

GÉRÉDIS Indicateurs Qualité de Service 2015

Indicateur	Catégorie d'utilisateurs	Nature	T1	T2	T3	T4
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Consommateurs BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	Consommateurs BT > 36 kVA		0	0	0	0
	Consommateurs HTA		0	0	0	0
	Producteurs BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	Producteurs BT > 36 kVA et HTA		0	0	0	0
Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais	Consommateurs BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	Consommateurs BT > 36 kVA		0	0	0	0
	Consommateurs HTA		0	0	0	0
	Producteurs BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	Producteurs BT > 36 kVA et HTA		0	0	0	0
Réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	1	0
		Qualité de traitement de la prestation demandée	0	2	3	8
		Qualité et continuité de fourniture	71	57	67	55
		Travaux de raccordement	0	0	3	1
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		TOTAL	71	59	74	64
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité de traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	1	0
		Travaux de raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		TOTAL	0	0	1	0
	Consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité de traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	0	0	3	0
		Travaux de raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		TOTAL	0	0	3	0
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité de traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	2	1	0	0
		Travaux de raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0
		TOTAL	2	1	0	0
Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0	
	Qualité de traitement de la prestation demandée	0	0	0	0	
	Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0	
	Travaux de raccordement	0	0	0	0	
	Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	0	
	TOTAL	0	0	0	0	
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours			95,80%	93,55%	96,10%	98,63%
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA			98,94%	99,01%	99,07%	99,15%
Taux de proposition de raccordement envoyés hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT < 36 kVA		3%	6%	3%	9%
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		0%	0%	0%	0%
	Consommateur HTA		0%	0%	0%	0%
	Producteur BT < 36 kVA		3%	3%	0%	8%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA		0%	0%	0%	0%
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT < 36 kVA		94%	94%	97%	96%
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		100%	96%	93%	97%
	Consommateur HTA		100%	100%	100%	100%
	Producteur BT < 36 kVA		94%	88%	93%	94%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA		100%	89%	100%	100%