

[Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service] (D.013)

1- Définition	<i>Dimension développement durable</i>	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service à l'utilisateur
	<i>Finalité</i>	<ul style="list-style-type: none"> Indicateur descriptif du service qui caractérise le niveau d'engagement de résultat de l'opérateur
	<i>Définition</i>	<ul style="list-style-type: none"> Temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (il peut s'agir d'un branchement existant, ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée)
	<i>Unité</i>	<ul style="list-style-type: none"> Plusieurs unités possibles : heures ouvrées, ouvrables, horaires ; jours ouvrés, ouvrables, calendaires
	<i>Fréquence de détermination</i>	<ul style="list-style-type: none"> Annuelle. Le délai pris en compte au titre de l'année n est celui en vigueur au 1^{er} janvier de l'année n
	<i>Domaine d'application possible (activités et périmètre géographique)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Seuls les services assurant une mission de distribution d'eau auprès des abonnés sont concernés (avec gestion clientèle et gestion des branchements d'eau). Les services de production seule et les services de transfert entre une production ou un achat en gros et des points de ventes en gros ne sont pas concernés (pas d'abonnés). Les services de distribution avec uniquement des abonnés industriels ou irrigants sont concernés.
2- Calcul	<i>Données nécessaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> Engagement de service sur le délai d'ouverture d'un branchement neuf (hors réalisation) ou existant. Cet engagement est repris soit dans le règlement de service, soit dans le contrat de l'opérateur.
	<i>Producteur des données</i>	<ul style="list-style-type: none"> Opérateur responsable de la relation clientèle
	<i>Echelle de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> Les données sont collectées sur un périmètre caractérisé par la même mission de distribution d'eau et un opérateur unique.
	<i>Règles de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> Le délai est exprimé en heures ou en jours. Le délai visé est celui courant entre la date de réception par l'opérateur de la demande d'ouverture de branchement émanant de l'abonné et la date maximale de mise à disposition de l'eau au point de livraison de l'abonné Pour un délai exprimé en jours : un délai de 1 jour (ouvré, ouvrable, calendaire) signifie une ouverture de branchement avant la fin du premier jour (ouvré, ouvrable, calendaire) qui suit le jour de la réception de la demande Pour un délai exprimé en heures : un délai de 24 heures (ouvrées, ouvrables, horaires) signifie une ouverture de branchement dans un délai maximal de 24 heures (ouvrées, ouvrables, horaires) suivant l'heure de réception de la demande.
	<i>Recommandations pour la maîtrise de la qualité de ces données</i>	<ul style="list-style-type: none"> On vérifiera que le délai indiqué pour un service d'eau correspond bien à la définition et aux règles de calcul mentionnées. Il devra correspondre à celui figurant dans les différents documents du service (règlement, charte, contrat, support de communication...).
	<i>Degré de confiance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Sans objet
	<i>Règles de consolidation à une échelle supérieure à celle de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> Cet indicateur n'est pas consolidable
3- Interprétation au niveau local	<i>Données contextuelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> Sans objet
	<i>Indicateurs liés</i>	<ul style="list-style-type: none"> Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés
	<i>Règles pour l'interprétation au niveau local</i>	<ul style="list-style-type: none"> Sans objet

4- Recommandations pour la comparaison des résultats entre services	<i>Différences de contexte</i>	◆ Exigence des usagers, perception du service public, équipement du réseau.
	<i>Effets méthodes</i>	◆ Sans objet
	<i>Prise en compte du degré de confiance</i>	◆ Sans objet