
 INDICADORS DEL SERVEI 	2017			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGON TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	QUART TRIMESTRE
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.	100%	100%	100%	97,51%
2. TEMPS MIG DE CONNEXIÓ DE SERVEI: Temps mig de connexió de servei de subministrament d'aigua o claveguera inferior o igual a 5 dies laborals, un cop obtinguts els permisos.	100%	100%	100%	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.	98,04% ⁽¹⁾	95,45% ⁽¹⁾	93,33% ⁽¹⁾	96,83% ⁽¹⁾
4. TEMPS D'ESPERA PER A GESTIONS A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC): Dies en què el temps mig d'espera dels clients atesos a l'oficina del SAC és inferior a 12 minuts.	85,94% ⁽²⁾	93,44% ⁽²⁾	91,90% ⁽²⁾	77,59% ⁽²⁾
5. TEMPS DE RESPOSTA DE 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.	94,54% ⁽³⁾	90,24% ⁽³⁾	83,82% ⁽³⁾	91,76% ⁽³⁾
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.	100%	100%	100%	100%
<i>Nota: Per consultar la fórmula de càlcul dels diferents indicadors anar a Carta de Servei.</i>				

⁽¹⁾ Durant el 4t trimestre de 2017 el temps mig d'emissió de les cartes de comunicació d'excés de consum ha estat de 2 h. 16 min.

⁽²⁾ Durant el 4t trimestre de 2017 el temps mig d'espera dels clients atesos a l'oficina del SAC ha estat de 7 min. 54 seg.

⁽³⁾ Durant el 4t trimestre de 2017 el temps mig de resposta de les reclamacions ha estat de 7 dies.