


CARTA DE COMPROMISOS		2014
C O M P R O M Í S		ANUAL
M I N A		96,85%
GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS		
1	ALTA DEL SUBMINISTRAMENT DINS UN TERMINI DE DOS DIES.	100,00%
2	AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM DINS UN TERMINI DE DOS DIES.	100,00%
3.1	FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS. <i>-Facturació correcta -</i>	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%
4	RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES.	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%
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>	99,68%
6.1	RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ. <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts -</i>	92,19%
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>	86,38%
7	TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA. <i>-Analítiques informades cada setmana -</i>	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>	99,85%
9	TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS COMERCIALS A LES OFICINES. <i>-12 minuts de temps mig d'atenció presencial-</i>	84,28%

(*) 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 €:

5.492,00