

## ANNEXE AU PROTOCOLE D'ACCORD

<b>1) Liste des indicateurs – Partie « Acheminement »</b>
<b>Indicateurs descriptifs physiques des ouvrages</b>
Nombre de kilomètres de réseau
Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs (km)
Taux d'enfouissement HTA
Taux d'enfouissement BT
Longueur des fils nus de faibles sections (<=14 mm <sup>2</sup> Cu et <=22 mm <sup>2</sup> Alu)
Répartition par tranche d'âge de 10 ans des différents types d'ouvrage (histogramme)
Flux de nouveaux branchements
Nombre de postes HTA/BT
- dont poste sur poteau H61
- dont poste cabine haute
- dont poste cabine basse
Nombre moyen d'OMT/départ HTA aérien
<b>Indicateurs de performance : qualité de la distribution et continuité d'alimentation</b>
Durée moyenne annuelle de coupure perçue par un usager (minutes)
- dont part travaux
- dont part incident
- dont amont (origine RTE)
Durée moyenne annuelle de coupure hors incident exceptionnel (minutes)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau
- dont aérien
- dont souterrain
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau
- dont aérien
- dont souterrain
Fréquence de coupure longue
Fréquence de coupure brève
Nombre d'usagers dépassant le seuil de 6 coupures longues
Nombre d'usagers dépassant le seuil de 30 coupures brèves
Taux d'usagers subissant plus de 3 heures de coupures
Nombre d'usagers coupés plus de 6 heures
Taux d'usagers mal alimentés
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5%
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%
<b>Indicateurs de la qualité de service à l'usager</b>
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus
Délai moyen de réalisation des travaux (entre date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et date réelle de mise en exploitation), pour les branchements simples C5)
Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours
<b>Indicateurs de gestion financière et patrimoniale</b>
Valeur brute (k€)
Valeur nette (k€)
Valeur de remplacement (k€)
Amortissement (k€)
Montant des provisions pour renouvellement (k€)
Montant des droits du concédant (k€)
Montant des investissements (k€)
- dont branchement et dérivation
- dont extension
- dont renforcement
- dont renouvellement

<b>2) Liste des indicateurs – partie « fourniture »</b>		
Définition	Au titre du compte rendu annuel de concession	Au titre du contrôle
Nombre de clients au tarif réglementé par tarifs	X	X
Consommations (kWh)	X	X
Recettes d'acheminement (k€)	X	X
Présentation ou informations sur le correspondant privilégié du fournisseur EDF pour l'autorité concédante	X	
Taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur		X
Taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est le paiement des dettes par le client		X
Taux d'interruption de fourniture à la demande du fournisseur dont l'issue est la résiliation du contrat		X
Nombre total de réclamations écrites	X	X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "accueil" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "contrat" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "groupe EDF" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "intervention technique" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "qualité de fourniture et du réseau" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "raccordement" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "recouvrement" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "relevé / facture" (*)		X
Nombre de réclamations écrites au titre de l'item "vente / conseil / service" (*)		X
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours		X
Nombre de réclamations en instance d'appel		X
Nombre de réabonnements		X
Nombre de réabonnements sans interruption de fourniture		X
Pourcentage de factures arrêtées sur la base d'un auto-relevé (**)		X
Pourcentage de factures arrêtées sur la base d'un télé-relevé (**)		X
Nombre de lettres unique de relance envoyées		X
Nombre de coupures demandées par EDF à ERDF		X
Nombre de coupures effectives par ERDF à la demande d'EDF		X
Nombre de pénalités liées aux impayés (**)		X
Pourcentage de clients domiciliés (i. e. bénéficiant du prélèvement automatique) (**)		X
Pourcentage de clients mensualisés (**)		X
Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF	X	X
Nombre de points accueil fournisseur et coordonnées, jours et horaires d'ouverture	X	X
Nombre de dossiers acceptés par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour une aide électricité au tarif bleu	X	X
Montant versé par EDF au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) du département	X	X
Nombre de bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN)	X	X
Nombre de contrats Tarif de Première Nécessité (TPN) souscrits dans l'année		X
Nombre de contrats Tarif de Première Nécessité (TPN) résiliés dans l'année		X

(\*) : sur la base de la typologie des réclamations en vigueur à EDF susceptible d'évoluer

(\*\*) : données confidentielles exclusivement à disposition des agents de contrôle désignés par l'autorité concédante