


| CARTA DE COMPROMISOS | | 2019-2017 (95,52%) | | | | | | | | |
|--|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| C O M P R O M I S |  | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| | | GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS | | | | | | | | |
| M I N A | | 92,07% | 94,42% | 96,82% | 96,64% | 95,02% | 96,85% | 95,65% | 96,05% | 96,16% |
| 1 | ALTA DEL SUBMINISTRAMENT DINS UN TERMINI DE DOS DIES | 99,63% | 99,77% | 100,00% | 100,00% | 98,86% | 100,00% | 98,33% | 100,00% | 100,00% |
| 2 | AVÍS DELS EXCESSOS DE CONSUM DINS UN TERMINI DE DOS DIES | 95,53% | 99,23% | 99,18% | 100,00% | 99,62% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 3.1 | FACTUREM ELS CONSUMS D'ACORD AMB CRITERIS OBJECTIUS <i>-Facturació correcta-</i> | 99,93% | 99,90% | 99,98% | 99,98% | 99,98% | 99,98% | 99,99% | 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> | 95,50% | 98,06% | 98,96% | 100,00% | 90,79% | 100,00% | 98,44% | 100,00% | 100,00% |
| 4 | RESOLEM LES RECLAMACIONS COMERCIALS EN UN MÀXIM DE 4 DIES | 98,46% | 98,72% | 99,53% | 99,81% | 96,75% | 99,81% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 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> | 91,30% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 96,67% | 100,00% | 98,86% |
| 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> | 85,26% | 91,19% | 94,41% | 94,85% | 97,45% | 99,68% | 92,28% | 92,06% | 91,67% |
| 6.1 | RESOLEM AMB RAPIDESA LES INCIDÈNCIES A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ <i>-Rebentaments aturats en menys de 40 minuts-</i> | 100,00% | 100,00% | 87,90% | 83,23% | 87,89% | 92,19% | 86,31% | 90,44% | 92,69% |
| 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> | 60,66% | 59,45% | 88,20% | 87,28% | 87,06% | 86,38% | 82,95% | 81,99% | 78,76% |
| 7 | TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA <i>-Analítiques informades cada setmana-</i> | 94,43% | 97,90% | 100,00% | 100,00% | 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'Index de Regularitat en el servei (IRS)-</i> | - | - | - | 99,78% | 99,81% | 99,85% | 99,88% | 99,88% | 99,89% |
| 9 | TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS COMERCIALS A LES OFICINES <i>-12 minuts de temps mig d'atenció presencial-</i> | - | - | - | 94,74% | 81,97% | 84,28% | 92,97% | 88,27% | 92,13% |
| (*) 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 | | | | | | | | | | |
| EUROS DONATS A FUNDACIÓ MINA 2009-2017 DESTINATS A PROJECTES SOCIALS: 48.164 | | 6.500 | 7.210 | 3.850 | 5.580 | 7.748 | 5.492 | 3.160 | 4.728 | 3.896 |

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------|----------------|----------|----------|-------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| aliments | ajuts escolars | aliments | aliments | act. Socials en general | neteja torrents | fons social de l'aigua | fons social de l'aigua | fons social de l'aigua |