

 <b>C O M P R O M I S</b> <b>M I N A</b>	<b>CARTA DE COMPROMISOS</b>	<b>2011</b>				
	<b>GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>SEGON TRIMESTRE</b>	<b>TERCER TRIMESTRE</b>	<b>QUART TRIMESTRE</b>	<b>ANUAL</b>
		<b>97,57%</b>	<b>97,17%</b>	<b>96,13%</b>	<b>96,39%</b>	<b>96,82%</b>
<b>1</b>	<b>ALTA DEL SUBMINISTRAMENT DINS UN TERMINI DE DOS DIES</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>2</b>	<b>AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM DINS UN TERMINI DE DOS DIES</b>	<b>98,39%</b>	<b>98,32%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,18%</b>
<b>3.1</b>	<b>FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS.</b> <i>-Facturació correcta-</i>	<b>99,99%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>
<b>3.2</b>	<b>REGULARITZEM LA FACTURA DINS UN TERMINI DE TRES DIES.</b> <i>-Compliment del termini de 3 dies laborables en cas d'una disconformitat en el consum-</i>	<b>100,00%</b>	<b>95,83%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,96%</b>
<b>4</b>	<b>RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,13%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,53%</b>
<b>5.1</b>	<b>COMUNIQUEM LES AFECTACIONS AL SERVEI PER INTERRUPCIONS TEMPORALS DE MÉS DE 2 HORES DE DURADA PREVISTA, AMB UNA ANTELACIÓ MÍNIMA DE 24 HORES.</b> <i>-El valor mesurat és el compliment de la comunicació amb una antelació de 24h-</i>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>5.2</b>	<b>RESOLEM LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI PROGRAMADES, DE DURADA PREVISTA INFERIOR A 2 HORES EN EL TERMINI PREVIST</b> <i>-El valor mesurat és el % de compliments respecte del total de casos-</i>	<b>94,15%</b>	<b>92,90%</b>	<b>95,60%</b>	<b>95,00%</b>	<b>94,41%</b>
<b>6.1</b>	<b>RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ</b> <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts -</i>	<b>92,85%</b>	<b>100,00%</b>	<b>76,92%</b>	<b>81,82%</b>	<b>87,90%</b>
<b>6.2</b>	<b>RESTABLIM AMB RAPIDESA TOTES LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ</b> <i>-Restabliment del servei en menys de 3 hores - (*)</i>	<b>90,31%</b>	<b>86,58%</b>	<b>88,79%</b>	<b>87,10%</b>	<b>88,20%</b>
<b>7</b>	<b>TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA</b> <i>-Analítiques informades cada setmana -</i>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) En horari nocturn, a fi d'evitar molèsties als veïns per sorolls, les Ordenances Municipals no permeten fer intervencions en la via pública llevat de casos de màxima gravetat

Tal i com consta en la pròpia carta de compromisos, l'autopenalització acumulada durant aquest període comporta una donació a Fundació Mina per a destinar-los a projectes socials o mediambientals de 3.850 €.