

## **CARTA DE COMPROMISOS DE MINA, AIGÜES DE TERRASSA**

De acuerdo con la voluntad de servicio permanente, todos los días del año, *MINA, Aigües de Terrassa* adquiere y publicita de forma explícita con sus clientes/as los compromisos siguientes:

- 1.- **Alta del suministro en un plazo de 2 días.**
- 2.- **Aviso de los excesos de consumo en un plazo de 2 días.**
- 3.- **3.1.- Facturamos los consumos de acuerdo con criterios objetivos.**  
**3.2.- Regularizamos la factura en un plazo de tres días.**
- 4.- **Resolvemos las reclamaciones comerciales en un máximo de 4 días.**
- 5.- **5.1.- Comunicamos las afectaciones al servicio por interrupciones temporales de más de 2 horas de duración prevista, con una antelación mínima de 24 h.**  
**5.2.- Resolvemos las interrupciones temporales del servicio programadas, de duración prevista inferior a 2 horas, en el plazo fijado**
- 6.- **6.1.- Resolvemos con rapidez las incidencias en la red de distribución.**  
**6.2.- Restablecemos con rapidez las interrupciones temporales del servicio en la red de distribución.**
- 7.- **Transparencia en la información de la calidad del agua.**
- 8.- **Transparencia en la información de la regularidad del servicio (IRS).**
- 9.- **Tiempo de resolución de las gestiones comerciales en nuestras oficinas.**

## **PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO AL CLIENTE/A**

### **CARTA DE COMPROMISOS DE MINA, AIGÜES DE TERRASSA**

*MINA, Aigües de Terrassa* quiere expresar en esta carta de compromisos su firme voluntad de servir a las personas, familias, empresas e instituciones en relación con el abastecimiento de agua en Terrassa.

Así, manifestamos el compromiso de suministrar agua sana y de calidad, no sólo de acuerdo con la legislación sanitaria vigente, sino que lo reafirmamos con nuestros sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente certificados según las normas ISO 9001, ISO 14001 y el reglamento CE 761/2001 (EMAS), así como con la certificación ISO 22000 de Seguridad Alimentaria. También con el Sello de Excelencia Europea en la gestión EFQM 400+, y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, OHSAS 18001, potenciando especialmente la capacitación técnica y humana de su Laboratorio de Análisis Ambiental con la acreditación de ENAC según la norma ISO 17025.

A continuación se exponen cada uno de los compromisos, su objetivo y sus condiciones de aplicación:

**COMPROMISO 1:**

**Alta del suministro en un plazo de 2 días.**

**Objetivo:** Solicitada el alta de suministro de uso doméstico, *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a instalar el contador en la vivienda en un plazo máximo de dos días laborales a partir de la formalización del contrato.

**Condiciones:** La finca donde el cliente/a solicite el alta de suministro debe disponer de la conexión externa a la red y disponer también de la instalación interior del edificio correctamente inspeccionada. Así mismo, debe tener el suministro mediante batería de contadores y cumplir con los requisitos previstos en la Ordenanza Municipal del Servicio.

## COMPROMISO 2:

### **Aviso de los excesos de consumo dentro de un plazo de 2 días.**

**Objetivo:** Detectado, evaluado con criterios objetivos técnico-comerciales y comprobado fehacientemente un exceso de consumo en la vivienda de un cliente/a de uso doméstico, *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a comunicarle este exceso por cualquiera de los medios que ésta tenga a su alcance (teléfono, e-mail, aviso) dentro de un plazo máximo de 2 días laborales. En cualquier caso, siempre enviaremos al domicilio del contrato de suministro un escrito informándole/a de este exceso de consumo y recomendando la revisión de su instalación interior.

**Condiciones:** Se considera exceso de consumo cuando aplicada la siguiente fórmula:

**Consumo actual (lectura actual – lectura anterior) / consumo medio histórico**

**el resultado sea 1,5 veces superior al consumo actual del período**

Consumo medio histórico: media aritmética de los consumos de los últimos períodos de facturación, con un mínimo de dos y hasta un máximo de cuatro. Esta ratio se aplica a aquellos clientes/as cuyo consumo actual sea superior a 10 m<sup>3</sup>/mes.

Asimismo, para tener la consideración de exceso de consumo, la lectura efectivamente realizada debe ser real, descartando lecturas estimadas o facilitadas por el propio cliente/a. En caso que el cliente/a detecte un exceso de consumo lo comunicará a *MINA, Aigües de Terrassa*, para que ésta lo pueda comprobar según las consideraciones anteriores y, en caso de que no lo haya comunicado al cliente/a, éste se considerará como un incumplimiento de este compromiso.

**COMPROMISO 3:**

**3.1 Facturamos los consumos de acuerdo con criterios objetivos.**

**3.2 Regularizamos la factura en un plazo de tres días.**

**Objetivo:** *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a facturar los consumos sin errores en las lecturas y precios aplicados, tanto las tarifas de suministro como los impuestos y tributos de las administraciones correspondientes.

**Condiciones:** Las lecturas pueden ser reales, facilitadas por el cliente/a o estimadas según cualquiera de los criterios contemplados en la Ordenanza Municipal del Servicio.

En caso que el cliente/a detecte que la lectura que consta en la factura sea incorrecta lo comunicará a *MINA, Aigües de Terrassa* para que ésta lo pueda comprobar de forma fehaciente y, si es el caso, rehacer la factura emitida en un máximo de 3 días laborales desde su comprobación.

Asimismo, cuando se detecte que los precios aplicados no son los correctos también nos comprometemos a rehacer la factura y efectuar la regularización económica, si corresponde, en el mismo plazo máximo.

Este compromiso sólo será de aplicación cuando los errores detectados sean imputables a la compañía suministradora.

#### **COMPROMISO 4:**

### **Resolvemos las reclamaciones comerciales en un máximo de 4 días.**

**Objetivo:** *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a estudiar y dar respuesta en un término máximo de 4 días laborales a toda reclamación de tipo comercial que sea dirigida a la compañía por cualquiera de los canales habilitados a tal efecto.

**Condiciones:** Se consideran reclamaciones de tipo comercial todas las que se deriven de la relación contractual del cliente/a con *MINA, Aigües de Terrassa*, con excepción de las patrimoniales por daños o lesiones y las relativas a la calidad del agua.

Asimismo quedan excluidas las reclamaciones que, para su tramitación requieran de un tiempo superior al mencionado, como por ejemplo: solicitud de verificación oficial de un contador, reclamaciones realizadas a través de oficinas de consumidores u otros organismos oficiales, etc.

El plazo de resolución comprenderá desde la fecha de entrada en el registro de reclamaciones hasta la fecha de salida del escrito de respuesta de la misma.

En caso de disconformidad en la evaluación del consumo facturado o del funcionamiento del contador, el plazo comenzará a contar desde el día en que, de común acuerdo, se quede para la comprobación del mismo en el domicilio del cliente/a.

**COMPROMISO 5:**

**5.1 Comunicamos las afectaciones al servicio por interrupciones temporales de más de 2 horas de duración prevista, con una antelación mínima de 24 h.**

*El valor medido es el cumplimiento de la comunicación con una antelación de 24 h.*

**5.2 Resolvemos las interrupciones temporales del servicio programadas, de duración prevista inferior a 2 horas, en el plazo fijado.**

*El valor medido es el % de cumplimientos respecto el total de casos.*

**Objetivo:** MINA, Aigües de Terrassa comunicará a sus clientes/as y usuarios/as todas las actuaciones en la red de distribución que sean programadas y cuya duración de la interrupción se prevea superior a las 2 horas.

**Condiciones:** Esta comunicación será realizada según lo previsto en el procedimiento del sistema de gestión integrado de Calidad y Medio Ambiente de MINA, Aigües de Terrassa, y al mismo tiempo en la página Web corporativa dentro del espacio de información técnica habilitado para esta finalidad.

Se considerará el incumplimiento de este compromiso cuando la actuación no fuese comunicada con al menos este plazo de antelación o, si no habiendo previsto su comunicación, se produjera una interrupción superior a las 2 horas.

**COMPROMISO 6:**

**6.1 Resolvemos con rapidez las incidencias en la red de distribución.**

**Objetivo:** MINA, Aigües de Terrassa se compromete a intervenir para cerrar los escapes/reventones en un plazo máximo de 40 minutos, desde el momento en que se tiene conocimiento hasta que se bloquea la incidencia.

**Condiciones:** Se considerará el incumplimiento de este compromiso cuando la media de los términos máximos mencionados, sean superados en su evaluación mensual. Toda intervención en la vía pública queda sujeta a las Ordenanzas Municipales.

**6.2 Restablecemos con rapidez las interrupciones temporales del servicio en la red de distribución.**

**Objetivo:** MINA, Aigües de Terrassa se compromete a que todas las interrupciones temporales del servicio serán resueltas antes de 3 h, sea cual fuere su causa.

**Condiciones:** Se considerará el incumplimiento de este compromiso cuando la media de los términos máximos mencionados, sean superados en su evaluación mensual. Toda intervención en la vía pública queda sujeta a las Ordenanzas Municipales vigentes.



## COMPROMISO 7:

### Transparencia en la información de la calidad del agua.

**Objetivo:** *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a hacer públicos, con una frecuencia semanal, los resultados analíticos de tipo control, definidos en el RD 140/2003 de 7 de febrero, relativos a la calidad del agua que suministra a la ciudad de Terrassa.

**Condiciones:** Estas analíticas serán representativas del conjunto de caudales que se suministran a la ciudad y estarán publicadas en la web [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com), así como en el panel de información al público de nuestra oficina central.

## COMPROMISO 8:

### **Transparencia en la información de la regularidad del servicio (IRS).**

**Objetivo:** *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a hacer público, con una frecuencia trimestral, el **Índice de Regularidad en el servicio (IRS)**, que es una media de la regularidad en el servicio de abastecimiento de agua potable a todos los clientes/as de Terrassa.

Este índice refleja las afectaciones por interrupciones del suministro planificadas, fortuitas o provocadas por terceros, en relación a los clientes/as de la ciudad.

**Cálculo del indicador:** Numéricamente se define como el complemento a 100 del número de interrupciones del servicio por cada 100 clientes/as, en el período de un trimestre:

$$\text{IRS (\%)} = 100 - 100 \times (\text{n}^\circ \text{ de interrupciones} / \text{n}^\circ \text{ de clientes/as totales en Terrassa})$$

El objetivo es que IRS = 100%.

Las penalizaciones de este objetivo se calcularán por cada 0,1% por debajo del valor de 100% del IRS.

**Condiciones:** Los incumplimientos serán siempre calculados como incumplimiento colectivo. Estos datos estarán publicados en la página web [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com) así como en el panel de información al público de nuestra oficina central.

**COMPROMISO 9:**

**Tiempo de resolución de las gestiones comerciales en nuestras oficinas.**

**Objetivo:** *MINA, Aigües de Terrassa* se compromete a atender y resolver en un tiempo medio de 12 minutos cualquier gestión presencial que los clientes/as soliciten.

**Condiciones:** El tiempo de resolución de la gestión incluye, una vez se haya solicitado el turno correspondiente en el dispensador habilitado en nuestras oficinas, tanto el tiempo de espera como el de atención, es decir, desde que el cliente/a solicita el turno hasta que da por finalizada la gestión.

Se considerará incumplimiento de éste compromiso cuando la media diaria de resolución de las gestiones supere el tiempo medio mencionado.

*MINA, Aigües de Terrassa* evaluará trimestralmente el cumplimiento de estos compromisos y los valores de los indicadores de los mismos serán publicados en la web [www.aiguesdeterrassa.com](http://www.aiguesdeterrassa.com).

La compensación para cada incumplimiento consistirá en la donación de 10 € o de 100 €, para cada caso individual o colectivo respectivamente, entendiéndose que, cuando una incidencia afecte a una pluralidad de clientes/as, se considerará un sólo incumplimiento colectivo.

La donación se efectuará a la **Fundación Mina de Aigües de Terrassa**, entidad sin ánimo de lucro que tiene como objetivo promover y fomentar la mejora integral de la calidad de vida de las personas y el medio dónde habitamos, realizando actividades benéficas, de defensa del medio ambiente en todos sus aspectos, sanitarios, educativos, culturales, científicos y de fomento de la investigación.

*MINA, Aigües de Terrassa* informará anualmente del total de las donaciones realizadas por este concepto así como el destino que hubiera acordado la Fundación.

Terrassa, 17 de Marzo de 2009. (texto actualizado en Julio 2016)