

 COMPROMISOS DE QUALITAT	2019			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGON TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	QUART TRIMESTRE
1. TEMPS MITJÀ DE CONNEXIÓ DE SERVEI D'AIGUA: Temps mitjà de connexió de servei de subministrament d'aigua inferior o igual a 5 dies naturals, un cop obtinguts els permisos. (Núm. de connexions d'aigua realitzades dins del termini establert / Núm total de connexions de servei realitzades) X 100	72,22%	62,16%	84,62%	
2. TEMPS MITJÀ DE CONNEXIÓ DE SERVEI DE CLAVEGUERAM: Temps mitjà de connexió de servei de clavegueram inferior o igual a 10 dies naturals, un cop obtinguts els permisos. (Núm. de connexions de clavegueram realitzades dins del termini establert / Núm total de connexions de servei realitzades) X 100	100,00%	100,00%	100,00%	
3. AVÍS EXCÉS DE CONSUM: Emissió de carta de comunicació d'excés de consum en un termini inferior o igual a 2 dies laborables des de la comprovació de la lectura. (Núm. de cartes d'excés de consum emeses dins del termini establert / Núm total de cartes de consum emeses) X 100	100,00%	100,00%	100,00%	
4. TEMPS DE RESPOSTA A LES RECLAMACIONS: Resposta a les reclamacions dels clients en un termini inferior o igual a 15 dies naturals. (Núm. de queixes respostes dins del termini establert / Núm total de queixes rebudes) X 100	94,05%	100,00%	83,33%	
5. INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA DE CONSUM HUMÀ: La informació de la qualitat de l'aigua de consum humà de la xarxa del municipi de Vilafranca del Penedès / tots els municipis gestionats, es publica mensualment, a través de la web, publicant els resultats de les anàlitzes de control i completes (definides en el RD140/2003 de 7 de febrer) que són representatives de l'aigua subministrada a la ciutat.	https://www.aiguesdevilafranca.cat/ca-es/Laigua-a-Vilafranca/Control-qualitat-de-laigua			