

**CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE BARCELONA I
L'ASSESSOR DEL CLIENT D'AIGÜES DE BARCELONA**

Barcelona a 12 de febrer de 2025

REUNITS

D'una banda, el senyor David Bondia Garcia, amb DNI _____, Síndic de Greuges de Barcelona, nomenat pel Ple municipal el 29 de setembre de 2021, amb domicili a Ronda Sant Pau, 43-45, 08015-Barcelona.

I d'altra banda, el senyor Eduard Pallejà Sedó, amb DNI _____, Assessor del Client d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del cicle integral de l'aigua, S.A., amb CIF A-66098435 i domicili a carrer General Batet, núms. 1-7, 08028 Barcelona.

Les Parts es reconeixen la capacitat necessària per a aquest acte, i

MANIFESTEN

1. Que la Sindicatura de Greuges de Barcelona (en endavant, també la "SGB") té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques de la ciutadania de Barcelona, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona.

2. Que Aigües de Barcelona, segueix el criteri d'establir canals de relació amb les Administracions Públiques per consultar i contrastar afers d'interès mutu, incloent-hi la millora i la promoció dels drets de les persones destinatàries dels serveis i les activitats que presta la Companyia.

3. Que Aigües de Barcelona facilita a les persones usuàries del servei d'aigua, titulars d'un contracte de subministrament d'aigua, l'accés voluntari a un servei independent de mediació i resolució de queixes i reclamacions, sota la competència de l'Assessor del Client, adreçat a les persones destinatàries dels serveis i les activitats de la Companyia que no han quedat satisfets amb la resposta donada per la Companyia a la queixa o reclamació presentada, o que no han rebut resposta en el termini de temps legal i reglamentàriament establert.

4. L'Assessor del Client subjecta la seva actuació als principis de voluntarietat, proporcionalitat, objectivitat i equitat en les seves actuacions i promou el diàleg entre Aigües de Barcelona i les persones en base als principis de la bona fe i la confiança recíproca, amb l'objectiu de contribuir a incrementar i fer efectiva l'alta qualitat dels serveis d'atenció a les persones usuàries.

Atès que és voluntat de les Parts establir un marc de coordinació i col·laboració, sotmeten aquest Conveni de Col·laboració (en endavant, també el "Conveni"), als següents,

ACORDS

1. Àmbit objectiu

L'objecte del present Conveni és establir un protocol de relació per impulsar la col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions presentades per les persones usuàries del servei d'aigua d'Aigües de Barcelona, dins l'àmbit geogràfic de Barcelona, a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Les activitats que cal prendre en consideració als efectes d'aquest Conveni són les relacionades amb el servei d'abastament d'aigua que Aigües de Barcelona presta al municipi de Barcelona.

Concretament, queden excloses de l'àmbit d'aplicació del present Conveni les següents matèries:

- Controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol Autoritat Judicial o Administració Pública u organisme d'ella dependent, àrbitre o Junta Arbitral, sobre qualsevol matèria.

- Les controvèrsies que puguin sorgir en relació amb l'exercici de potestats administratives que hagin de ser resoltes per les Administracions Públiques competents.
- Reclamacions en les que es sol·licitin indemnitzacions per danys i/o lucre cessant, derivats de responsabilitat contractual o extracontractual.
- Aquelles controvèrsies relatives a preses il·legals o frauds en la utilització del servei d'abastament d'aigua prestat per Aigües de Barcelona.

2. Gestió de reclamacions presentades a la SGB

Quan les persones, titulars de pòlisses de subministrament d'aigua, presentin a la SGB reclamacions relatives al servei prestat per Aigües de Barcelona, en no estar d'acord amb la resposta inicial rebuda per Aigües de Barcelona, es procedirà de la manera següent:

- Un cop rebuda una reclamació, la SGB registrarà la queixa i la documentarà adequadament. Un cop disposi de l'autorització de la persona o persones que han presentat la queixa per traslladar-la a Aigües de Barcelona podrà traspasar-la a l'Assessor del Client per correu electrònic, a l'adreça assessorclient@aiguesdebarcelona.cat el qual n'ha de justificar immediatament la recepció, facilitant el corresponent número d'identificació de la reclamació.

En el cas que no disposi del consentiment de la persona o persones que han presentat la reclamació, la SGB podrà fer arribar la reclamació a modus informatiu sense fer constar dades que permetin la identificació directa o indirecta d'aquelles.

- L'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona serà el responsable de donar una resposta directa a la persona que ha interposat la queixa. Aquesta resposta ha de ser clara, completa i dins del termini establert. També haurà d'informar a la SGB per correu electrònic a l'adreça sindicaturabarcelona@bcn.cat sobre les mesures preses i el resultat obtingut.
- Els terminis de resposta establerts són: 10 dies hàbils, llevat de les queixes derivades d'avaries, que s'hauran de contestar en un termini màxim de 48 hores o les queixes derivades de mal funcionament d'equips de mesura en que el termini s'ampliarà al temps necessari per detectar el motiu del mal funcionament.

- Si la SGB considera necessària una ampliació de les dades, s'utilitzarà el mateix conducte i, paral·lelament l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona n'ha de garantir la resposta en els mateixos terminis detallats en els paràgrafs anteriors.
- En cas que l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona consideri que la reclamació no és pertinent, o no pot ser tractada segons el que es determina en aquest Conveni, n'informarà a la SGB en un termini no superior als 10 dies hàbils.
- Aquest procediment assegura una gestió eficient i transparent de les queixes, garantint que la persona afectada rebi una resposta adequada i que la Sindicatura de Greuges estigui degudament informada de la resolució dels casos.

3. Situacions de vulnerabilitat

En aplicació de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, Aigües de Barcelona fa les oportunes comprovacions davant dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, segons escaigui, per evitar el tall de subministrament a persones en situació de vulnerabilitat.

No obstant això, en l'hipotètic cas que la persona titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable demani empara a la SGB a causa d'un fall d'aigua per impagament de factures, aquest podrà demanar a l'Assessor del Client que Aigües de Barcelona suspengui temporalment l'ordre de tall, fins que la Companyia hagi corroborat davant els serveis socials la situació de vulnerabilitat de l'usuari.

Si es comprova l'esmentada circumstància a través d'una comunicació de Serveis Socials, Aigües de Barcelona suspendrà l'ordre de tall mentre es mantingui la situació de precarietat econòmica i l'Assessor del Client informarà immediatament a el Síndic.

4. Informe anual de la SGB a l'Ajuntament

La SGB es pot referir a la prestació del servei de subministrament d'aigua en el seu Informe anual al Plenari de l'Ajuntament. Al mateix apartat, pot incloure aspectes qualitatius de la relació amb Aigües de Barcelona i al servei de Assessor del Client, derivats de l'aplicació

d'aquest Conveni, incloent-hi, si s'escau, els suggeriments que la SGB hagi pogut fer a Aigües de Barcelona durant l'exercici.

L'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona proporcionarà a la SGB totes aquelles informacions que puguin ser necessàries per a l'elaboració del seu Informe anual.

5. Despeses

Aquest conveni no comporta el reconeixement d'obligacions econòmiques exigibles jurídicament entre les parts i la seva subscripció es limita a establir el règim de col·laboració administrativa davant un repte d'interès públic recíproc.

En qualsevol cas, cada part assumirà les despeses derivades de les obligacions que li corresponen en els termes definits en les clàusules anteriors.

6. Compliment de la normativa relativa a Protecció de Dades Personals.

Aigües de Barcelona i la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'obliguen a complir adequadament les disposicions contingudes en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garanties dels Drets Digitals, així com en qualsevol altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria.

6.1. Informació relativa al tractament de dades de contacte dels signants per a la correcta execució del Conveni.

Segons sigui necessari per a l'execució del Conveni, cada Part recollirà i tractarà dades personals dels signants de l'acord a fi de supervisar i mantenir el conveni i les relacions derivades d'aquest i, de forma més general, per supervisar la seva comunicació amb l'altra Part. El tractament de cada Part és necessari per a l'execució del Conveni i partint de l'interès legítim de cadascuna de les Parts. Les dades personals recollides i tractades es conservaran durant tota la vida del Conveni i posteriorment es conservaran bloquejades per un període addicional de 10 anys per atendre responsabilitats legals. Arribat aquest moment seran suprimides definitivament.

No es realitzaran comunicacions de dades a tercers tret d'obligació legal.

Els signants, dins dels límits de la Legislació vigent relativa a la Protecció de Dades, els drets d'accés, rectificació, oposició, supressió de les dades personals que els concerneixen i un dret de limitació i portabilitat de les seves dades personals recollides. També tenen dret a enviar

instruccions específiques sobre la destinació de les seves dades personals després de la seva mort. Per exercir qualsevol d'aquests drets, poden enviar una sol·licitud:

Per al tractament realitzat per Aigües de Barcelona: e-mail a assessorclient@aiguesdebarcelona.cat o per correu postal a l'adreça indicada en l'encapçalament.

Per al tractament realitzat per la SGB : e-mail a sindicaturabarcelona@bcn.cat o per correu postal a l'adreça indicada en l'encapçalament

7. Termini de vigència i modificació del conveni

La vigència d'aquest Conveni és de dos anys a comptar des del dia de la signatura i resta prorrogat de manera automàtica per períodes successius de dues anualitats, si cap de les dues parts no fa avinent la voluntat de rescindir-lo amb un mínim de 30 dies naturals abans de que fineixi, amb els límits i consideracions previstes a l'article 49.h de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic, tenint en compte que la pròrroga no podrà superar els quatre anys addicionals a la seva vigència inicialment prevista.

La modificació del present conveni requerirà de l'acord unànim de les parts, expressat per escrit.

8. Causes i formes d'extinció

Aquest conveni de col·laboració s'extingirà pel transcurs del termini de vigència del conveni establert a la clàusula setena, per acord unànim de les parts manifestat per escrit, per l'incompliment de les obligacions derivades d'aquest conveni, o bé per denúncia.

9. Incompliment

Les parts es reserven el dret de rescindir el conveni si l'altra no compleix els acords estipulats, o per qualsevol altra causa que es consideri justificada, amb l'audiència prèvia a l'altre part.

10. Naturalesa jurídica, interpretació i jurisdicció competent

Aquest conveni té naturalesa administrativa i per tant, li és d'aplicació la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions Públiques de Catalunya,

així com les normes generals de dret administratiu, els principis de bona administració i l'ordenament jurídic en general.

Les discrepàncies que puguin sorgir en la interpretació, seguiment, control o aplicació d'aquest conveni (tasques que realitzaran les parts en el desenvolupament de les actuacions convingudes) seran resoltes de mutu acord entre les parts i, si aquest no fos possible, aquestes es comprometen a sotmetre's a mediació abans d'iniciar qualsevol reclamació davant la jurisdicció contenciosa administrativa sobre el territori de la província de Barcelona.

I, per a que consti, les parts signen aquest Conveni, per duplicat, al lloc i en la data assenyalats en l'encapçalament.



Sr. David Bondia Garcia

Síndic de Greuges de Barcelona

Sr. Eduard Pallejà i Sedó



Assessor del Client d'Aigües de Barcelona

