


CARTA DE COMPROMISOS		2019-2016							
C O M P R O M Í S		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
		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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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 compliment respecte del total de casos-</i>	85,26%	91,19%	94,41%	94,85%	97,45%	99,68%	92,28%	92,06%
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%
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%
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%
8	TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ DE LA REGULARITAT DEL SERVEI <i>-Informació trimestral de l'Índex de Regularitat en el servei (IRS)-</i>	-	-	-	99,78%	99,81%	99,85%	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>	-	-	-	94,74%	81,97%	84,28%	92,97%	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									
EUROS DONATS A FUNDACIÓ MINA 2009-2016 DESTINATS A PROJECTES SOCIALS: 44.268		6.500	7.210	3.850	5.580	7.748	5.492	3.160	4.728