

C O M P R O M Í S M I N A	CARTA DE COMPROMISOS	2010				
	GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGON TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	QUART TRIMESTRE	ANUAL
		92,08%	94,74%	94,90%	95,97%	94,42%
1	ALTA DEL SUBMINISTRAMENT EN UN MÀXIM DE DOS DIES	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	99,77%
2	AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM EN UN MÀXIM DE DOS DIES	96,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,23%
3.1	FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS. <i>FACTURACIÓ CORRECTE.</i>	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,90%
3.2	FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS. <i>COMPLIMENT TERMINI DE REGULARITZACIÓ.</i>	100,0%	100,0%	95,0%	97,2%	98,06%
4	RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES	100,0%	98,1%	97,8%	99,0%	98,72%
5.1	COMUNIQUEM AFECTACIONS AL SERVEI PER INTERRUPCIONS TEMPORALS AMB UNA ANTELACIÓ MÍNIMA DE 24 HORES. (*)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%
5.2	COMUNIQUEM LES AFECTACIONS AL SERVEI PER INTERRUPCIONS TEMPORALS AMB UNA ANTELACIÓ MÍNIMA DE 24 HORES. (**)	90,1%	95,8%	89,6%	89,3%	91,19%
6.1	RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ -REBENTAMENTS ATURATS EN MENYS 40 MINUTS-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%
6.2	RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ -REPARACIONS EN MENYS DE 4 HORES- (***)	34,8%	62,0%	66,7%	74,3%	59,45%
7	TRANSPARÈNCIA EN LA QUALITAT DE L'AIGUA -ANALÍTQUES INFORMADES CADA SETMANA-	100,0%	91,6%	100,0%	100,0%	97,90%
(*)	El valor mesurat és l'antelació de 24h en la comunicació					
(**)	És el cas d'avaries que inesperadament han superat les 2 hores i per tant s'haurien d'haver avisat amb 24 h d'antelació					
(***)	L'Ordenança Municipal per a la Regulació dels Sorolls de Terrassa, no permet intervenir al carrer en horari nocturn					