

Indicateurs Qualité de Service 2016 GÉREDIS						
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	3	3	5	2
		Qualité de traitement de la prestation demandée	5	2	4	4
		Qualité et continuité de fourniture	46	22	26	54
		Travaux de raccordement	11	13	6	13
		Relève et facturation de l'acheminement	28	20	7	24
		<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>97</b>
	Consommateur BT > 36 kVA	Accueil				
		Qualité de traitement de la prestation demandée	1			
		Qualité et continuité de fourniture	1	2	1	1
		Travaux de raccordement				
		Relève et facturation de l'acheminement	1			
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	Consommateur HTA	Accueil				
		Qualité de traitement de la prestation demandée				
		Qualité et continuité de fourniture	3			1
		Travaux de raccordement				
		Relève et facturation de l'acheminement	1			
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil				
		Qualité de traitement de la prestation demandée				1
		Qualité et continuité de fourniture	2	2		2
		Travaux de raccordement				
		Relève et facturation de l'acheminement				1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil					
	Qualité de traitement de la prestation demandée					
	Qualité et continuité de fourniture					
	Travaux de raccordement					
	Relève et facturation de l'acheminement					
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours			98,00%	95,00%	98,00%	97,00%
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA			99,09%	99,08%	99,02%	98,99%
Taux de proposition de raccordement envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT < 36 kVA		10%	6%	7%	4%
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		0%	0%	0%	0%
	Consommateur HTA		0%	%	0%	0%
	Producteur BT < 36 kVA		12%	8%	5%	6%
	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		96%	94%	94%	96%
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		94%	100%	98%	88%
	Consommateur HTA		100%	100%	100%	100%
	Producteur BT < 36 kVA		97%	95%	96%	93%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA		100%	100%	100%	100%