

Indicateurs Qualité de Service 2014

Indicateur	Par catégorie d'utilisateurs	Par nature	T1	T2	T3	T4
1. Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	consommateur BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	consommateur BT > 36 kVA		0	0	0	0
	consommateur HTA		0	0	0	0
	producteur BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	producteur BT > 36 kVA et HTA		0	0	0	0
2. Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	0	0	0	0
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs	-	0	0	0	0
	consommateur HTA		0	0	0	0
	producteur BT ≤ 36 kVA		0	0	0	0
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	0	0	0	0
3. Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs	consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	1	1	1	1
		Qualité du traitement de la prestation demandée	5	9	6	2
		Qualité et continuité de fourniture	41	35	47	62
		Travaux et raccordement	5	4	7	17
		Relève et facturation de l'acheminement	32	9	9	15
		Total	84	58	70	97
	consommateur BT > 36 kVA	Accueil				
		Qualité du traitement de la prestation demandée				
		Qualité et continuité de fourniture	1	1	2	1
		Travaux et raccordement				
		Relève et facturation de l'acheminement		1		
	Total	1	2	2	1	
	consommateur HTA	Accueil				
		Qualité du traitement de la prestation demandée				
		Qualité et continuité de fourniture			1	
		Travaux et raccordement				
		Relève et facturation de l'acheminement				
	Total	0	0	1	0	
	producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil		1	1	
		Qualité du traitement de la prestation demandée				
Qualité et continuité de fourniture			1		1	
Travaux et raccordement			2			

		Relève et facturation de l'acheminement				1
		Total	4	1	0	2
	producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil				
		Qualité du traitement de la prestation demandée				
		Qualité et continuité de fourniture				1
		Travaux et raccordement	1	1		
		Relève et facturation de l'acheminement				
		Total	1	1	0	1
4. Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	-	-	97,03%	95,52%	93,51%	93,33%
5. Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	consommateurs BT ≤ 36 kVA	-	98,85%	99,04%	98,86%	98,94%
6. Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	3%	3%	1%	2%
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		5%	6%	0%	0%
	consommateur HTA		0%	0%	0%	0%
	producteur BT ≤ 36 kVA	-	10%	4%	13%	5%
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	0%	0%	0%	0%
7. Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	89%	92%	92%	96%
	consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		91%	100%	89%	100%
	consommateur HTA		100%	100%	100%	100%
	producteur BT ≤ 36 kVA	-	100%	88%	77%	92%
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	100%	86%	84%	90%