


CARTA DE COMPROMISOS		2018				
C O M P R O M I S O M I N A		PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	ANUAL
		96,22%	97,46%	96,16%	97,09%	96,73%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS						
1	ALTA DEL SUMINISTRO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS.	91,67%	97,30%	94,74%	95,65%	94,84%
2	AVISO DE LOS EXCESOS DE CONSUMO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS.	100,00%	100,00%	100,00%	99,91%	99,98%
3.1	FACTURAMOS LOS CONSUMOS DE ACUERDO CON CRITERIOS OBJETIVOS. <i>-Facturación correcta-</i>	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,99%
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4	RESOLVEMOS LAS RECLAMACIONES COMERCIALES EN UN MÁXIMO DE 4 DIAS.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
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>	95,65%	100,00%	91,30%	94,40%	95,34%
6.1	RESOLVEMOS CON RAPIDEZ LAS INCIDENCIAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN. <i>- Escapes cerrados en menos de 40 minutos -</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
6.2	RESTABLECEMOS CON RAPIDEZ LAS INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN. <i>- Restablecimiento del servicio en menos de 3 horas (*) -</i>	69,16%	78,68%	79,50%	79,90%	76,81%
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%
8	TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE LA REGULARIDAD DEL SERVICIO. <i>- Información trimestral del Índice de Regularidad en el servicio (IRS) -</i>	99,89%	99,87%	99,84%	99,92%	99,88%
9	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE GESTIONES COMERCIALES EN LAS OFICINAS. <i>- 12 minutos de tiempo medio de atención presencial -</i>	98,31%	93,65%	88,52%	95,35%	93,96%
(*) 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 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 €:						3.436