


CARTA DE COMPROMISOS		2009-2018 (95,64%)									
C O M P R O M I S		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
		GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS									
M I N A		92,07%	94,42%	96,82%	96,64%	95,02%	96,85%	95,65%	96,05%	96,16%	96,73%
1	ALTA DEL SUBMINISTRAMENT DINS UN TERMINI DE DOS DIES	99,63%	99,77%	100,00%	100,00%	98,86%	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	94,84%
2	AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM DINS UN TERMINI DE DOS DIES	95,53%	99,23%	99,18%	100,00%	99,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%
3.1	FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS <i>-Facturació correcta-</i>	99,93%	99,90%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
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>	95,50%	98,06%	98,96%	100,00%	90,79%	100,00%	98,44%	100,00%	100,00%	100,00%
4	RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES	98,46%	98,72%	99,53%	99,81%	96,75%	99,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
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>	91,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,67%	100,00%	98,86%	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>	85,26%	91,19%	94,41%	94,85%	97,45%	99,68%	92,28%	92,06%	91,67%	95,34%
6.1	RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts-</i>	100,00%	100,00%	87,90%	83,23%	87,89%	92,19%	86,31%	90,44%	92,69%	100,00%
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>	60,66%	59,45%	88,20%	87,28%	87,06%	86,38%	82,95%	81,99%	78,76%	76,81%
7	TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA <i>-Analítiques informades cada setmana-</i>	94,43%	97,90%	100,00%	100,00%	100,00%	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'Index de Regularitat en el servei (IRS)-</i>	-	-	-	99,78%	99,81%	99,85%	99,88%	99,88%	99,89%	99,88%
9	TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS COMERCIALS A LES OFICINES <i>-12 minuts de temps mig d'atenció presencial-</i>	-	-	-	94,74%	81,97%	84,28%	92,97%	88,27%	92,13%	93,96%
(*) 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											
EUROS DONATS A FUNDACIÓ MINA 2009-2018 DESTINATS A PROJECTES SOCIALS: 51.600		6.500	7.210	3.850	5.580	7.748	5.492	3.160	4.728	3.896	3.436

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
aliments	ajuts escolars	aliments	aliments	act. Socials en general	neteja torrents	fons social de l'aigua	fons social de l'aigua	fons social de l'aigua	fons social de l'aigua