

C O M P R O M I S O M I N A	CARTA DE COMPROMISOS	2011				
	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	ANUAL
		97,57%	97,17%	96,13%	96,39%	96,82%
1	ALTA DEL SUMINISTRO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2	AVISO DE LOS EXCESOS DE CONSUMO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS	98,39%	98,32%	100,00%	100,00%	99,18%
3.1	FACTURAMOS LOS CONSUMOS DE ACUERDO CON CRITERIOS OBJETIVOS. <i>Facturación correcta.</i>	99,99%	99,98%	99,99%	99,97%	99,98%
3.2	REGULARIZAMOS LA FACTURA EN UN PLAZO DE TRES DÍAS. <i>Cumplimiento del plazo de 3 días laborables en caso de una disconformidad en el consumo.</i>	100,00%	95,83%	100,00%	100,00%	98,96%
4	RESOLVEMOS LAS RECLAMACIONES COMERCIALES EN UN MÁXIMO DE 4 DIAS.	100,00%	98,13%	100,00%	100,00%	99,53%
5.1	COMUNICAMOS LAS AFECTACIONES AL SERVICIO POR INTERRUPCIONES TEMPORALES DE MÁS DE 2 HORAS DE DURACIÓN PREVISTA, CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE 24 HORAS. <i>El valor medido es el cumplimiento de la comunicación con una antelación de 24 h.</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5.2	RESOLVEMOS LAS INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO PROGRAMADAS, DE DURACIÓN PREVISTA INFERIOR A 2 HORAS, EN EL PLAZO FIJADO. <i>El valor medido es el % de cumplimiento respecto del total de casos</i>	94,15%	92,90%	95,60%	95,00%	94,41%
6.1	RESOLVEMOS CON RAPIDEZ LAS INCIDENCIAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN <i>-Escapes cerrados en menos de 40 minutos-</i>	92,85%	100,00%	76,92%	81,82%	87,90%
6.2	RESTABLECEMOS CON RAPIDEZ TODAS LAS INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN <i>-Restablecimiento del servicio en menos de 3 horas- (*)</i>	90,31%	86,58%	88,79%	87,10%	88,20%
7	TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DEL AGUA <i>-Analíticas informadas cada semana-</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

(\*) En horario nocturno, al objeto de evitar molestias a los vecinos por ruidos, las Ordenanzas Municipales no permiten efectuar intervenciones en la vía pública salvo casos de máxima gravedad

Tal y como establece la propia carta de compromisos, la autopenalización acumulada durante este periodo comporta una donación a Fundació Mina para destinarla a proyectos sociales o medioambientales de 3.850 €.