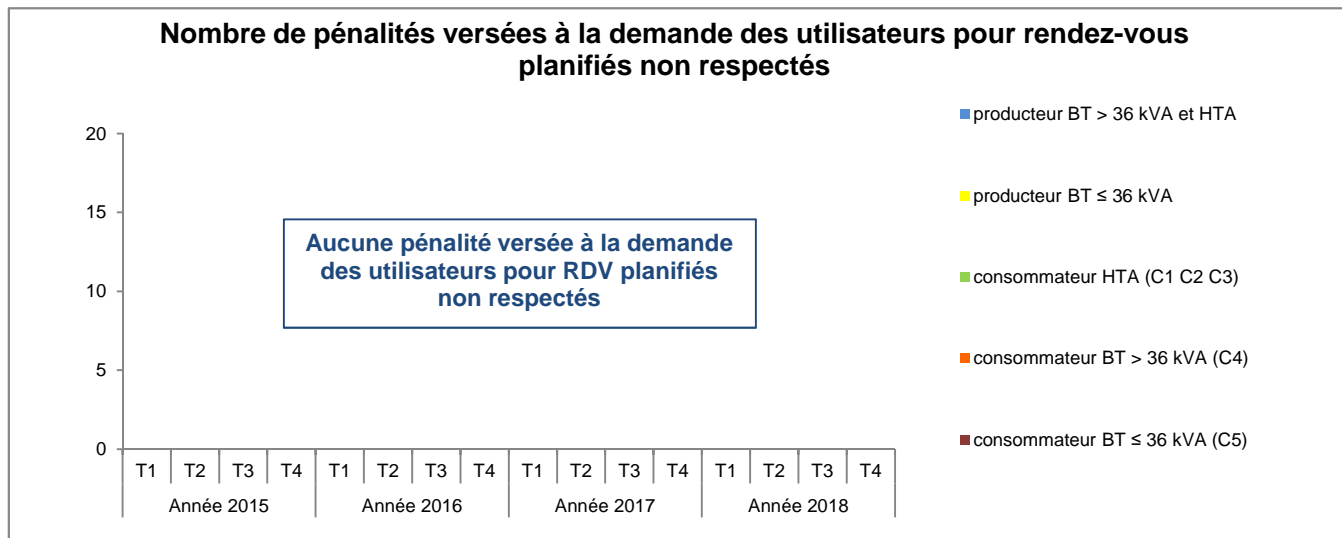
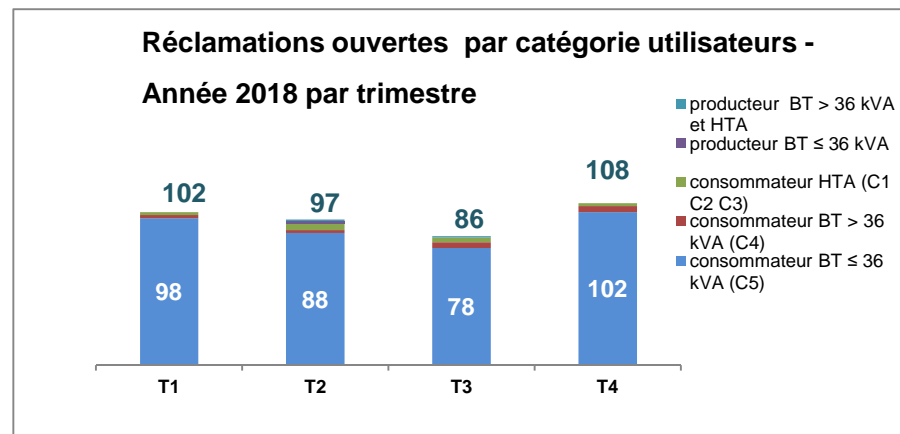
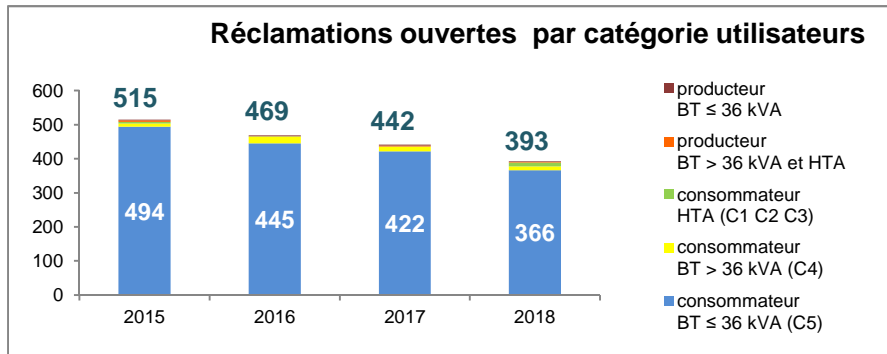


Indicateurs qualité de service

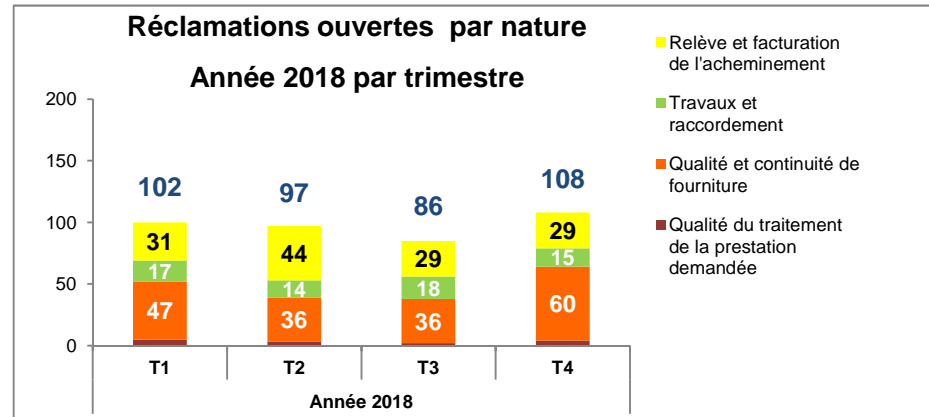
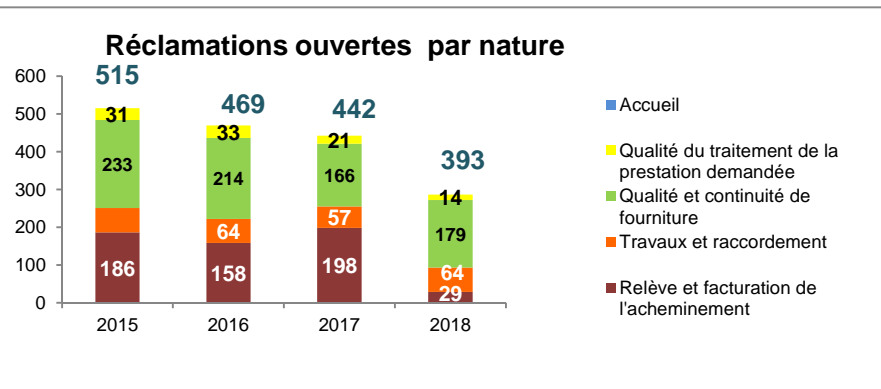
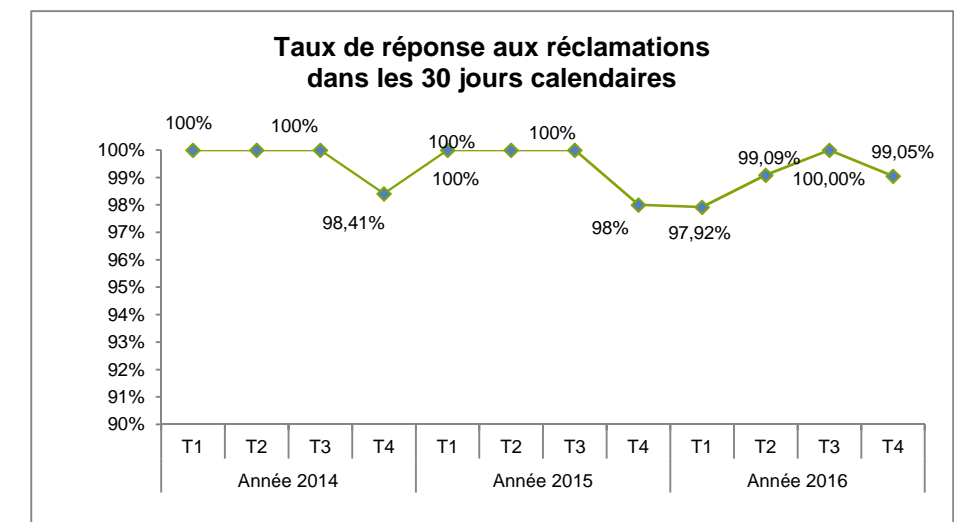
Nombre rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur



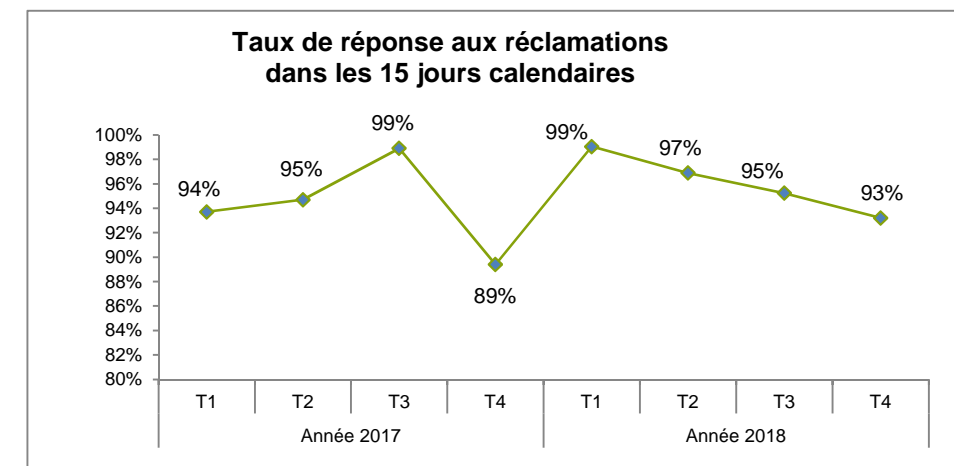
Nombre de réclamations reçues



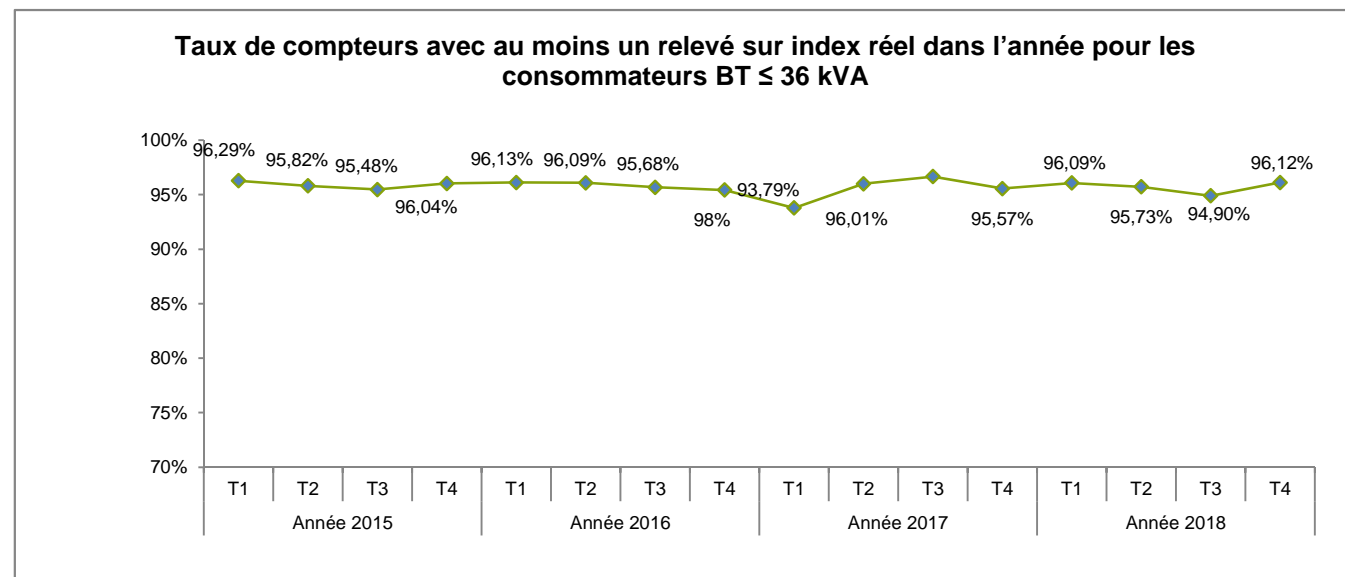
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires



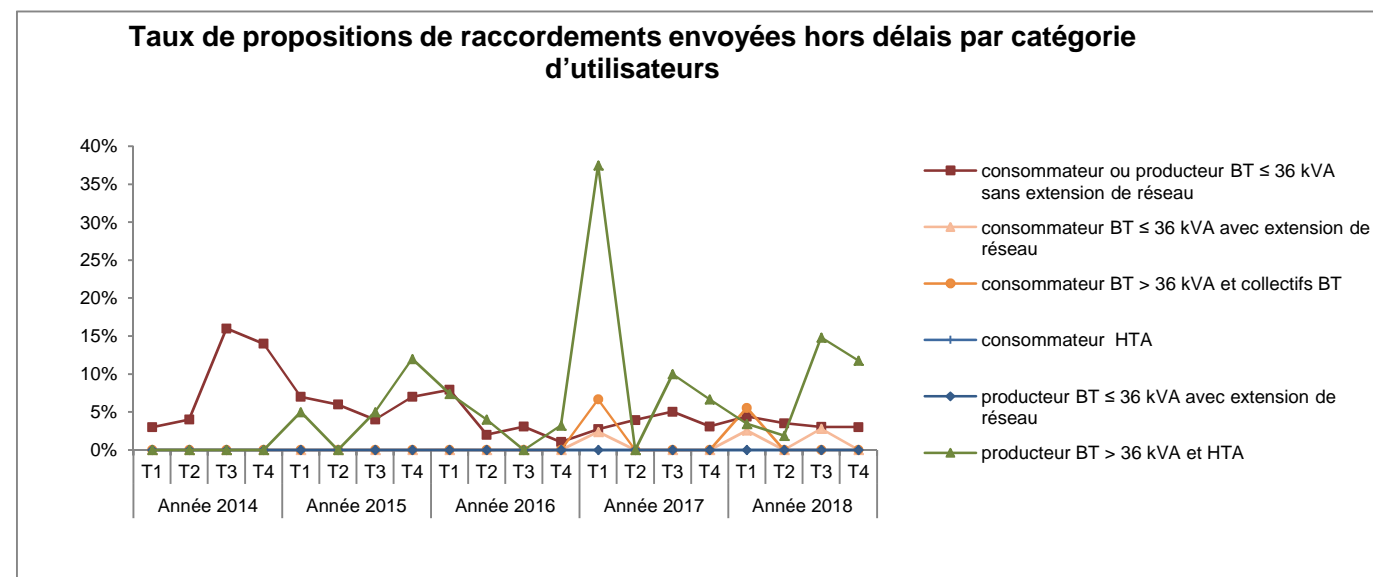
Nota : le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires a été suivi jusqu'en 2016



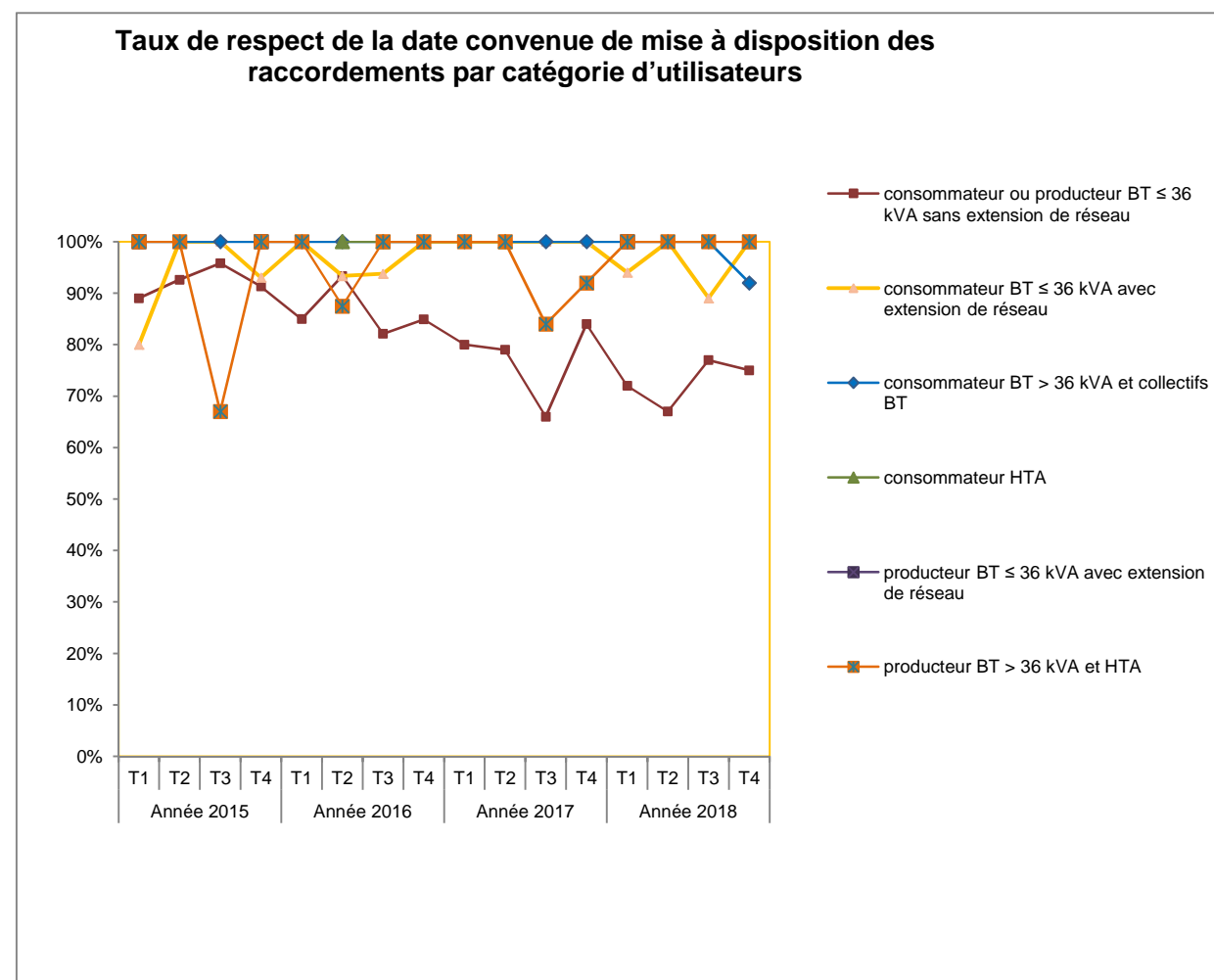
Taux de compteurs à relève semestrielle avec au moins un relevé sur index réel dans l'année



Taux de respect des délais d'envoi des propositions de raccordement par catégorie d'utilisateurs



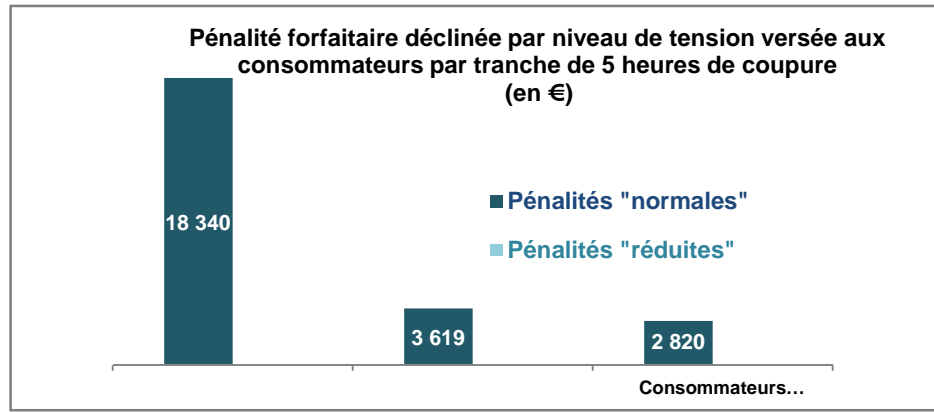
Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages par catégories d'utilisateurs



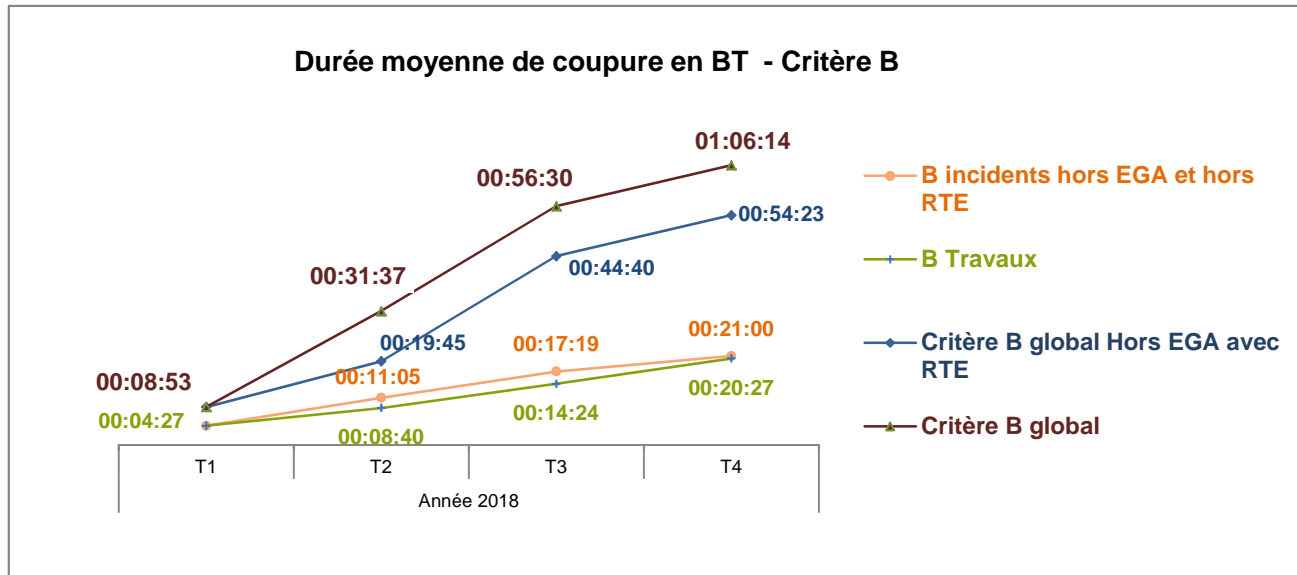
Taux de mises en service et de résiliations réalisées dans les délais demandés

		T3 & 4 2017	T1	T2	T3	T4	2018	% dans délais demandés
<b>MES avec RDV</b>	Nombre	939	439	401	506	529	<b>1 875</b>	<b>91%</b>
	Délai moyen	7	5,26	5,29	4,78	5,91	<b>5,31</b>	
	Dans le délai standard	47%	42%	37%	43%	39%	<b>40%</b>	
<b>MES sans RDV</b>	Nombre	4 709	2 372	2 257	2 981	2 823	<b>10 433</b>	<b>91%</b>
	Délai moyen	1	0,61	0,66	0,63	0,63	<b>0,63</b>	
	Dans le délai standard	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	
<b>RES avec RDV</b>	Nombre	174	80	87	99	102	<b>368</b>	<b>93%</b>
	Délai moyen	9	11	5,45	1,53	4,22	<b>5,55</b>	
	Dans le délai standard	19%	20%	23%	18%	28%	<b>22%</b>	
<b>RES sans RDV</b>	Nombre	2 330	1 126	1 169	1 603	0,65	<b>3 898,65</b>	<b>93%</b>
	Délai moyen	1	0,62	0,65	0,64	1345	<b>336,73</b>	
	Dans le délai standard	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	

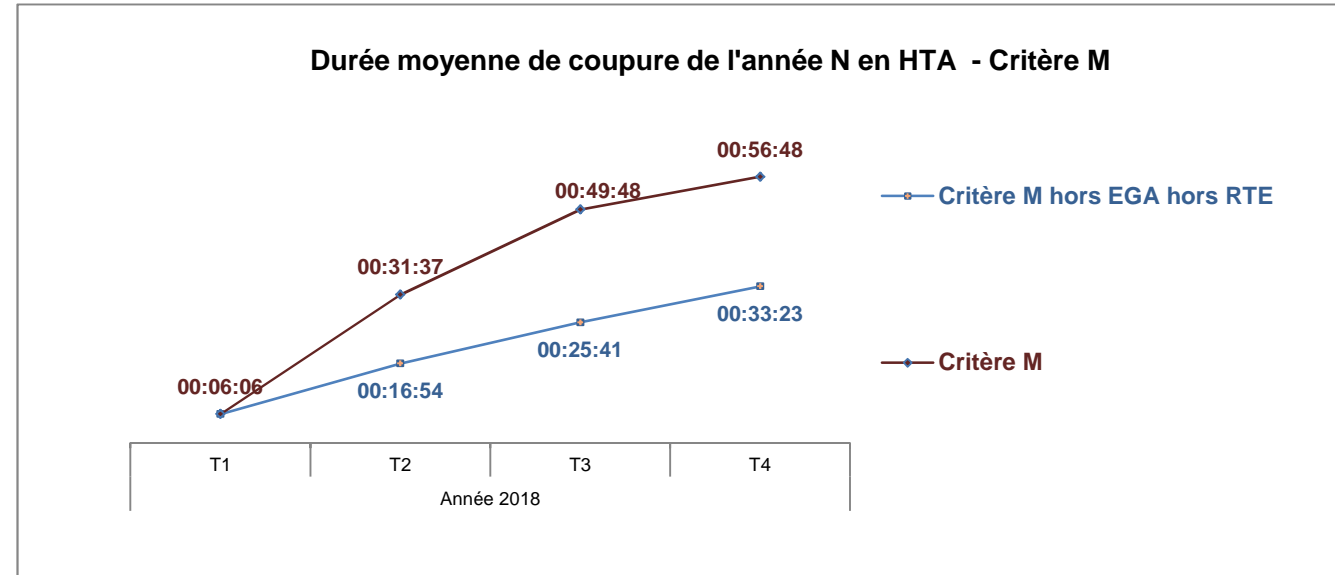
Pénalité forfaitaire déclinée par niveau de tension versée aux consommateurs par tranche de 5 heures



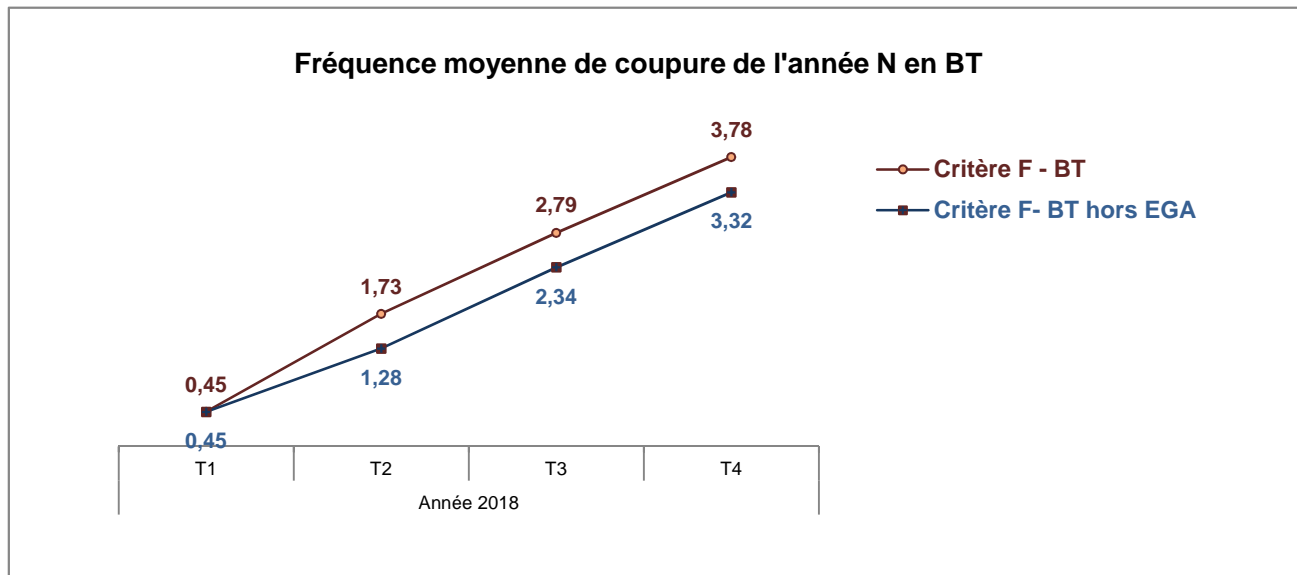
Durée moyenne de coupure en BT - Critère B



Durée moyenne de coupure de l'année N en HTA - Critère M



Fréquence moyenne de coupure de l'année N en BT



Fréquence moyenne de coupure de l'année N en HTA

