

## Mina compleix amb un 97,46% la carta de compromisos amb els clients

**MINA, SEMPRE AL TEU COSTAT**

## CARTA DE COMPROMISOS

EFICIÈNCIA, EXPERIÈNCIA, EXIGÈNCIA

- 1**  
Donem l'alta de subministrament i instal·lació del comptador dins un termini de 2 dies
- 2**  
Avisem, com a màxim en dos dies, dels excessos de consum des de la seva detecció
- 3**  
Facturem els consums sense errors en la lectura i en els preus aplicables
- 4**  
Resolem les reclamacions comercials i contractuals en un màxim de 4 dies
- 5**  
Comuniquem les interrupcions programades de més de 2 hores, amb una antelació mínima de 24 hores
- 6**  
Resolem ràpidament les incidències en la xarxa de distribució, tancant els rebentaments com a màxim en 40 minuts
- 7**  
Restablim en menys de 3 hores les interrupcions del servei a la xarxa de distribució
- 8**  
Publiquem setmanalment les anàlitzes de la qualitat de l'aigua
- 9**  
Informem cada 3 mesos sobre la regularitat del servei d'abastament d'aigua
- 10**  
Resolem les gestions a les nostres oficines en menys de 12 minuts de mitjana

MINA, AIGÜES DE TERRASSA,  
ELS NOSTRES COMPROMISOS  
DE PRESENT I DE FUTUR



175 ANYS

AL SERVEI DE L'AIGUA  
AL VOSTRE SERVEI

Una vegada més, Mina obté un excel·lent en el grau de compliment de la Carta de Compromisos. L'evolució d'aquest índex, que es va crear l'any 2009 en resposta al compromís de transparència i informació de la companyia, confirma la ferma voluntat i compromís de millora adquirit per

Mina amb els seus clients i avala la permanent política de gestió integral de la qualitat aplicada per l'empresa. La Carta de Compromisos s'avalua trimestralment. En el primer trimestre d'aquest any la nota va ser del 96,22%, una nota d'excel·lència, com en els darrers cinc anys.

## Elisenda Trepà i Daniel Simón, guanyadors dels dos sortejos del Joc de l'Aigua



Els guanyadors dels dos sortejos, Elisenda Trepà i Daniel Simón recullen el premi que els entrega Josep Lluís Armenter, director general de Mina

Mina ha celebrat dos sortejos entre les butlletes correctament respostes del concurs del Joc de l'Aigua. El premi consisteix en un sopar per a dues persones en un restaurant de la ciutat i dues entrades per a un espectacle del Centre Cultural Terrassa.

Els guanyadors han estat Elisenda Trepà, a la primera edició, i Daniel Simón, a la segona edició celebrada en col·laboració amb el Diari de Terrassa.

El Joc de l'Aigua és un recurs didàctic en format interactiu, que pretén informar i formar sobre diversos aspectes de l'aigua i la sostenibilitat. Es pot accedir a la versió més interactiva a la web de Mina [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com), així com des de les xarxes socials corporatives (Facebook i Twitter). Enhorabona als guanyadors i a tots els que hi heu participat.

## Mina i el Club Excelència en Gestió celebren una jornada sobre tecnologia i gestió

Adaptar-se a la revolució tecnològica actual, posar les persones al centre de l'activitat i oferir el millor servei al client d'una forma àgil, ja sigui en el sector de l'esport, de l'automoció, del transport de viatgers o de l'abastament d'aigua. Aquest és el repte a assolir per les organitzacions (Mina Aigües de Terrassa, Alsa, Car Sant Cugat i Circontrol) que van participar a la jornada de bones pràctiques *L'impacte de la tecnologia en la gestió de les organitzacions*, celebrada el passat 18 de maig al Centre Cultural Terrassa i organitzada per Mina i el Club Excelència en Gestió.

## Rellinars disposa de comptadors intel·ligents de l'aigua a tots els habitatges

A la Junta d'Accionistes de Mina, Aigües de Terrassa celebrada el passat dia 27 de juny, es va informar sobre el total desplegament a Rellinars de l'innovador sistema de telelectura que ha consistit en la instal·lació a tots els habitatges del municipi de comptadors intel·ligents. D'aquesta manera, es dona continuïtat a la prova pilot feta a Terrassa.

Així mateix, a la Junta es va informar sobre la rehabilitació de les canonades de 450 mm. de diàmetre que travessen la població d'Ullastrell on, per tal de minimitzar els inconvenients a la població (les canonades afecten al carrer principal del municipi), Mina va optar per la solució de menys impacte, l'emmanegat interior. Amb aquesta tècnica no cal obrir una rasa al llarg de tot el recorregut per col·locar una nova canonada, sinó que és suficient amb perforar els pous d'introducció i sortida de la mànega.

En un altre punt destacat d'aquesta Junta, es va confirmar la superació de totes les auditories externes practicades per a la renovació de totes les certificacions i acreditacions del sistema integral de gestió de qualitat.