



# QUALITE DE SERVICE 2016

EDF – Direction des Systèmes Electriques Insulaires

Résultats au 3<sup>ème</sup> Trimestre 2016

			Trimestres 2016			
Indicateur	Par catégorie d'utilisateurs	Par nature	T1	T2	T3	T4
<b>1. Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	30	26	2	
	consommateur BT > 36 kVA	-	0	1	2	
	consommateur HTA	-	0	1	0	
	producteur BT ≤ 36 kVA	-	0	0	0	
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	0	0	0	
<b>2. Nombre de pénalités versées pour propositions de raccordement envoyées hors délais</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	0	2	0	
	consommateur BT > 36 kVA et collectif BT	-	0	0	0	
	consommateur HTA	-	0	0	0	
	producteur BT ≤ 36 kVA	-	0	0	0	
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	0	0	0	
<b>3. Nombre de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	Accueil	214	138	109	
		Qualité du traitement de la prestation demandée	198	90	61	
		Qualité et continuité de fourniture	741	588	762	
		Travaux et raccordement	152	103	132	
		Relève et facturation de l'acheminement	518	296	266	
		<b>Total</b>	<b>1823</b>	<b>1215</b>	<b>1330</b>	
	consommateur BT > 36 kVA	Accueil	1	0	2	
		Qualité du traitement de la prestation demandée	2	1	0	
		Qualité et continuité de fourniture	5	4	4	
		Travaux et raccordement	5	1	0	
		Relève et facturation de l'acheminement	6	2	1	
		<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	
	consommateur HTA	Accueil	4	2	1	
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	
		Qualité et continuité de fourniture	6	2	2	
		Travaux et raccordement	0	0	0	
		Relève et facturation de l'acheminement	1	0	0	
		<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
	producteur BT ≤ 36 kVA	Accueil	0	0	0	
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	5	0	
		Qualité et continuité de fourniture	6	5	4	
		Travaux et raccordement	2	2	1	
		Relève et facturation de l'acheminement	4	3	5	
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	
	producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	
		Qualité du traitement de la prestation demandée	0	0	0	
Qualité et continuité de fourniture		1	0	0		
Travaux et raccordement		0	0	0		
Relève et facturation de l'acheminement		0	2	0		
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		
<b>4. Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours</b>	-	-	85,5%	85,4%	87,05%	
<b>5. Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA</b>	consommateurs BT ≤ 36 kVA	-	93,63%	95,94%	96,06%	
<b>6. Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	9,95%	12,36%	10,98%	
	consommateur BT > 36 kVA et collectif BT	-	39,90%	17,07%	15%	
	consommateur HTA	-	40,00%	20,83%	17%	
	producteur BT ≤ 36 kVA	-	0,00%	12,36%	27,27%	
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	-	33,33%	13,33%	
<b>7. Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs</b>	consommateur BT ≤ 36 kVA	-	77,93%	79,66%	82,25%	
	consommateur BT > 36 kVA et collectif BT	-	51,38%	62,68%	73%	
	consommateur HTA	-	33,33%	44,44%	40%	
	producteur BT ≤ 36 kVA	-	42,86%	43,75%	80,00%	
	producteur BT > 36 kVA et HTA	-	-	-	-	