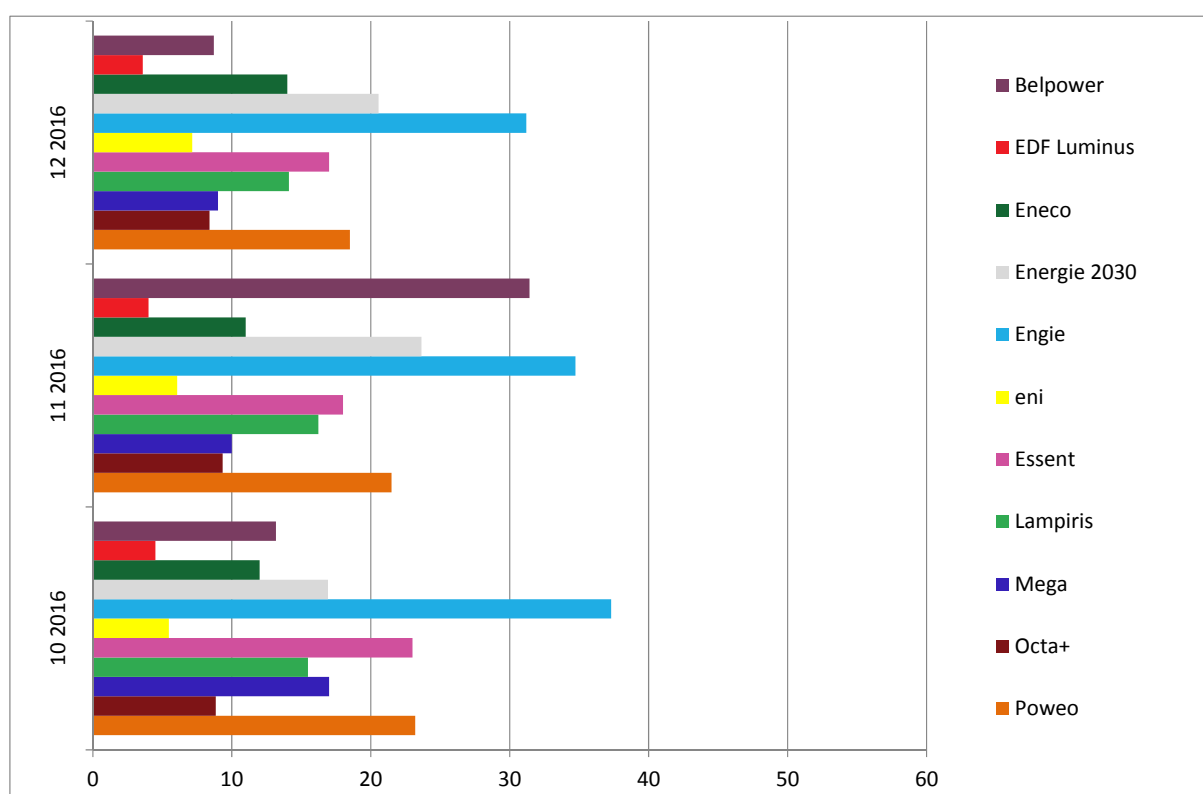


Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

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

Régularisation annuelle de la consommation

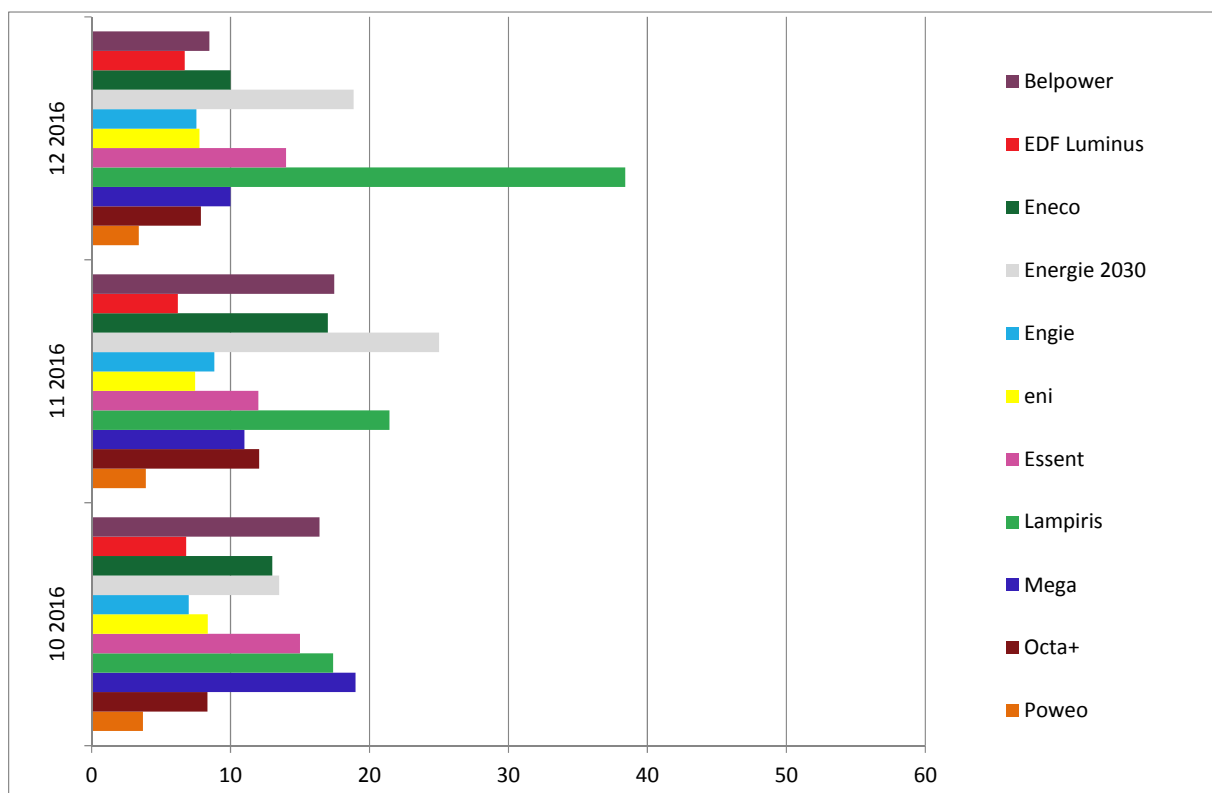


- Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.
- En ce qui concerne la facturation de la régularisation, les chiffres présentés ne tiennent pas compte des données de projet(s) pilote(s) temporaire(s) mené(s) par certains fournisseurs.

Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

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

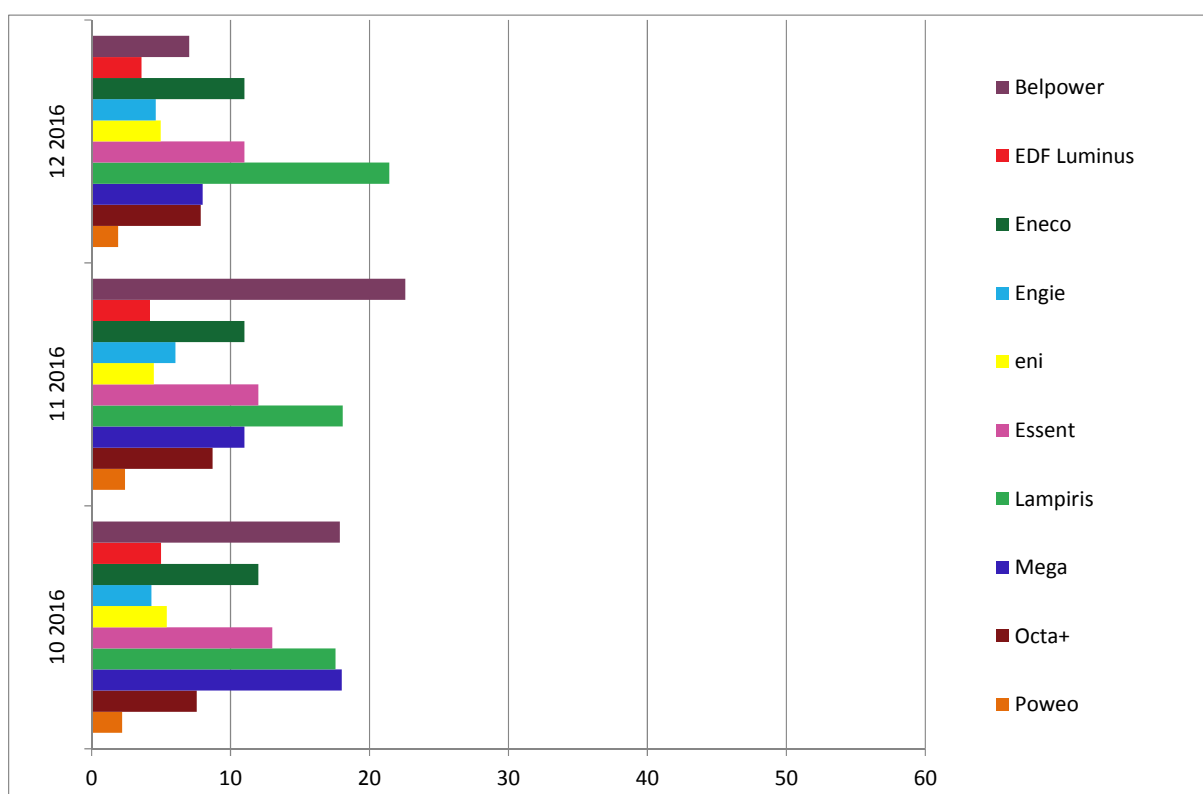
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

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

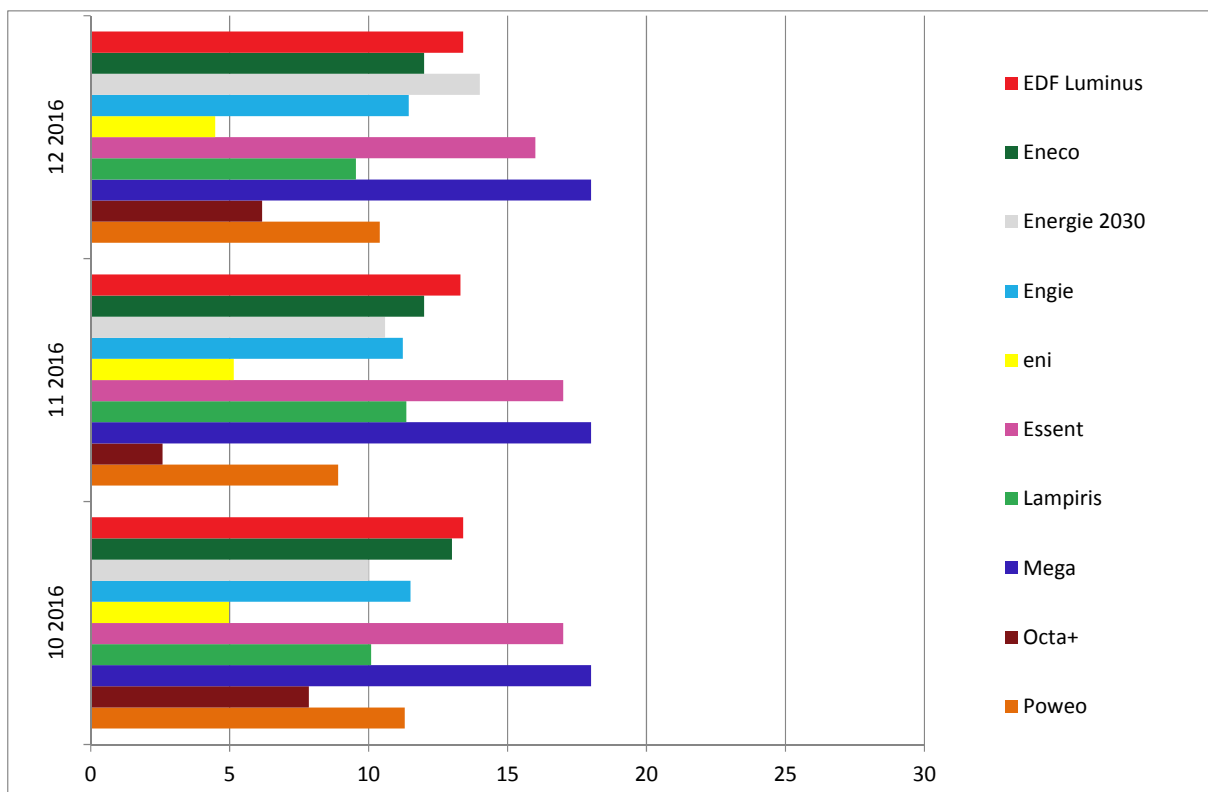
Clôture suite au changement de fournisseur



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

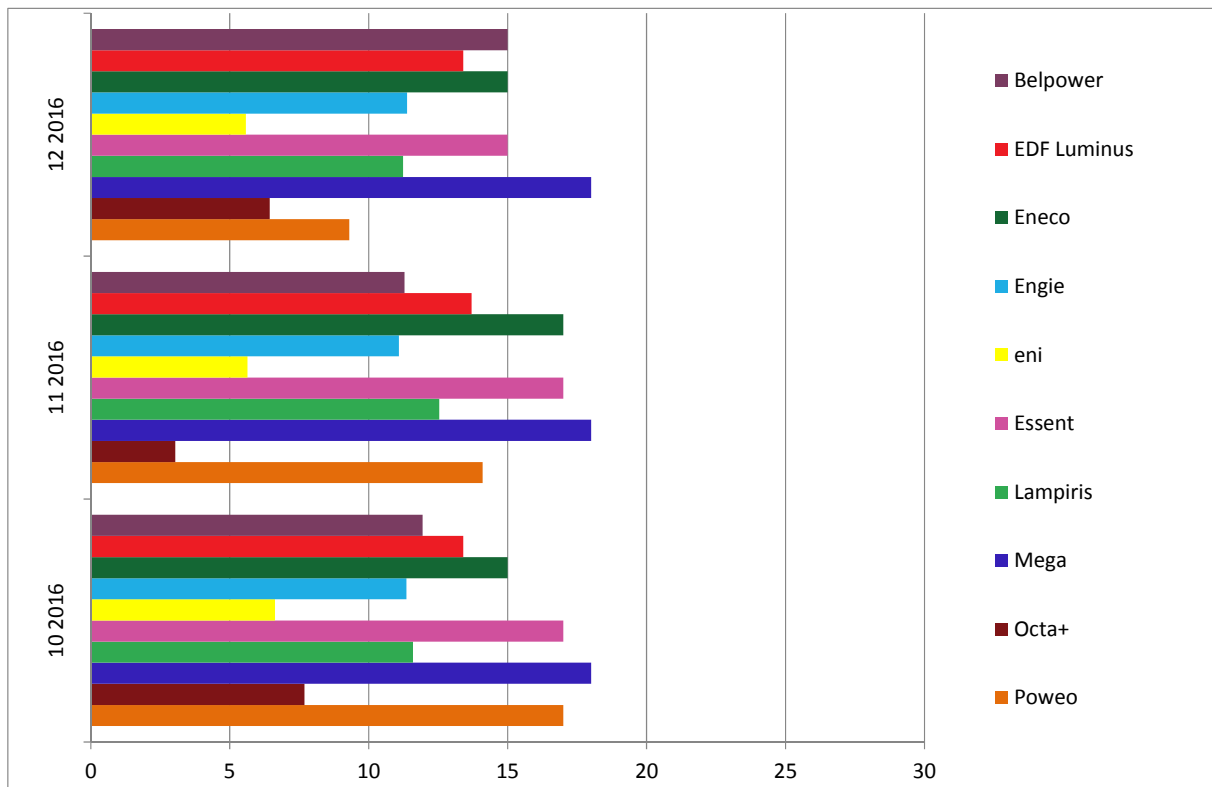
Régularisation annuelle de la consommation



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

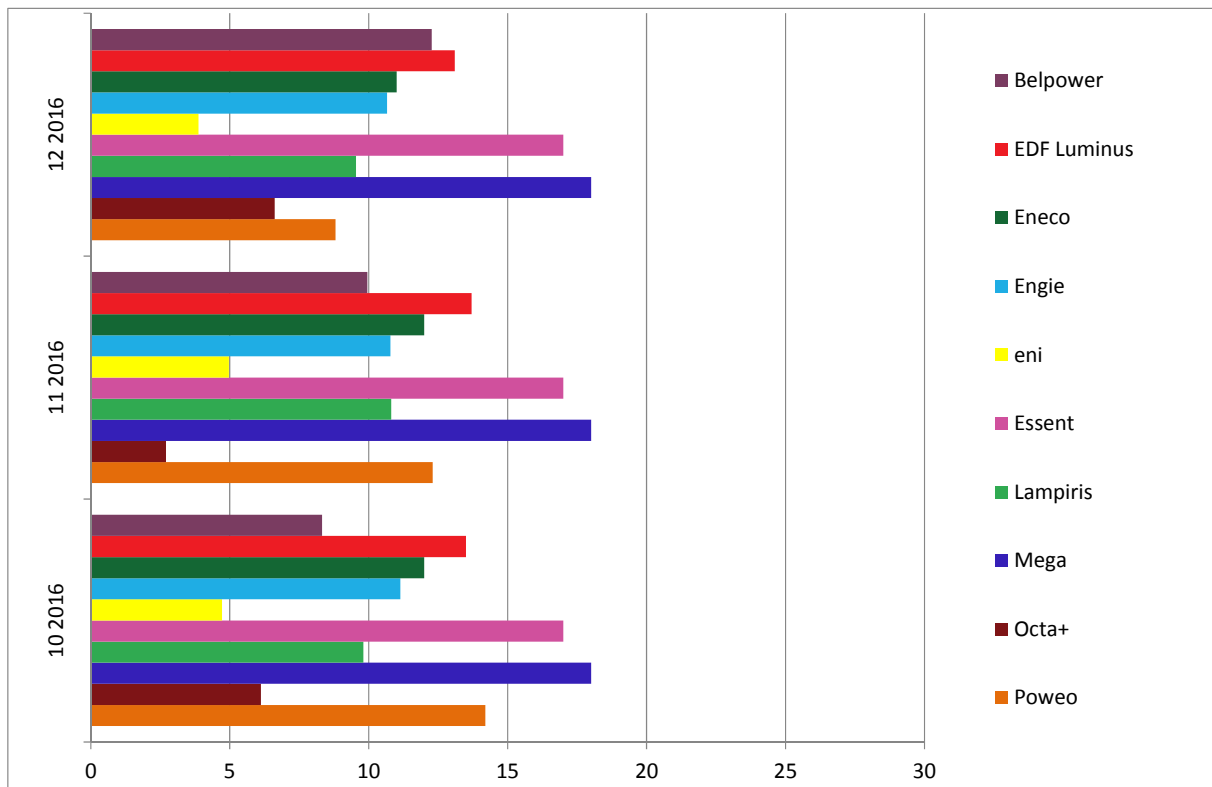
Clôture suite au déménagement



Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

SERVICES DE FACTURATION – DELAI DE REMBOURSEMENT (JOURS CALENDRIERS)

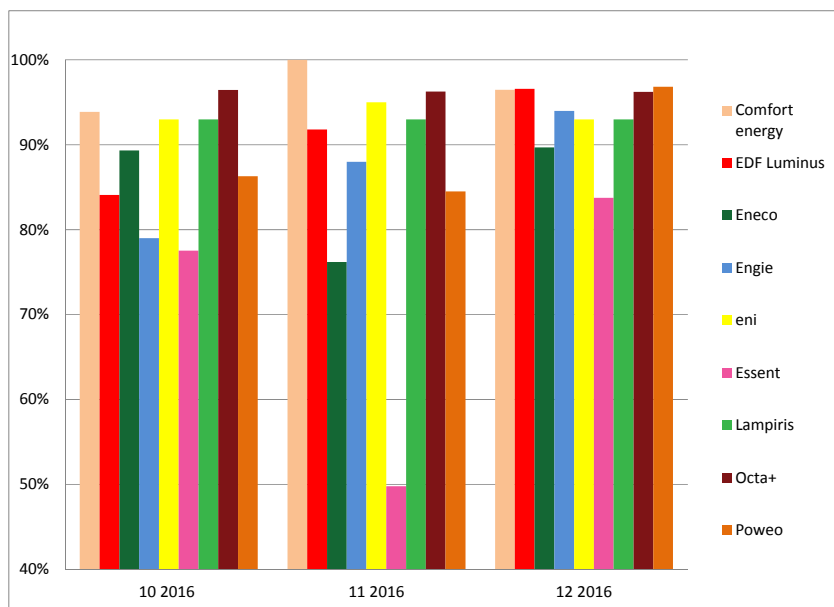
Clôture suite au changement de fournisseur



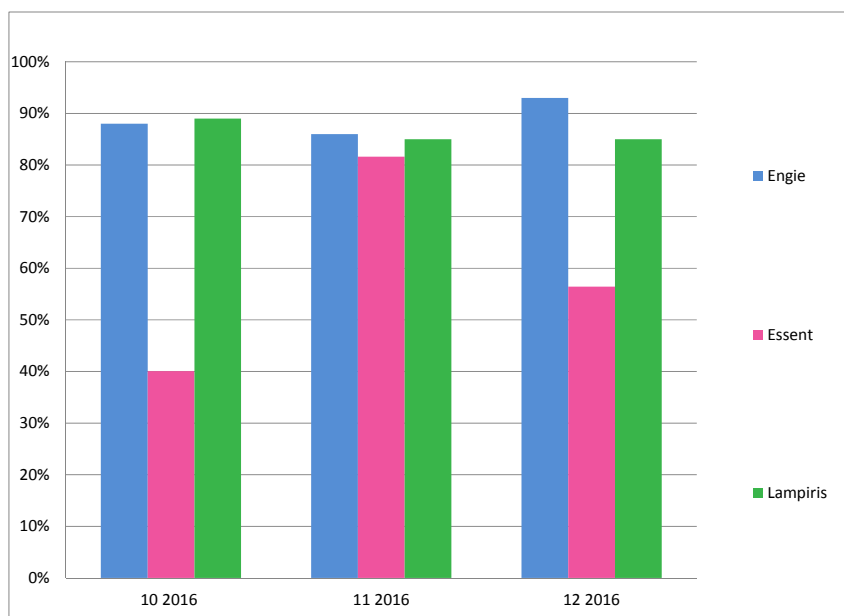
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITE

Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand

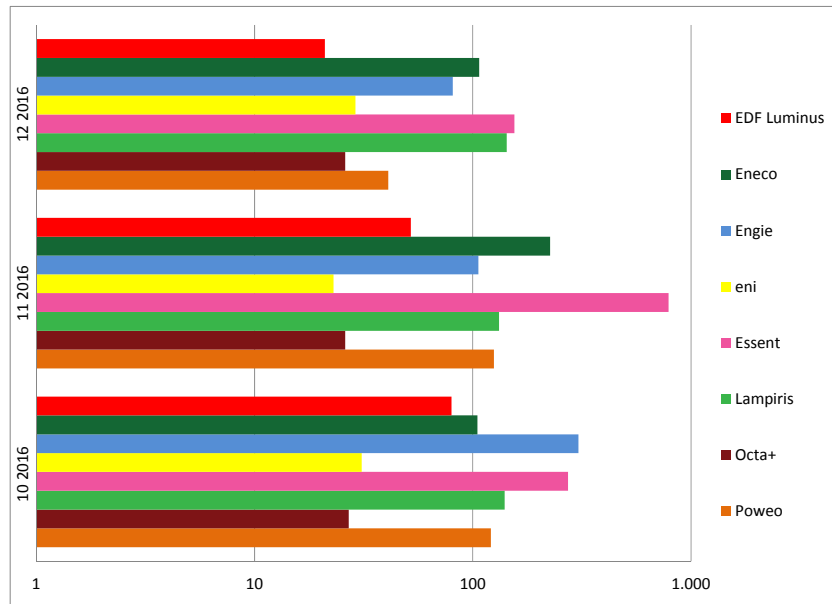


Seuls trois fournisseurs offrent la possibilité aux clients germanophones d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande, laquelle est une langue officielle de la région wallonne.

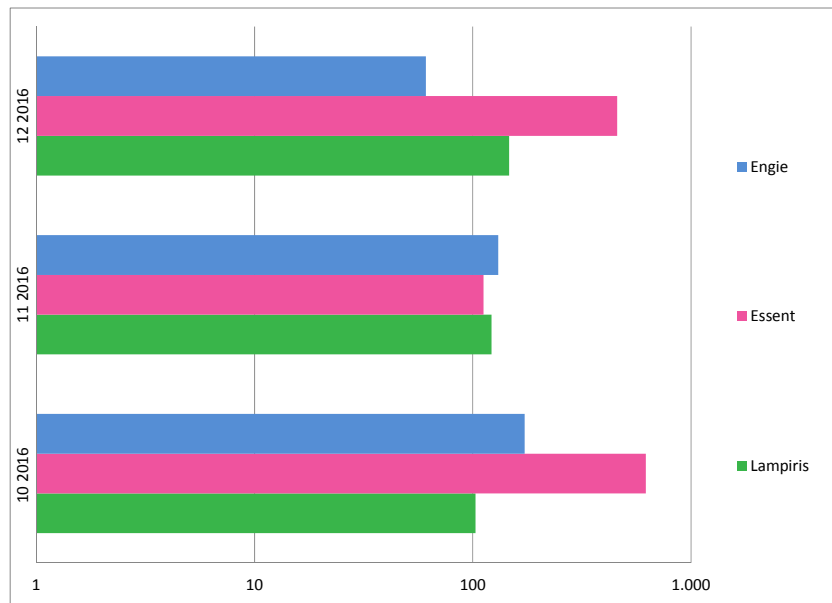
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4^e trimestre 2016

SERVICES D'INFORMATION – DELAI DE REPONSE (SECONDES)

Appels téléphoniques en français



Appels téléphoniques en allemand



Seuls trois 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.