

CARTA DE COMPROMISOS		2013
C O M P R O M I S O		ANUAL
M I N A	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	95,01%
1	ALTA DEL SUMINISTRO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS.	98,86%
2	AVISO DE LOS EXCESOS DE CONSUMO EN UN PLAZO DE DOS DÍAS.	99,62%
3.1	FACTURAMOS LOS CONSUMOS DE ACUERDO CON CRITERIOS OBJETIVOS. <i>-Facturación correcta-</i>	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>	90,79%
4	RESOLVEMOS LAS RECLAMACIONES COMERCIALES EN UN MÁXIMO DE 4 DIAS.	96,75%
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%
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>	97,45%
6.1	RESOLVEMOS CON RAPIDEZ LAS INCIDENCIAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN. <i>-Escapes cerrados en menos de 40 minutos -</i>	87,89%
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>	87,06%
7	TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DEL AGUA. <i>-Analíticas informadas cada semana -</i>	100,00%
8	TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN DE LA REGULARIDAD DEL SERVICIO. <i>-Información trimestral del Índice de Regularidad en el servicio (IRS) -</i>	99,81%
9	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE GESTIONES COMERCIALES EN LAS OFICINAS. <i>- 12 minutos de tiempo medio de atención presencial -</i>	81,97%

(*) 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 7.748 €.