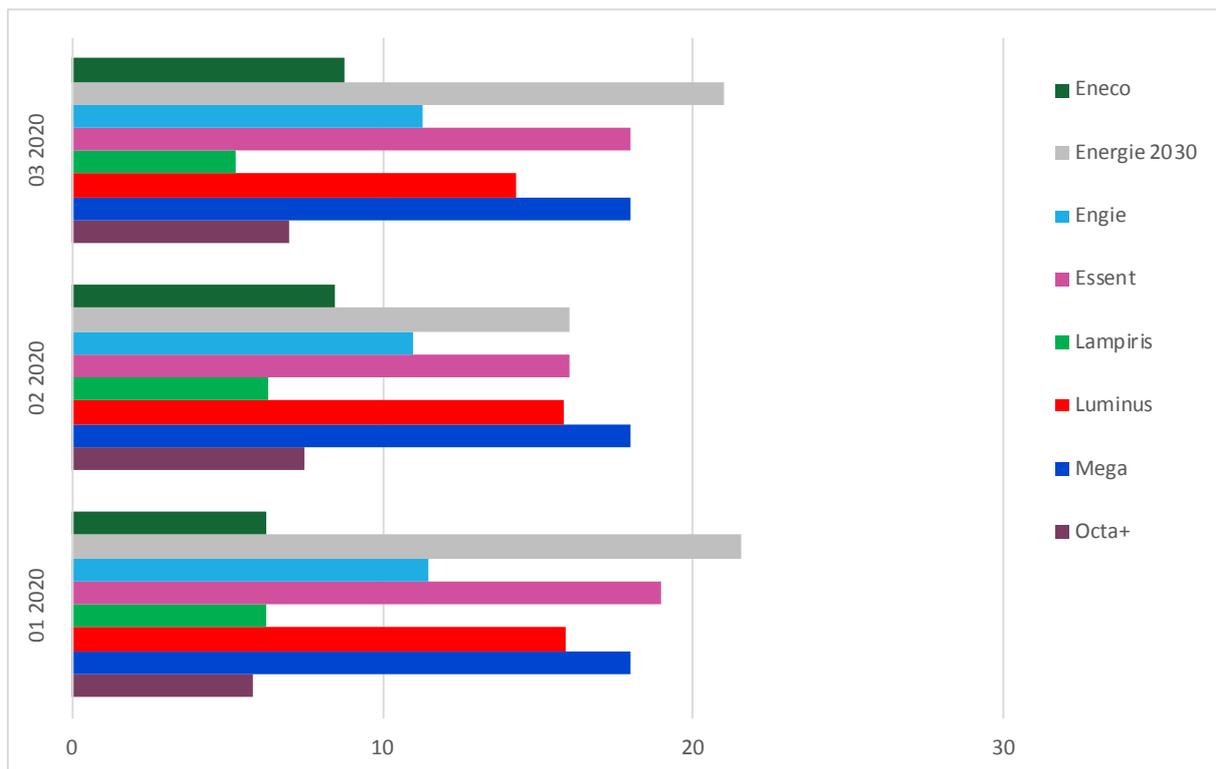
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

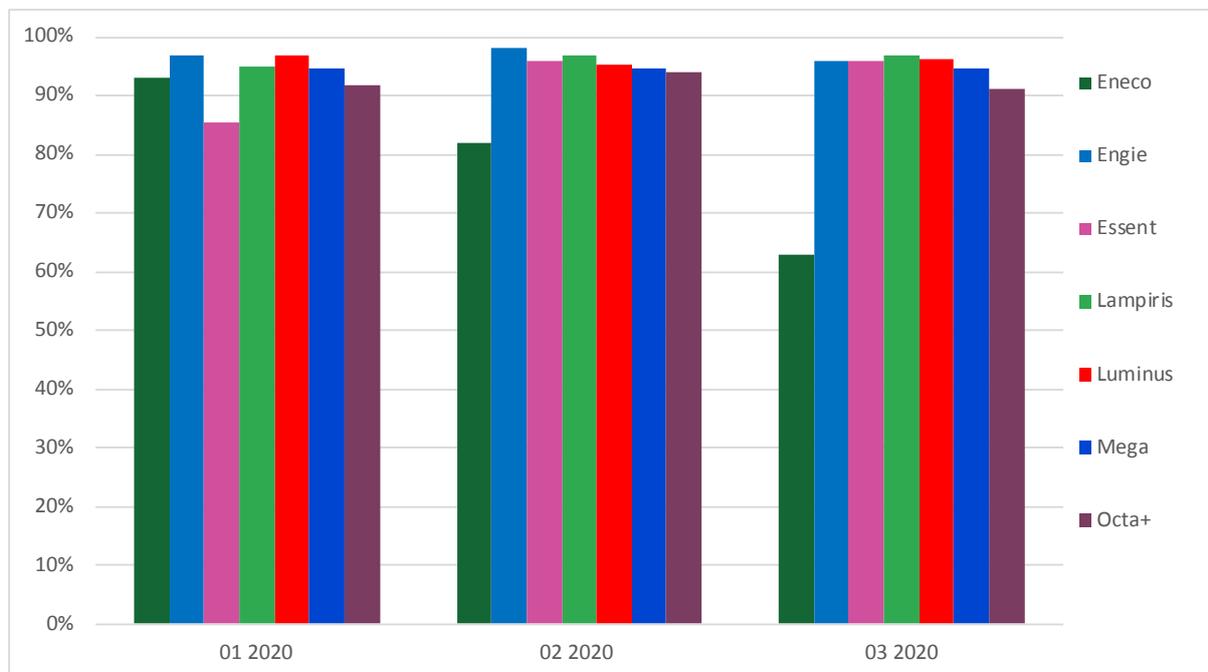
SERVICES DE FACTURATION – DÉLAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

Clôture suite au changement de fournisseur

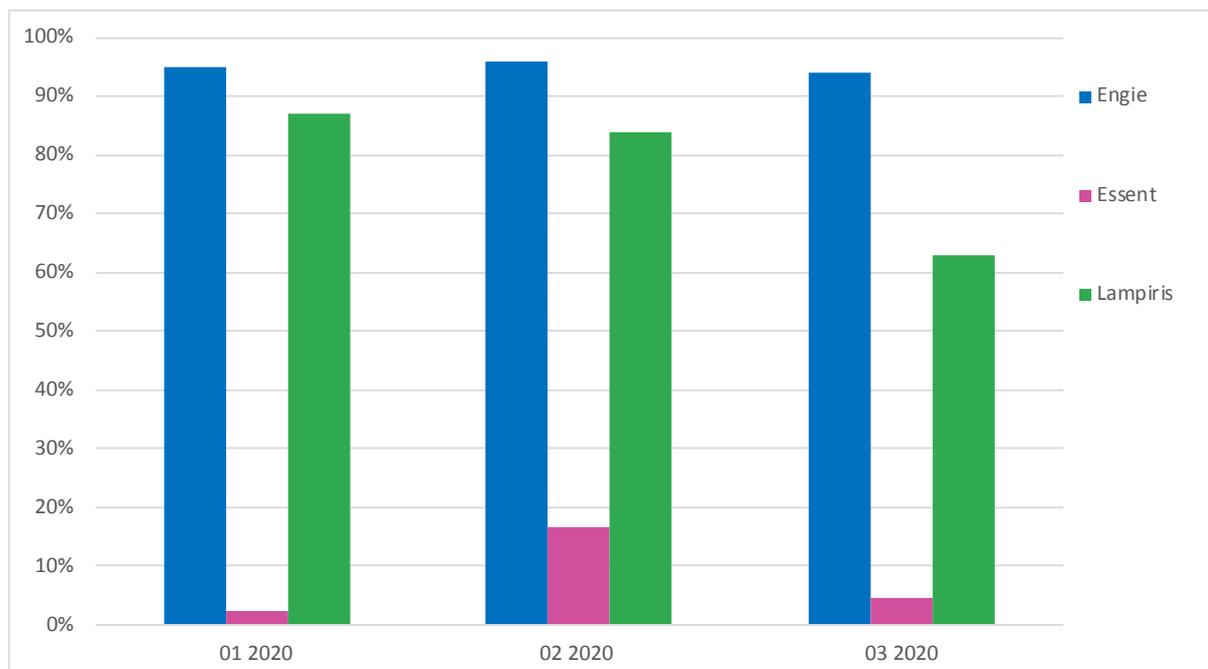


Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 1^{er} trimestre 2020

SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITÉ Appels téléphoniques en français



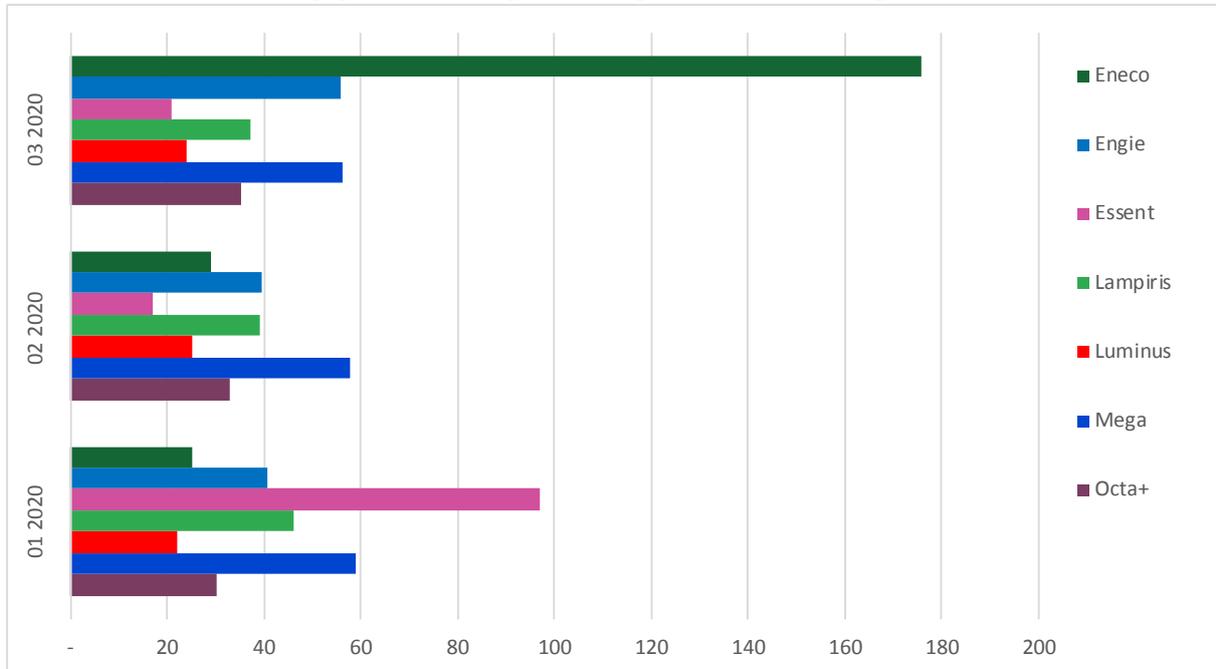
Appels téléphoniques en allemand



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 1^{er} trimestre 2020

SERVICES D'INFORMATION – DÉLAI DE RÉPONSE (SECONDES) Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand

