

C O M P R O M Í S	M I N A	CARTA DE COMPROMISOS	2012				
		GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGON TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	QUART TRIMESTRE	ANUAL
			97,03%	95,64%	97,59%	96,29%	96,64%
1		ALTA DEL SUBMINISTRAMENT DINS UN TERMINI DE DOS DIES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2		AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM DINS UN TERMINI DE DOS DIES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3.1		FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS. <i>-Facturació correcta-</i>	99,98%	99,98%	99,99%	99,98%	99,98%
3.2		REGULARITZEM LA FACTURA DINS UN TERMINI DE TRES DIES. <i>-Compliment del termini de 3 dies laborables en cas d'una disconformitat en el consum-</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4		RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES	100,00%	99,25%	100,00%	100,00%	99,81%
5.1		COMUNIQUEM LES AFECTACIONS AL SERVEI PER INTERRUPCIONS TEMPORALS DE MÉS DE 2 HORES DE DURADA PREVISTA, AMB UNA ANTELACIÓ MÍNIMA DE 24 HORES. <i>-El valor mesurat és el compliment de la comunicació amb una antelació de 24h-</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5.2		RESOLEM LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI PROGRAMADES, DE DURADA PREVISTA INFERIOR A 2 HORES EN EL TERMINI PREVIST <i>-El valor mesurat és el % de compliments respecte del total de casos-</i>	90,98%	97,79%	96,69%	93,93%	94,85%
6.1		RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts-</i>	93,33%	70,83%	93,75%	75,00%	83,23%
6.2		RESTABLIM AMB RAPIDESA LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ <i>-Restabliment del servei en menys de 3 hores - (*)</i>	86,69%	84,96%	85,78%	91,67%	87,28%
7		TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA <i>-Analítiques informades cada setmana-</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8		TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA REGULARITAT DEL SERVEI <i>-Informació trimestral de l'Índex de Regularitat en el servei (IRS)-</i>	99,76%	99,79%	99,76%	99,82%	99,78%
9		TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS COMERCIALS A LES OFICINES <i>-12 minuts de temps mig d'atenció presencial-</i>	93,65%	95,08%	95,16%	95,08%	94,74%

(*) 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 5.580 €.