

Indicateurs Qualité de Service 2017 GÉRÉDIS						
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	4	1	1	
		Qualité de traitement de la prestation demandée	7	2	2	4
		Qualité et continuité de fourniture	27	22	35	29
		Travaux de raccordement	7	5	6	6
		Relève et facturation de l'acheminement	30	23	22	40
		<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>79</b>
	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	2	0	0	1
		Travaux de raccordement	1	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	1	4	1
		<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
	Consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité de traitement de la prestation demandée	0	0	0	0
		Qualité et continuité de fourniture	1	0	0	1
		Travaux de raccordement	0	0	0	0
		Relève et facturation de l'acheminement	0	0	0	1
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	Producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	2	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	1	2	0
		Relève et facturation de l'acheminement	1	0	2	1
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0
		Qualité de traitement de la prestation demandée	1	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	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours			98%	98%	75%	84%
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA			99%	99%	97%	95%
Taux de proposition de raccordement envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs	Consommateur BT < 36 kVA		20%	13%	10%	10%
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		0%	0%	7%	6%
	Consommateur HTA		0%	0%	0%	0%
	Producteur BT < 36 kVA		2%	11%	4%	2%
	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		92%	89%	90%	94%
	Consommateur BT > 36 kVA et collectifs BT		100%	100%	100%	100%
	Consommateur HTA		100%	100%	100%	100%
	Producteur BT < 36 kVA		86%	89%	100%	94%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA		100%	100%	100%	100%