

| C<br>O<br>M<br>P<br>R<br>O<br>M<br>I<br>S<br>O<br>M<br>I<br>N<br>A | CARTA DE COMPROMISOS  | 2010             |                   |                  |                  |         |
|--|---|------------------|-------------------|------------------|------------------|---------|
|  | GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS  | PRIMER TRIMESTRE | SEGUNDO TRIMESTRE | TERCER TRIMESTRE | CUARTO TRIMESTRE | ANUAL   |
|  |   | 92,08%           | 94,74%            | 94,90%           | 95,97%           | 94,42%  |
| 1  | ALTA DEL SUMINISTRO EN UN MAXIMO DE DOS DÍAS  | 99,1%            | 100,0%            | 100,0%           | 100,0%           | 99,77%  |
| 2  | AVISO DE LOS EXCESOS DE CONSUMO EN UN MÁXIMO DE DOS DÍAS  | 96,9%            | 100,0%            | 100,0%           | 100,0%           | 99,23%  |
| 3.1  | FACTURAMOS LOS CONSUMOS DE ACUERDO CON CRITERIOS OBJETIVOS. <i>FACTURACIÓN CORRECTA.</i>                                    | 99,9%            | 99,9%             | 99,9%            | 99,9%            | 99,90%  |
| 3.2  | FACTURAMOS LOS CONSUMOS DE ACUERDO CON CRITERIOS OBJETIVOS. <i>CUMPLIMIENTO PLAZO REGULARIZACIÓN.</i>                       | 100,0%           | 100,0%            | 95,0%            | 97,2%            | 98,06%  |
| 4  | RESOLVEMOS LAS RECLAMACIONES COMERCIALES EN UN MÁXIMO DE 4 DIAS.  | 100,0%           | 98,1%             | 97,8%            | 99,0%            | 98,72%  |
| 5.1  | COMUNICAMOS LAS AFECTACIONES AL SERVICIO POR INTERRUPCIONES TEMPORALES CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE 24 HORAS.(*)            | 100,0%           | 100,0%            | 100,0%           | 100,0%           | 100,00% |
| 5.2  | COMUNICAMOS LAS AFECTACIONES AL SERVICIO POR INTERRUPCIONES TEMPORALES CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE 24 HORAS. (**)          | 90,1%            | 95,8%             | 89,6%            | 89,3%            | 91,19%  |
| 6.1  | RESOLVEMOS CON RAPIDEZ LAS INCIDENCIAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN -ESCAPES CERRADOS EN MENOS DE 40 MINUTOS-                  | 100,0%           | 100,0%            | 100,0%           | 100,0%           | 100,00% |
| 6.2  | RESOLVEMOS CON RAPIDEZ LAS INCIDENCIAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN -REPARACIONES EN MENOS DE 4 HORAS- (***)                   | 34,8%            | 62,0%             | 66,7%            | 74,3%            | 59,45%  |
| 7  | TRANSPARENCIA EN LA CALIDAD DEL AGUA -ANALÍTICAS INFORMADAS CADA SEMANA-  | 100,0%           | 91,6%             | 100,0%           | 100,0%           | 97,90%  |
| (*)  | El valor medido es la antelación de 24 h en la comunicación   |                  |                   |                  |                  |         |
| (**)   | Es el caso de averías que inesperadamente han superado las 2 horas y por tanto debía haberse avisado con 24h. de antelación |                  |                   |                  |                  |         |
| (***)  | La Ordenanza Municipal para la Regulación de Ruidos de Terrassa, no permite intervenir en la calle en horario nocturno      |                  |                   |                  |                  |         |