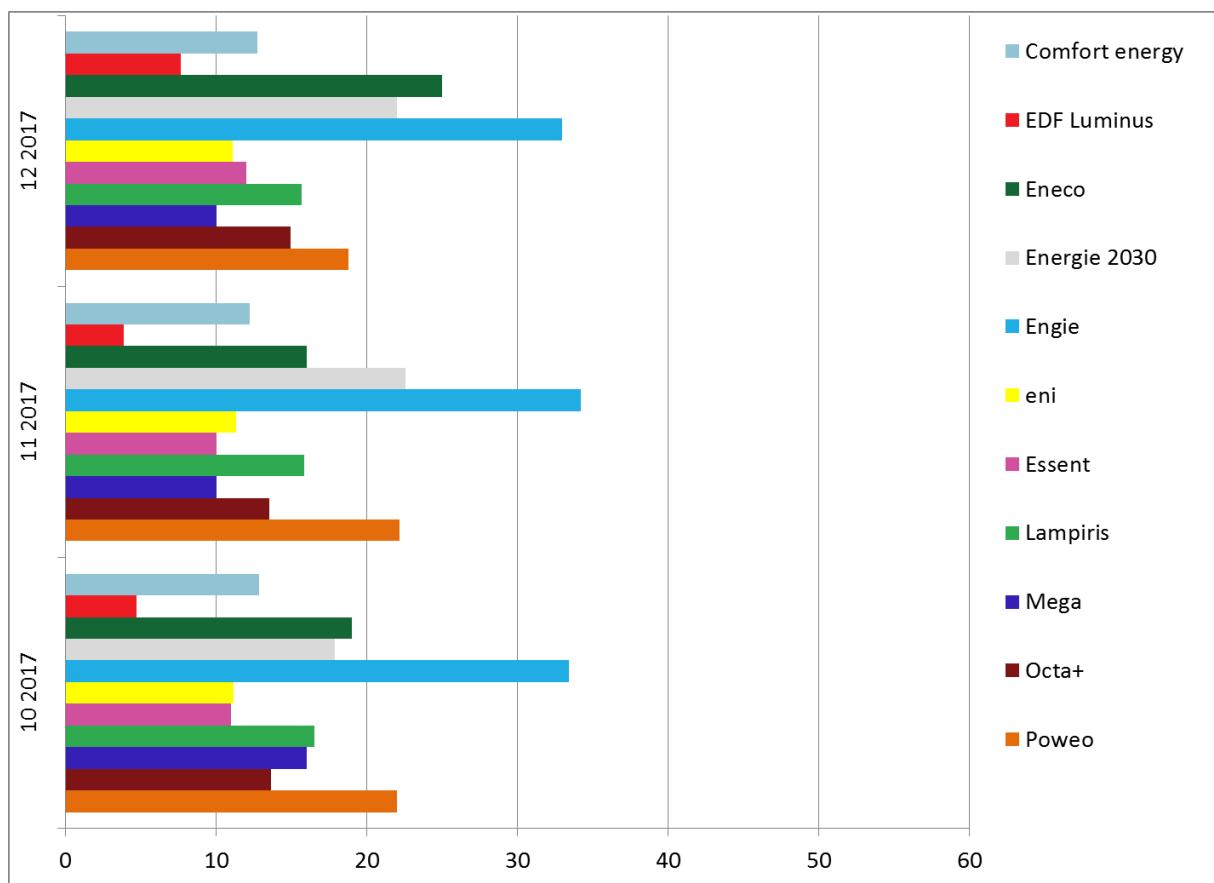


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz

## 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

#### Régularisation annuelle de la consommation



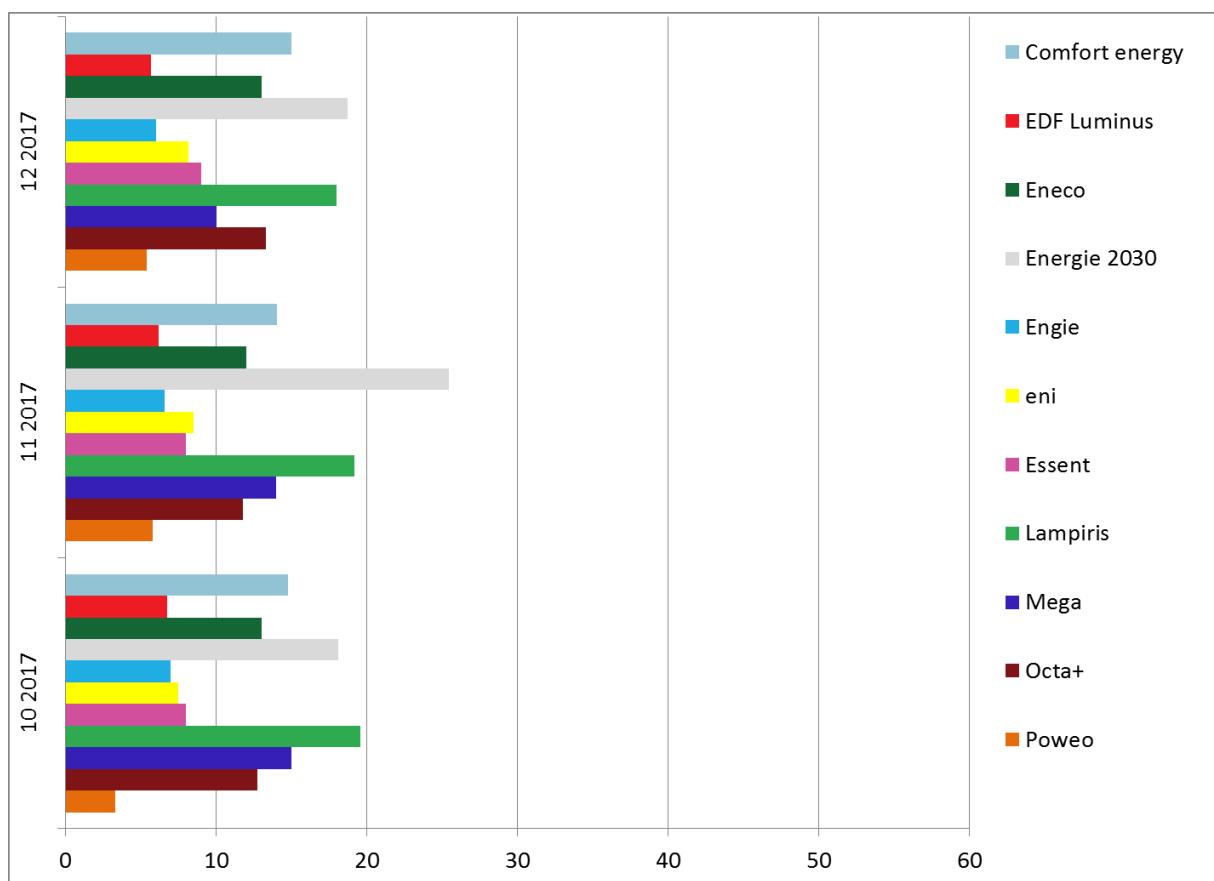
- Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés.
- En ce qui concerne la facturation de la régularisation, les chiffres présentés ne tiennent pas compte des données de projet(s) pilote(s) temporaire(s) mené(s) par certains fournisseurs.
- Pour raison d'ordre informatique, Belpower n'a émis aucune facture durant le trimestre.

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz

## 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

#### Clôture suite au déménagement

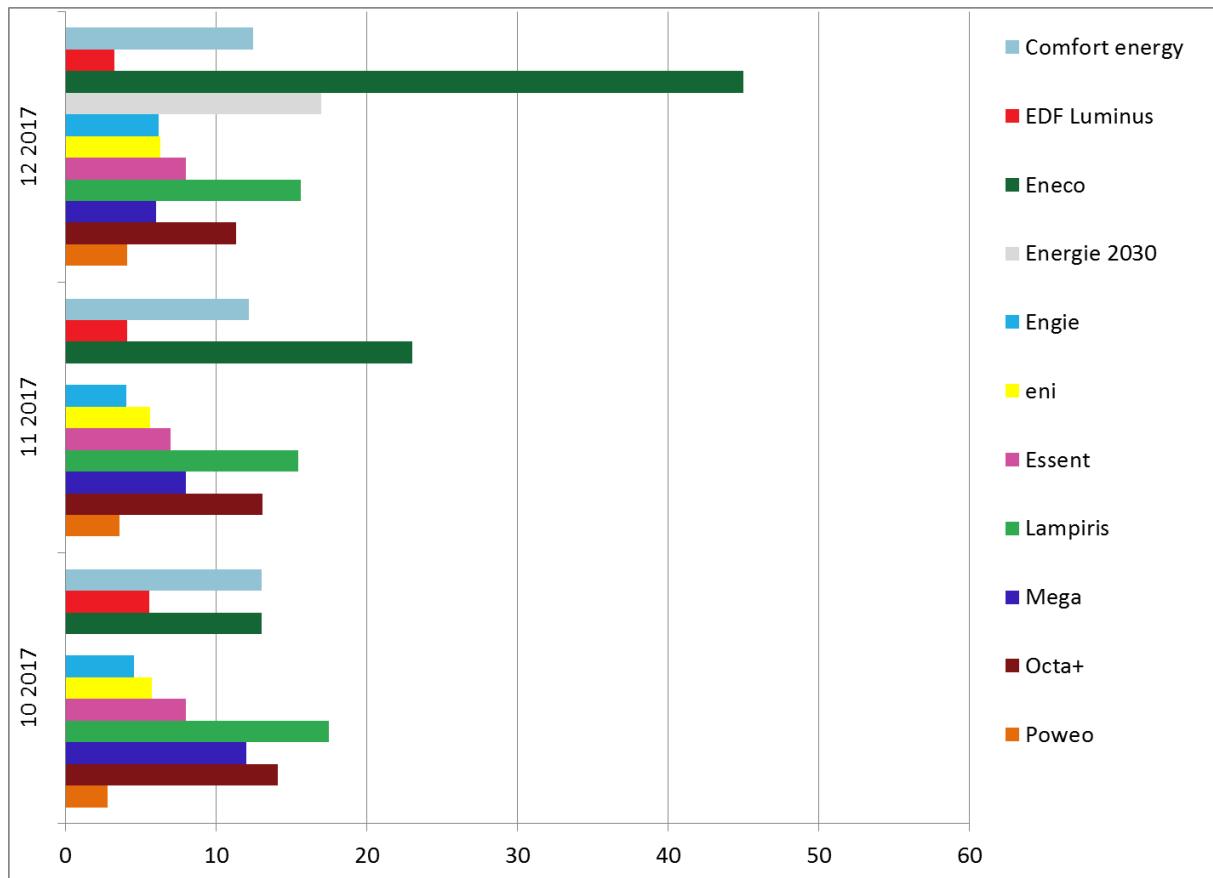


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz

## 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

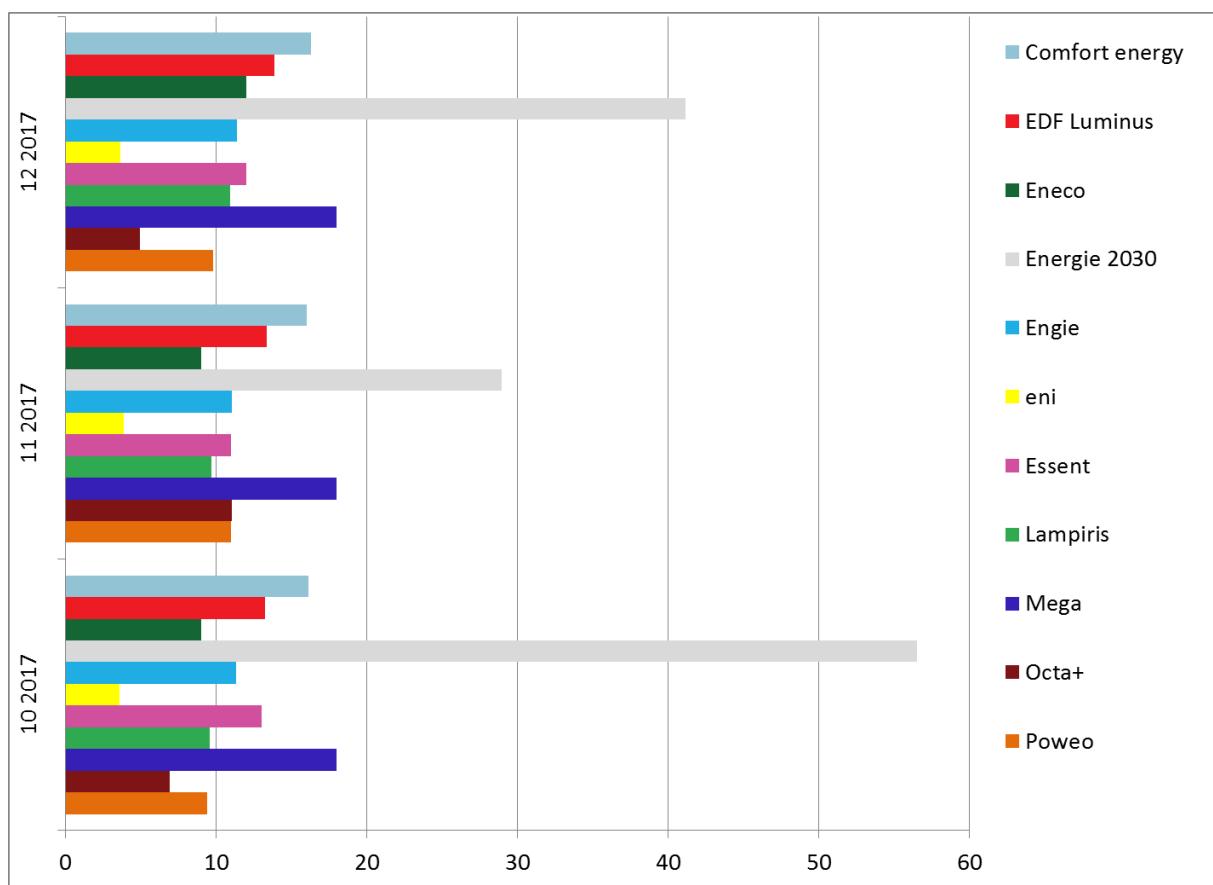
#### Clôture suite au changement de fournisseur



# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

### Régularisation annuelle de la consommation



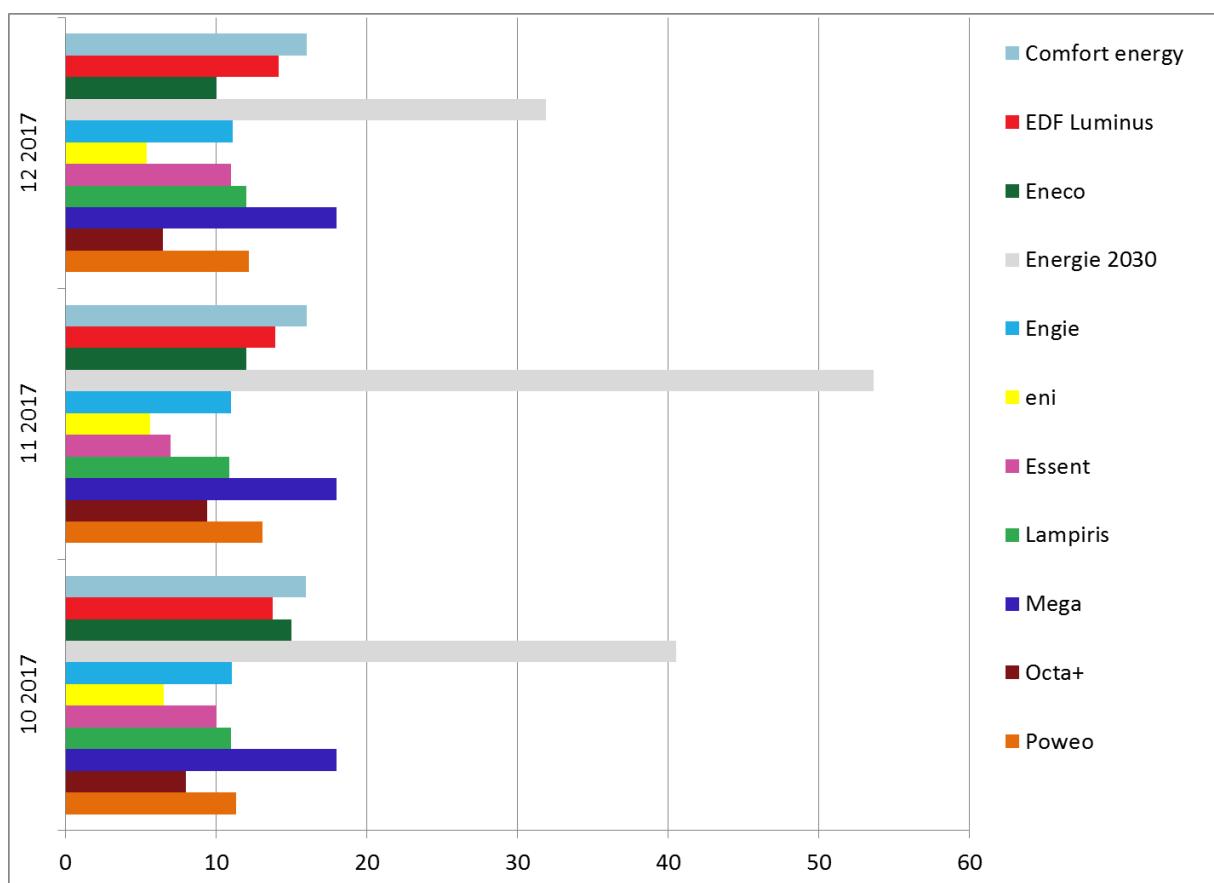
- Les délais anormalement longs de remboursement du fournisseur Energie 2030 proviennent du fait qu'Energie 2030 ne remboursait pas systématiquement le client à l'échéance de la facture. Cette anomalie a été corrigée par le fournisseur.

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz

## 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

#### Clôture suite au déménagement

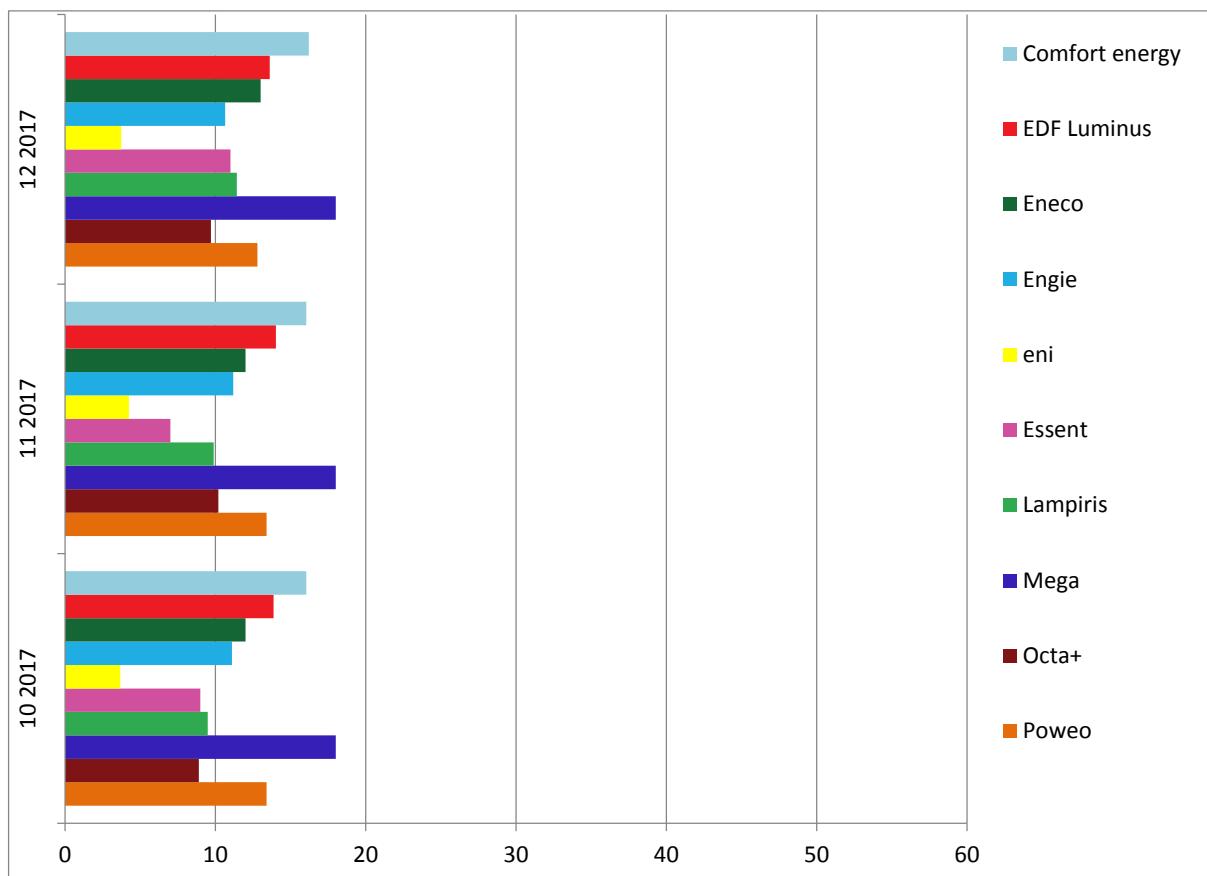


# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz

## 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

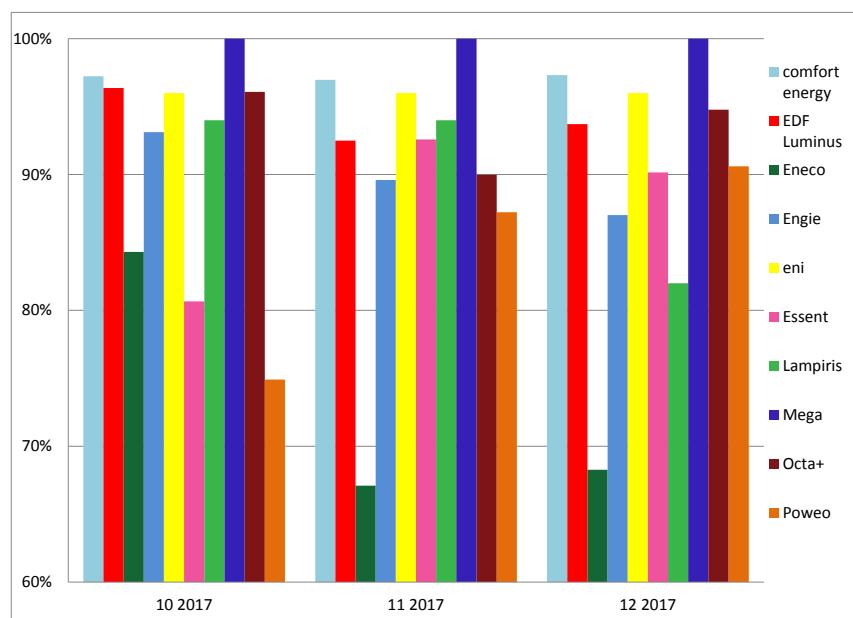
#### Clôture suite au changement de fournisseur



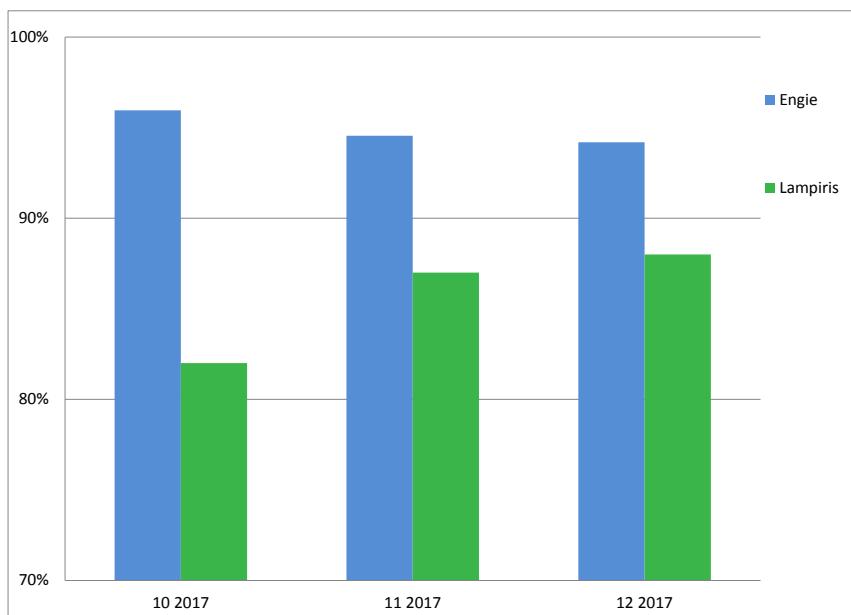
# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2017

## SERVICE D'INFORMATION – TAUX D'ACCESSIBILITÉ

### Appels téléphoniques en français



### Appels téléphoniques en allemand

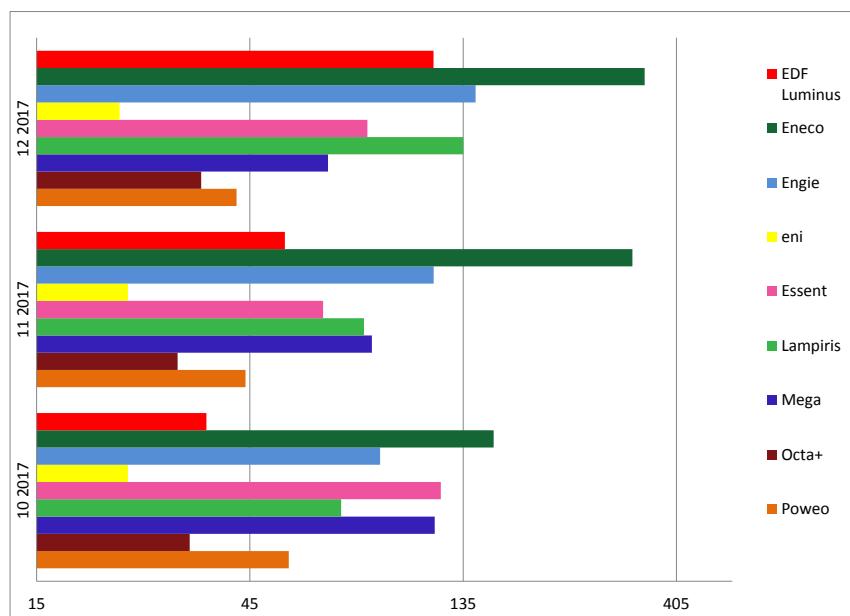


Actuellement, seuls deux fournisseurs offrent la possibilité aux clients germanophones d'être mis directement en contact avec un interlocuteur de langue allemande laquelle est une langue officielle de la région wallonne.

# Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 4<sup>e</sup> trimestre 2017

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

### Appels téléphoniques en français



### Appels téléphoniques en allemand

