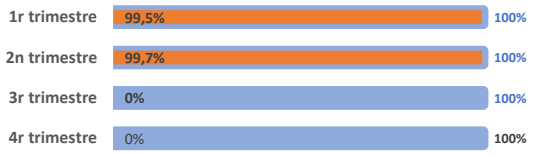
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI d'AIGÜES DE REUS

SEGUIMENT COMPLIMENT DELS COMPROMISOS **2019**

1 ALTA DE SUBMINISTRAMENT

Un cop formalitzat el contracte es realitza el muntatge del comptador en un termini inferior o igual a 16 hores laborals.

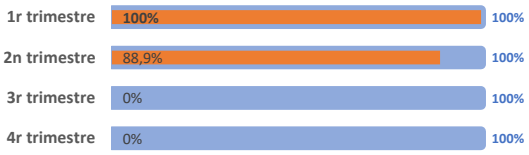
(Número de comptadors instal·lats dins del termini establert / Número total de comptadors instal·lats) x 100



2 TEMPS MIG DE CONNEXIÓ AL SERVEI

Temps mig de connexió de servei de subministrament d'aigua / claveguera inferior o igual a 5 dies laborals, un cop obtinguts els permisos.

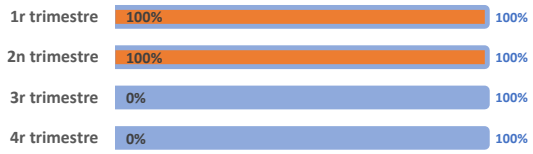
(Núm. de connexions de servei realitzades dins del termini establert / Núm. total de connexions de servei realitzades) x 100



3 AVÍS EXCÉS DE CONSUM

Emissió de carta de comunicació d'excés de consum en un termini inferior o igual a 8 hores laborals des de la comprovació de la lectura.

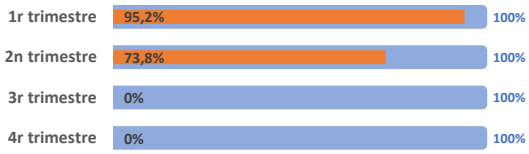
(Número de cartes d'excés de consum emeses dins del termini establert / Número total de cartes d'excés de consum emeses) x 100



4 TEMPS ESPERA PER A GESTIONS AL SAC

Temps mig d'espera dels clients atesos a l'oficina del SAC inferior a 12 minuts *(Temps mig d'espera = Sumatori del temps d'espera dels clients atesos / Número total de clients atesos)*

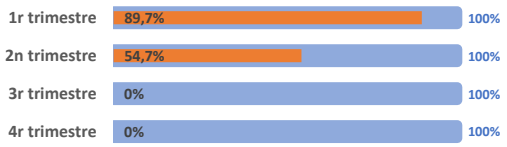
(Número de dies en què el temps mig d'espera(*) dels clients atesos està dins del termini establert / Número total de dies d'atenció al client) x 100



5 TEMPS DE RESPOSTA A LES RECLAMACIONS

Resposta a les reclamacions dels clients en un termini inferior o igual a 10 dies laborals, si no és necessari fer cap avís de comprovació. Per cada avís de comprovació s'afegiran 5 dies addicionals.

(Núm. de queixes respostes dins del termini establert / Núm. total de queixes rebudes) x 100



6 INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA DE CONSUM HUMÀ

La informació es publica mensualment, a través de la web, de la qualitat de l'aigua de consum humà de la xarxa de la ciutat de Reus, publicant els resultats de les analítiques de control (definides en el RD140/2003 de 7 de febrer) que són representatives de l'aigua subministrada a la ciutat.

https://www.aiguesdereus.cat/ca-es/Laigua-a-Reus/Qualitat-de-laigua

Nota indicador núm. 4: Durant el 2n trimestre de 2019 el temps mig d'espera dels clients atesos a l'oficina del SAC ha estat de 8 min. 43 seg.
Nota indicador núm. 5: Durant el 2n trimestre de 2019 el temps mig de resposta de les reclamacions ha estat de 13 dies.