


CARTA DE COMPROMISOS		2016				
C O M P R O M I S		PRIMER TRIMESTRE	SEGON TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	QUART TRIMESTRE	ANUAL
		MINA	GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS	96,70%	95,24%	95,90%
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 correcte -</i>	99,98%	99,99%	99,98%	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>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4	RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5.1	COMUNIQUEM LES AFECTACIONS AL SERVEI PER INTERRUPCIIONS 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 INTERRUPCIIONS TEMPORALS DEL SERVEI PROGRAMADES, DE DURADA PREVISTA INFERIOR A 2 HORES EN EL TERMINI PREVIST. <i>-El valor mesurat és el % de compliment respecte del total de casos -</i>	92,86%	94,12%	93,75%	87,50%	92,06%
6.1	RESOLEM AMB RÀPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ. <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts -</i>	87,50%	83,33%	90,91%	100,00%	90,44%
6.2	RESTABLIM AMB RÀPIDESA LES INTERRUPCIIONS TEMPORALS DEL SERVEI A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ. <i>-Restabliment del servei en menys de 3 hores - (*)</i>	86,89%	81,75%	80,60%	78,70%	81,99%
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>	99,88%	99,87%	99,87%	99,88%	99,88%
9	TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS COMERCIALS A LES OFICINES. <i>-12 minuts de temps mig d'atenció presencial -</i>	93,33%	83,87%	85,71%	90,16%	88,27%
(*) 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 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 €:						4.728,00