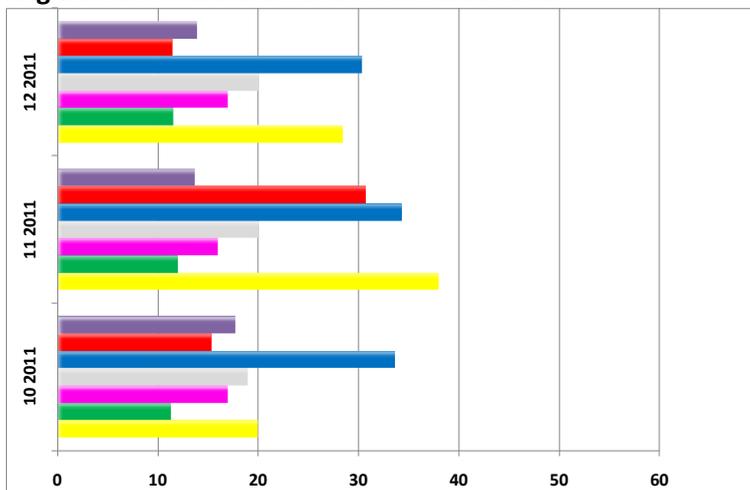


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>ème</sup> trimestre 2011



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

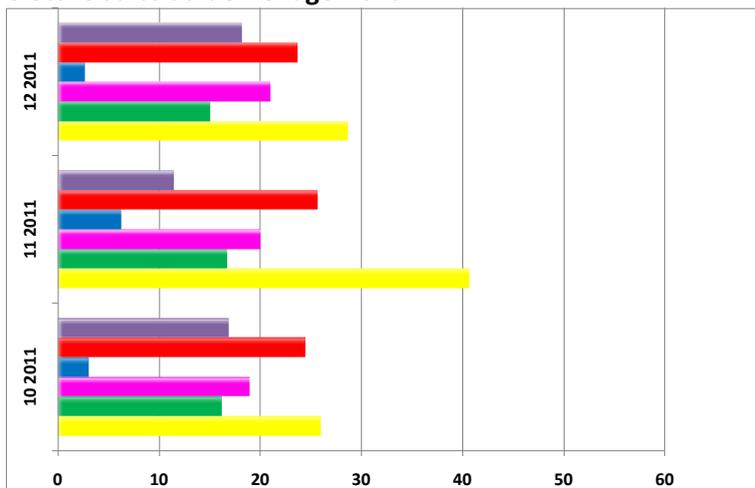
### Régularisation annuelle de la consommation



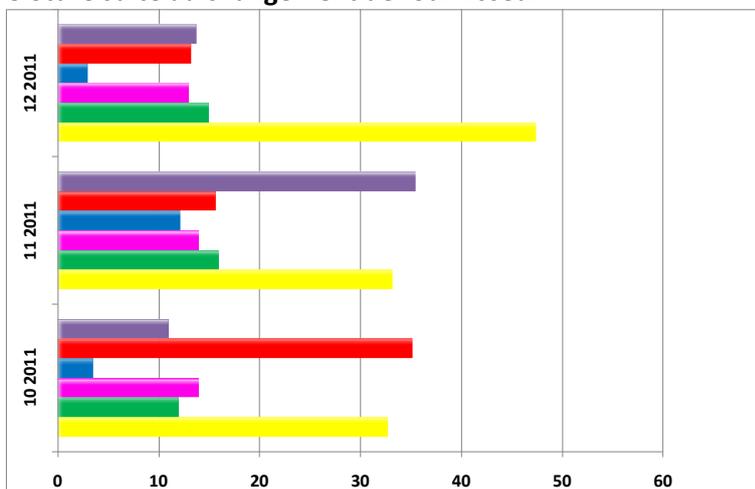
### Légende

- Belpower
- EDF Luminus
- Electrabel
- Energie 2030
- Essent
- Lampiris
- Nuon

### Clôture suite au déménagement

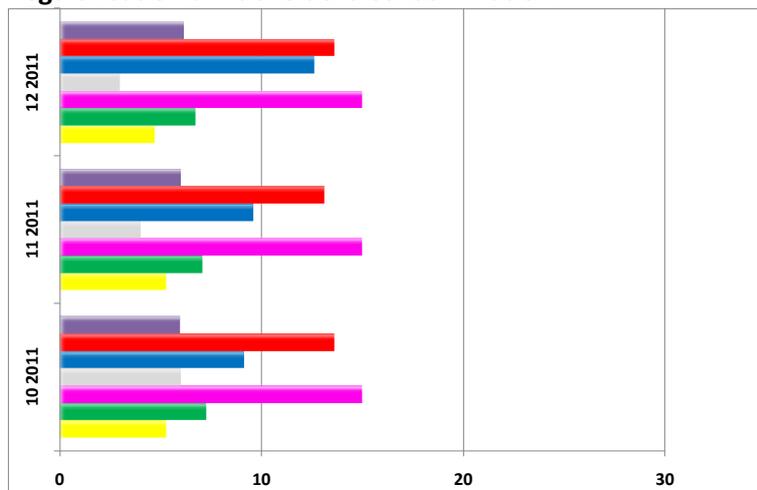


### Clôture suite au changement de fournisseur



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

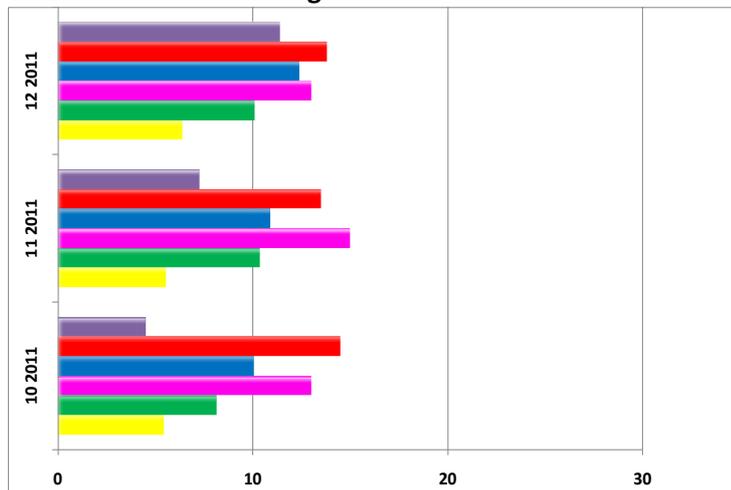
### Régularisation annuelle de la consommation



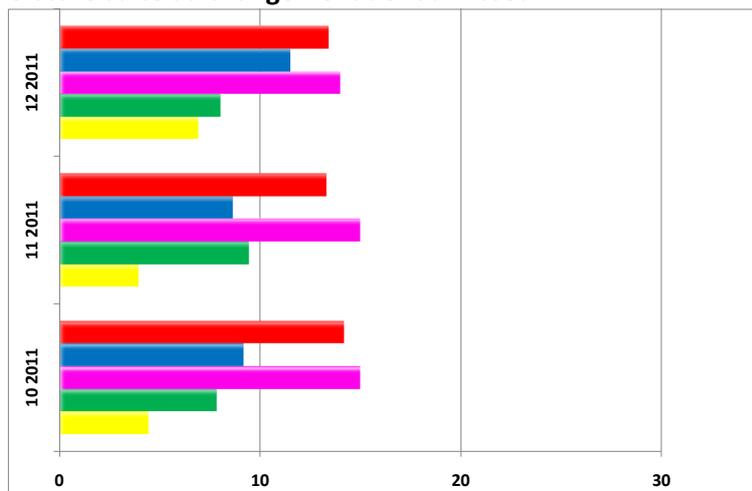
### Légende

- Belpower
- EDF Luminus
- Electrabel
- Energie 2030
- Essent
- Lampiris
- Nuon

### Clôture suite au déménagement

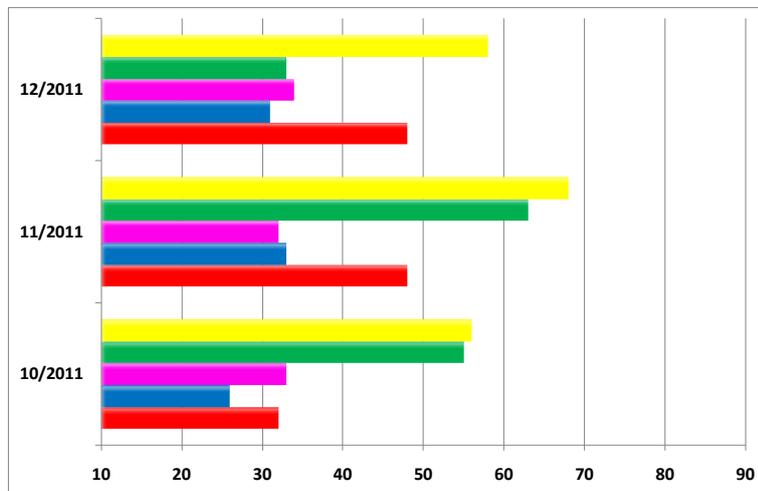


### Clôture suite au changement de fournisseur



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

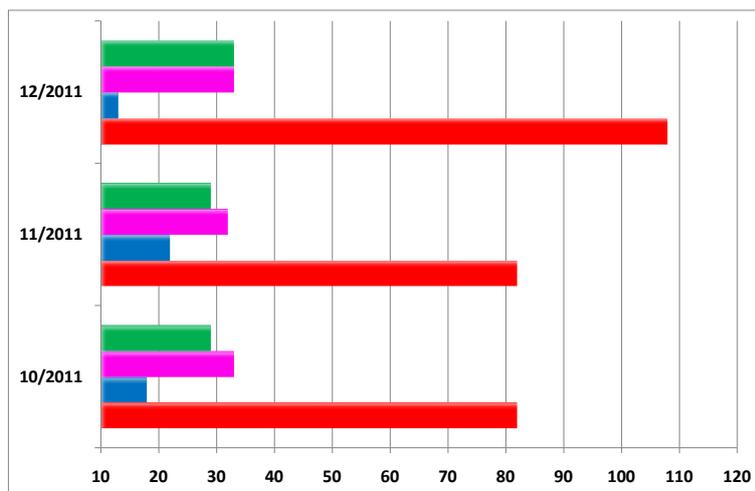
### Appels téléphoniques en français



### Légende

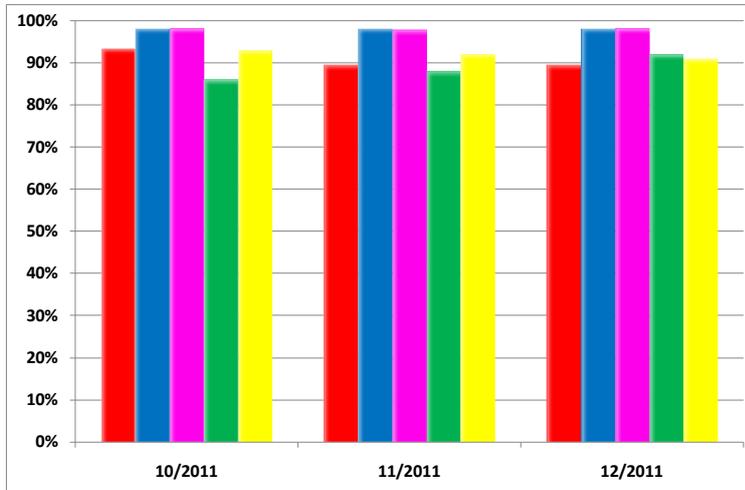


### Appels téléphoniques en allemand



## SERVICES D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

### Appels téléphoniques en français



### Légende

- EDF Luminus
- Electrabel
- Essent
- Lampiris
- Nuon

### Appels téléphoniques en allemand

