

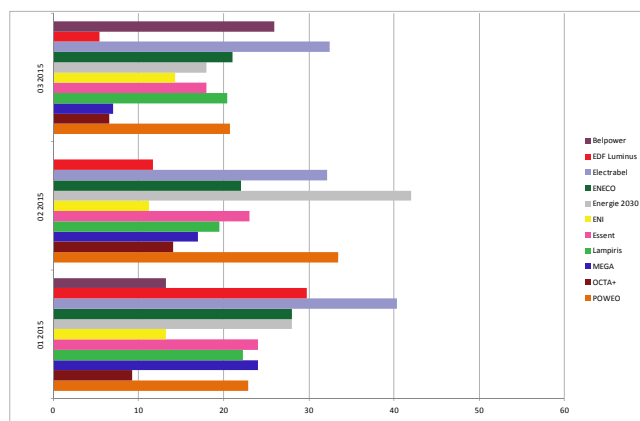
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz

1^{er} trimestre 2015

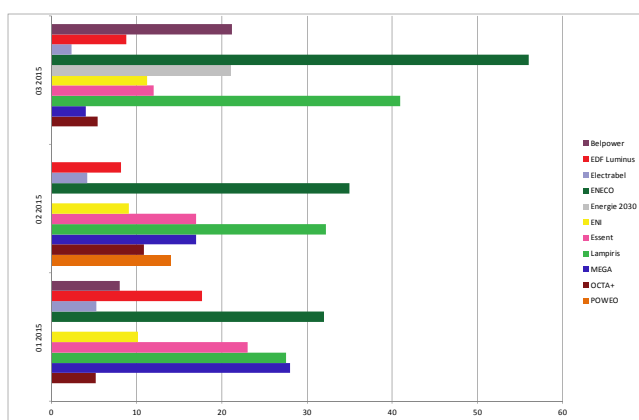


SERVICES DE FACTURATION – DELAI D'EDITION DES FACTURES (JOURS CALENDRIERS)

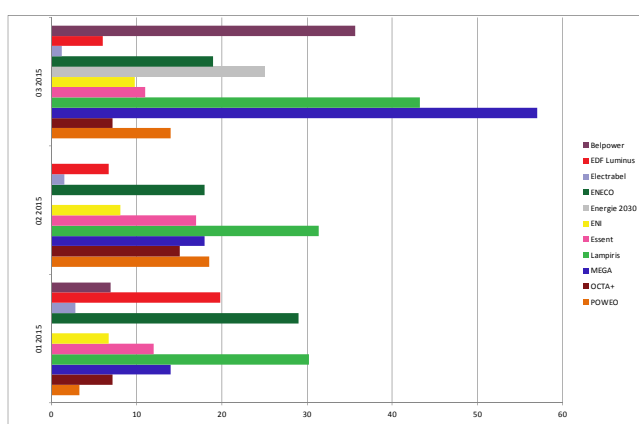
Régularisation annuelle de la consommation



Clôture suite au déménagement



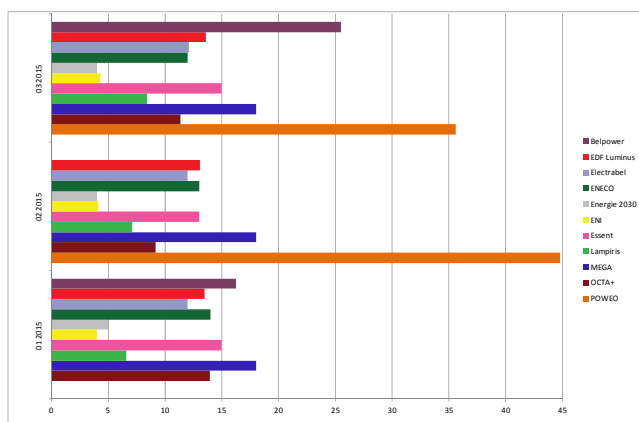
Clôture suite au changement de fournisseur



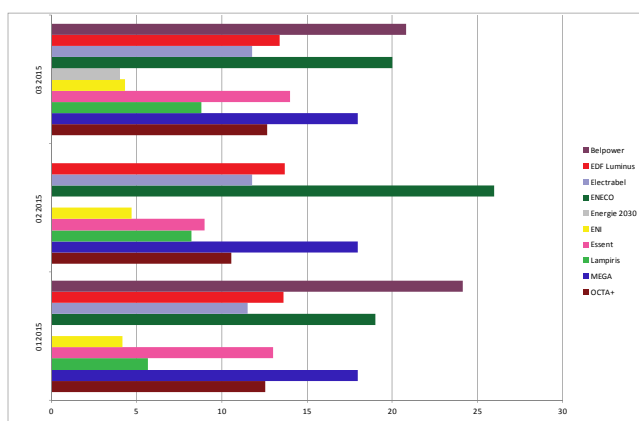
Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

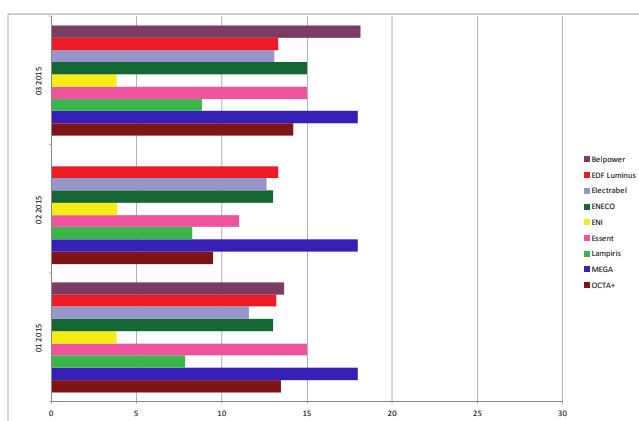
Régularisation annuelle de la consommation



Clôture suite au déménagement



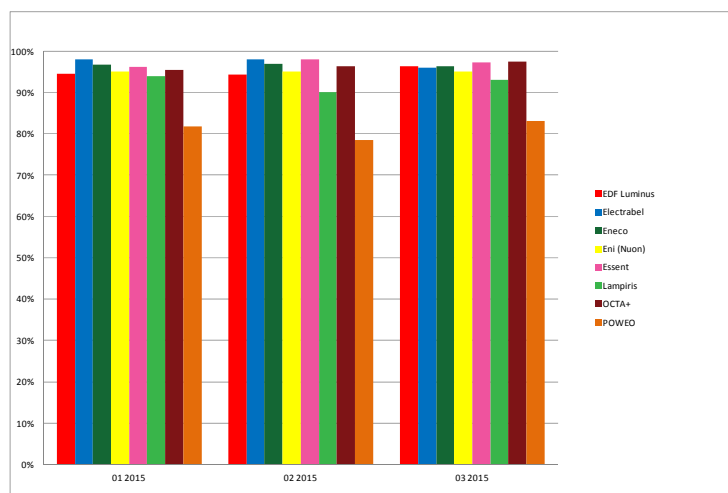
Clôture suite au changement de fournisseur



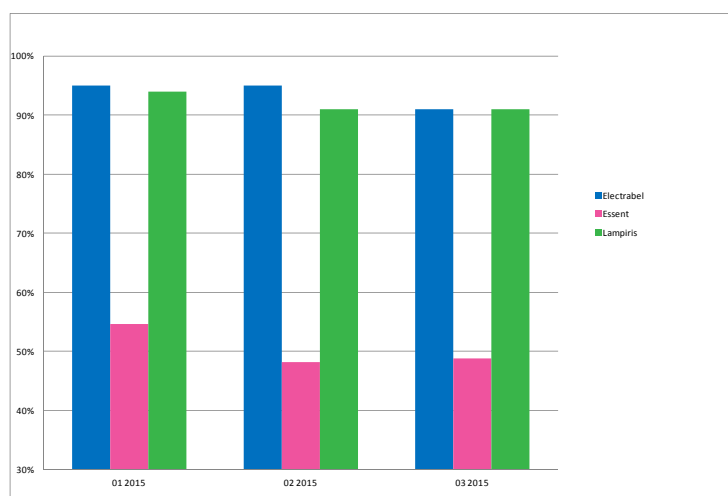
Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.

SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

Appels téléphoniques en français



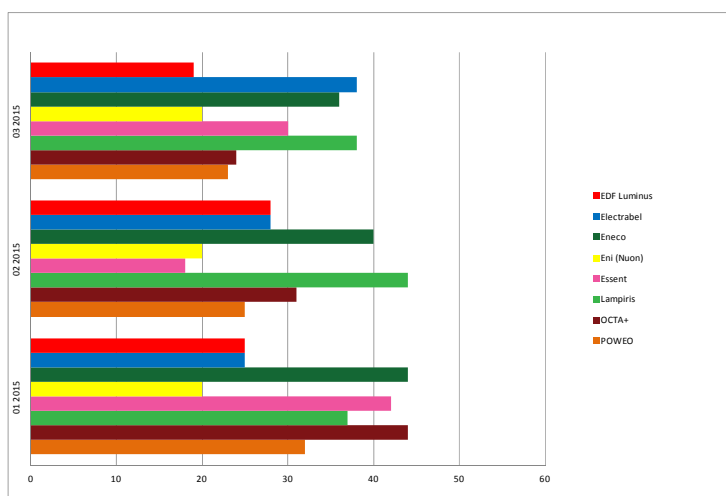
Appels téléphoniques en allemand



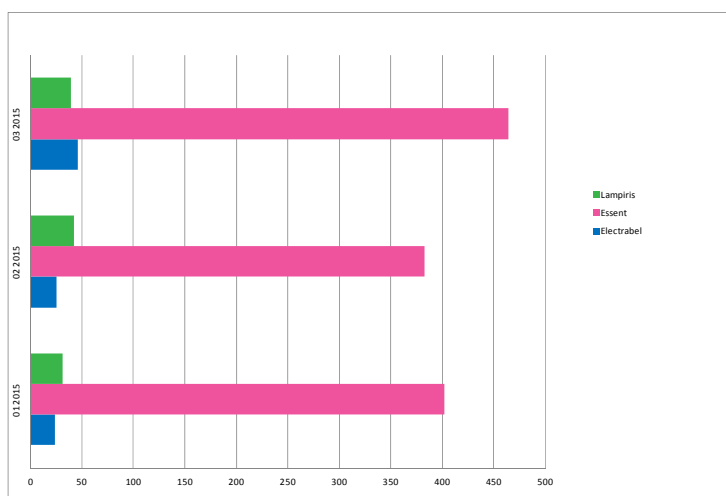
MEGA n'apparaît pas car ce fournisseur n'est actuellement pas capable de faire la distinction entre les appels en français et ceux en allemand.

SERVICES D'INFORMATION – DELAI DE REPONSE (SECONDES)

Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand



MEGA n'apparaît pas car ce fournisseur n'est actuellement pas capable de faire la distinction entre les appels en français et ceux en allemand.