


<b>CARTA DE COMPROMISOS</b>		<b>2014</b>
<b>C O M P R O M I S O</b>		<b>ANUAL</b>
<b>M I N A</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</b>	<b>96,85%</b>
<b>1</b>	<b>ALTA DEL SUMINISTRO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS.</b>	<b>100,00%</b>
<b>2</b>	<b>AVISO DE LOS EXCESOS DE CONSUMO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS.</b>	<b>100,00%</b>
<b>3.1</b>	<b>FACTURAMOS LOS CONSUMOS DE ACUERDO CON CRITERIOS OBJETIVOS.</b> <i>-Facturación correcta-</i>	<b>99,98%</b>
<b>3.2</b>	<b>REGULARIZAMOS LA FACTURA EN UN PLAZO DE TRES DÍAS.</b> <i>- Cumplimiento del plazo de 3 días laborables en caso de una disconformidad en el consumo -</i>	<b>100,00%</b>
<b>4</b>	<b>RESOLVEMOS LAS RECLAMACIONES COMERCIALES EN UN MÁXIMO DE 4 DIAS.</b>	<b>99,81%</b>
<b>5.1</b>	<b>COMUNICAMOS LAS AFECTACIONES AL SERVICIO POR INTERRUPCIONES TEMPORALES DE MÁS DE 2 HORAS DE DURACIÓN PREVISTA, CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE 24 HORAS.</b> <i>- El valor medido es el cumplimiento de la comunicación con una antelación de 24 h -</i>	<b>100,00%</b>
<b>5.2</b>	<b>RESOLVEMOS LAS INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO PROGRAMADAS, DE DURACIÓN PREVISTA INFERIOR A 2 HORAS, EN EL PLAZO FIJADO.</b> <i>- El valor medido es el % de cumplimiento respecto del total de casos -</i>	<b>99,77%</b>
<b>6.1</b>	<b>RESOLVEMOS CON RAPIDEZ LAS INCIDENCIAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN.</b> <i>- Escapes cerrados en menos de 40 minutos -</i>	<b>92,19%</b>
<b>6.2</b>	<b>RESTABLECEMOS CON RAPIDEZ LAS INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN.</b> <i>- Restablecimiento del servicio en menos de 3 horas (*) -</i>	<b>86,38%</b>
<b>7</b>	<b>TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DEL AGUA.</b> <i>- Análíticas informadas cada semana -</i>	<b>100,00%</b>
<b>8</b>	<b>TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE LA REGULARIDAD DEL SERVICIO.</b> <i>- Información trimestral del Índice de Regularidad en el servicio (IRS) -</i>	<b>99,85%</b>
<b>9</b>	<b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE GESTIONES COMERCIALES EN LAS OFICINAS.</b> <i>- 12 minutos de tiempo medio de atención presencial -</i>	<b>84,28%</b>
(*) 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 €:		<b>5.492,00</b>