

 C O M P R O M I S M I N A	CARTA DE COMPROMISOS	2011				
	GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGON TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	QUART TRIMESTRE	ANUAL
		97,57%	97,17%	96,13%	96,39%	96,82%
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	98,39%	98,32%	100,00%	100,00%	99,18%
3.1	FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS. <i>-Facturació correcta-</i>	99,99%	99,98%	99,99%	99,97%	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%	95,83%	100,00%	100,00%	98,96%
4	RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES	100,00%	98,13%	100,00%	100,00%	99,53%
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%	100,00%	100,00%	100,00%	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>	94,15%	92,90%	95,60%	95,00%	94,41%
6.1	RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts -</i>	92,85%	100,00%	76,92%	81,82%	87,90%
6.2	RESTABLIM AMB RAPIDESA TOTES LES INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ <i>-Restabliment del servei en menys de 3 hores - (*)</i>	90,31%	86,58%	88,79%	87,10%	88,20%
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%

(*) 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 3.850 €.