

## **CARTA DE COMPROMISOS DE MINA, AIGÜES DE TERRASSA**

D'acord amb la voluntat de servei permanent, tots els dies de l'any, *MINA, Aigües de Terrassa* adquireix i fa públics de forma explícita amb els seus/es clients/es els compromisos següents:

- 1.- **Alta del subministrament dins un termini de 2 dies.**
- 2.- **Avís dels excessos de consum dins un termini de 2 dies.**
- 3.- **3.1.- Facturem els consums d'acord amb criteris objectius.**  
**3.2.- Regularitzem la factura dins un termini de tres dies.**
- 4.- **Resolem les reclamacions comercials en un màxim de 4 dies.**
- 5.- **5.1.- Comuniquem les afectacions al servei per interrupcions temporals de més de 2 hores de durada prevista, amb una antelació mínima de 24h.**  
**5.2.- Resolem les interrupcions temporals del servei programades, de durada prevista inferior a 2 hores en el termini previst.**
- 6.- **6.1.- Resolem amb rapidesa les incidències en la xarxa de distribució.**  
**6.2.- Restablím amb rapidesa les interrupcions temporals del servei a la xarxa de distribució.**
- 7.- **Transparència en la informació de la qualitat de l'aigua.**
- 8.- **Transparència en la informació de la regularitat del servei (IRS).**
- 9.- **Temps de resolució de les gestions comercials a les nostres oficines.**

## **PLA DE MILLORES DEL SERVEI AL CLIENT/A**

### **CARTA DE COMPROMISOS DE MINA, AIGÜES DE TERRASSA**

*MINA, Aigües de Terrassa* vol expressar en aquesta carta de compromisos la seva ferma voluntat de servir a les persones, famílies, empreses i institucions en relació amb l'abastament d'aigua a Terrassa.

Així, manifestem el compromís de subministrar aigua sana i de qualitat, no només d'acord amb la legislació sanitària vigent, sinó que ho refermem amb els nostres sistemes de Gestió de Qualitat i Medi Ambient certificats segons les normes ISO 9001, ISO 14001 i el reglament CE 761/2001 (EMAS), així com amb la certificació ISO 22000 de Seguretat Alimentària. També amb el Segell d'Excel·lència Europea en la gestió EFQM 400+, i el Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut Laboral, OHSAS 18001, potenciant especialment la capacitat tècnica i humana del seu Laboratori d'Anàlisi Ambiental amb l'acreditació d'ENAC segons la norma ISO 17.025.

A continuació s'exposen cada un dels compromisos, el seu objectiu i les seves condicions d'aplicació:

**COMPROMÍS 1:**

**Alta del subministrament dins un termini de 2 dies.**

**Objectiu:** Un cop se sol·liciti una alta de subministrament d'ús domèstic, *MINA, Aigües de Terrassa* es compromet a instal·lar el comptador a l'habitatge en un termini màxim de dos dies laborables a partir de la formalització del contracte.

**Condicions:** La finca on el/la client/a sol·licita l'alta de subministrament ha de disposar de la connexió externa a la xarxa i disposar també de la instal·lació interior de l'edifici correctament inspeccionada. Així mateix, ha de tenir el subministrament mitjançant bateria de comptadors i complir amb els requisits previstos a l'Ordenança Municipal del Servei.

## COMPROMÍS 2:

### **Avís dels excessos de consum dins un termini de 2 dies.**

**Objectiu:** Un cop s'hagi detectat, avaluat amb criteris objectius tècnic-comercials i comprovat fefaentment un excés de consum a l'habitatge d'un/a client/a d'ús domèstic, *MINA, Aigües de Terrassa* es compromet a comunicar-li aquest excés per qualsevol dels mitjans que aquesta tingui al seu abast (telèfon, e-mail, avís) en un termini màxim de 2 dies laborables. En qualsevol cas, sempre enviarem al domicili del contracte de subministrament un escrit informant-lo/a d'aquest excés de consum i recomanant la revisió de la seva instal·lació interior.

**Condicions:** Es considera excés de consum quan aplicada la següent fórmula:

**Consum actual (lectura actual – lectura anterior) / consum mig històric**

**el resultat sigui superior a 1,5**

Consum mig històric: mitjana aritmètica dels consums dels darrers períodes de facturació, amb un mínim de dos i fins a un màxim de quatre.

Aquest ràtio s'aplica als clients/es que el seu consum actual sigui superior a 10 m<sup>3</sup>/mes.

Així mateix, per tenir la consideració d'excés de consum, la lectura efectivament realitzada ha de ser real, descartant lectures estimades o facilitades pels propis clients/es. En cas que el client/a detecti un excés de consum, ho comunicarà a *MINA, Aigües de Terrassa*, per tal que aquesta ho pugui comprovar segons les consideracions anteriors i, en cas que no ho hagi comunicat al client/a, es considerarà com un incompliment d'aquest compromís.

### **COMPROMÍS 3:**

#### **3.1 Facturem els consums d'acord amb criteris objectius.**

#### **3.2 Regularitzem la factura dins un termini de tres dies.**

**Objectiu:** *MINA, Aigües de Terrassa* es compromet a facturar els consums sense errors en les lectures i preus aplicats, tant pel que fa a les tarifes de subministrament com dels impostos i tributs de les administracions corresponents.

**Condicions:** Les lectures poden ser reals, facilitades pels clients/es o estimades segons qualsevol dels criteris contemplats a l'Ordenança Municipal del Servei.

En cas que el client/a detecti que la lectura que consta a la factura sigui incorrecta ho comunicarà a *MINA, Aigües de Terrassa* per tal que aquesta ho pugui comprovar de forma fefaent i, si s'escau, refer la factura emesa dins un termini màxim de 3 dies laborables des de la seva comprovació.

Així mateix, quan es detecti que els preus aplicats no són els correctes, també ens comprometem a refer la factura i efectuar la regularització econòmica, si s'escau, en el mateix termini màxim.

Aquest compromís només serà d'aplicació quan els errors detectats siguin imputables a la companyia subministradora.

#### **COMPROMÍS 4:**

##### **Resolem les reclamacions comercials en un màxim de 4 dies.**

**Objectiu:** *MINA, Aigües de Terrassa* es compromet a estudiar i donar resposta en un termini màxim de 4 dies laborables a tota reclamació de caire comercial que sigui adreçada a la companyia per qualsevol dels canals habilitats a aquest efecte.

**Condicions:** Es consideren reclamacions de caire comercial totes les que es derivin de la relació contractual del client/a amb *MINA, Aigües de Terrassa*, amb excepció de les patrimonials per danys o lesions i les relatives a la qualitat de l'aigua.

Així mateix, queden excloses les reclamacions que, per a la seva tramitació, requereixin d'un temps superior a l'esmentat, com per exemple: sol·licitud de verificació oficial del comptador, reclamacions realitzades a través d'oficines de consumidors o altres organismes oficials, etc.

El termini de resolució comprendrà des de la data d'entrada en el registre de reclamacions fins la data de sortida de l'escrit de resposta de la mateixa.

En cas de disconformitat en l'avaluació del consum facturat o del funcionament del comptador, el termini començarà a comptar des del dia en què, de comú acord es concerta per a la comprovació del mateix en el domicili del client/a.

## COMPROMÍS 5:

### **5.1 Comuniquem les afectacions al servei per interrupcions temporals de més de 2 hores de durada prevista, amb una antelació mínima de 24 h.**

*El valor mesurat és el compliment de la comunicació amb una antelació de 24 h*

### **5.2 Resolem les interrupcions temporals del servei programades, de durada prevista inferior a 2 hores en el termini previst.**

*El valor mesurat és el % compliments respecte el total de casos*

**Objectiu:** *MINA, Aigües de Terrassa* comunicarà als seus clients/es i usuaris/es totes les actuacions a la xarxa de distribució que siguin programades i es prevegi que la durada de la interrupció del servei, sigui superior a les 2 hores.

**Condicions:** Aquesta comunicació serà realitzada segons el que preveu el procediment del sistema de gestió integrat de Qualitat i Medi Ambient de *MINA, Aigües de Terrassa*, i alhora a la pàgina web corporativa dins l'espai d'informació tècnica habilitat per a aquesta finalitat.

Es considerarà incompliment d'aquest compromís quan una actuació no sigui comunicada amb almenys aquest termini d'antelació o, si no havent previst la seva comunicació, es produeix una interrupció superior a les 2 hores.

## COMPROMÍS 6:

### **6.1 Resolem amb rapidesa les incidències a la xarxa de distribució.**

**Objectiu:** MINA, Aigües de Terrassa es compromet a intervenir per tancar els rebotaments en un temps màxim de 40 minuts des del moment en que en tenim coneixement fins que es bloqueja la incidència.

**Condicions:** Es considerarà incompliment d'aquest compromís quan la mitjana dels terminis màxims esmentats siguin superats en la seva avaluació mensual. Tota intervenció a la via pública queda subjecta a les ordenances municipals vigents.

### **6.2 Restablim amb rapidesa les interrupcions temporals del servei en la xarxa de distribució.**

**Objectiu:** MINA, Aigües de Terrassa es compromet a que totes les interrupcions temporals del servei seran resoltes abans de 3 hores, sigui quina sigui la seva causa.

**Condicions:** Es considerarà incompliment d'aquest compromís quan la mitjana dels terminis màxims esmentats siguin superats en la seva avaluació mensual. Tota intervenció a la via pública queda subjecta a les Ordenances Municipals vigents.



## COMPROMÍS 7:

### **Transparència en la informació de la qualitat de l'aigua.**

**Objectiu:** *MINA, Aigües de Terrassa* es compromet a fer públiques, amb una freqüència setmanal, les dades analítiques de tipus control, definides en el RD 140/2003 de 7 de febrer, relatives a la qualitat de l'aigua que subministra a la ciutat de Terrassa.

**Condicions:** Aquestes analítiques seran representatives del conjunt de cabals que se subministren a la ciutat i estaran publicades a la pàgina web [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com) així com al plafó d'informació al públic de la nostra oficina central.

## COMPROMÍS 8:

### **Transparència en la informació de la regularitat del servei (IRS).**

**Objectiu:** MINA, Aigües de Terrassa es compromet a fer públic, amb una freqüència trimestral, l'Índex de Regularitat en el servei (IRS), que és una mesura de la regularitat en el servei d'abastament d'aigua a tots els clients/es de Terrassa.

Aquest índex reflecteix les afectacions per talls del subministrament planificades, fortuïtes o provocades per tercers, en relació als clients/es de la ciutat.

**Càlcul de l'indicador:** Numèricament es defineix com el complement a 100 del nombre d'interrupcions del servei per cada 100 clients/es, en el període d'un trimestre:

$$\text{IRS (\%)} = 100 - 100 \times (\text{n}^\circ \text{ d'interrupcions} / \text{n}^\circ \text{ de clients/es totals a Terrassa})$$

L'objectiu és que IRS = 100%.

Les penalitzacions d'aquest objectiu es calcularan per cada 0,1% per sota del valor de 100% de l'IRS.

**Condicions:** Els incompliments seran sempre calculats com a incompliment col·lectiu. Aquestes dades, estaran publicades a la pàgina web [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com) així com al plafó d'informació al públic de la nostra oficina central.

### **COMPROMÍS 9:**

#### **Temps de resolució de les gestions comercials a les nostres oficines.**

**Objectiu:** *MINA, Aigües de Terrassa* es compromet a atendre i resoldre en un temps mig de 12 minuts qualsevol gestió presencial que els clients/es hagin sol·licitat.

**Condicions:** El temps de resolució de la gestió inclou, un cop s'hagi sol·licitat el torn corresponent al dispensador habilitat a les nostres oficines, tant el temps d'espera com el d'atenció, és a dir, des de que el client/a sol·licita el torn fins que dona per finalitzada la gestió.

Es considerarà un incompliment col·lectiu d'aquest compromís quan la mitjana diària de resolució de les gestions superi el temps mig esmentat.

*MINA, Aigües de Terrassa* avaluarà trimestralment l'acompliment d'aquests compromisos i els valors dels indicadors dels mateixos seran publicats a la pàgina web [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com).

La compensació per a cadascun dels incompliments consistirà en la donació de 10 € o de 100 €, per a cada cas individual o col·lectiu respectivament, entenent-se que, quan una incidència afecti a una pluralitat de clients/es, es considerarà un sol incompliment col·lectiu.

La donació s'efectuarà a la **Fundació Mina d'Aigües de Terrassa**, entitat sense ànim de lucre que té com a objectiu promoure i fomentar la millora integral de la qualitat de vida de les persones i el medi on habitem, portant a terme activitats benèfiques, de defensa del medi ambient en tots els seus aspectes, sanitàries, educatives, culturals, científiques i de foment de la investigació.

*MINA, Aigües de Terrassa* informarà anualment del total de les donacions realitzades per aquest concepte, així com el destí que n'hagi acordat la Fundació.

Terrassa, 17 de març de 2009. (text actualitzat a juliol 2016)