

<b>CARTA DE COMPROMISOS</b>		<b>2013</b>
<b>C O M P R O M Í S</b>		<b>ANUAL</b>
<b>M I N A</b>	<b>GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS</b>	<b>95,01%</b>
<b>1</b>	<b>ALTA DEL SUBMINISTRAMENT DINS UN TERMINI DE DOS DIES.</b>	<b>98,86%</b>
<b>2</b>	<b>AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM DINS UN TERMINI DE DOS DIES.</b>	<b>99,62%</b>
<b>3.1</b>	<b>FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS.</b> <i>-Facturació correcta -</i>	<b>99,98%</b>
<b>3.2</b>	<b>REGULARITZEM LA FACTURA DINS UN TERMINI DE TRES DIES.</b> <i>-Compliment del termini de 3 dies laborables en cas d'una disconformitat en el consum -</i>	<b>90,79%</b>
<b>4</b>	<b>RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES.</b>	<b>96,75%</b>
<b>5.1</b>	<b>COMUNIQUEM LES AFECTACIONS AL SERVEI PER INTERRUPCIONS TEMPORALS DE MÉS DE 2 HORES DE DURADA PREVISTA, AMB UNA ANTELACIÓ MÍNIMA DE 24 HORES.</b> <i>-El valor mesurat és el compliment de la comunicació amb una antelació de 24h -</i>	<b>100,00%</b>
<b>5.2</b>	<b>RESOLEM LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI PROGRAMADES, DE DURADA PREVISTA INFERIOR A 2 HORES EN EL TERMINI PREVIST.</b> <i>-El valor mesurat és el % de compliments respecte del total de casos -</i>	<b>97,45%</b>
<b>6.1</b>	<b>RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ.</b> <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts -</i>	<b>87,89%</b>
<b>6.2</b>	<b>RESTABLIM AMB RAPIDESA LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ.</b> <i>-Restabliment del servei en menys de 3 hores - (*)</i>	<b>87,06%</b>
<b>7</b>	<b>TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA.</b> <i>-Analítiques informades cada setmana -</i>	<b>100,00%</b>
<b>8</b>	<b>TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA REGULARITAT DEL SERVEI.</b> <i>-Informació trimestral de l'Índex de Regularitat en el servei (IRS)-</i>	<b>99,81%</b>
<b>9</b>	<b>TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS COMERCIALS A LES OFICINES.</b> <i>-12 minuts de temps mig d'atenció presencial -</i>	<b>81,97%</b>

(\*) 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 7.748 €.