

**CONVENI DE COL·LABORACIÓ
ENTRE L'AJUNTAMENT DE MANLLEU, EL SÍNDIC MUNICIPAL
DE GREUGES DE MANLLEU, LA COMPANYIA SOREA,
SOCIEDAD REGIONAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS, S.A.U.
I EL CUSTOMER COUNSEL DE SOREA, SOCIEDAD REGIONAL
DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS, S.A.U.**

Plaça Fra Bernadí, 6
08560 Manlleu
Tel. (93) 850 66 66
Fax (93) 850 79 70
www.manlleu.cat
NIF: P0811100-G

Manlleu, 21 de maig de 2019

REUNITS

D'una banda, l'Il·lustre Sr. Àlex Garrido Serra, amb DNI _____ en qualitat
alcalde de l'Ajuntament de Manlleu, facultat per aquest acte per acord de la Junta
de Govern Local de data 9 d'abril de 2019 i assistit per la Secretària de la
Corporació, Sra.

D'altra banda, l'Il·lustre Sr. Josep Maria Anglada Jordà, amb DNI _____ i
amb domicili a aquests efectes a la Casa de Cultura de Can Puget, Plaça Dalt Vila,
Número 1, de Manlleu, en la seva qualitat de **SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES
DE MANLLEU** (en endavant, també el "SÍNDIC"), nomenat pel Ple municipal de
data 22 d'octubre del 2018.

D'altra banda, el Sr. Josep Maria Montserrat Ortego, amb _____ i amb
domicili a aquests efectes a Manresa, carrer Agustí Coll 32-34, 2n, del Polígon
Industrial Els Trullols, en la seva qualitat de Gerent de Concessions, segons
apoderamentament suficient que així consta en Escripura Pública atorgada el dia 25 de
setembre de 2013, davant el Notari de Barcelona, Sr.
amb el número 2.427 del seu protocol, en nom i representació de la Companyia
SOREA, SOCIEDAD REGIONAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS, S.A.U.
(en endavant, també "SOREA"), dedicada principalment a les activitats del cicle
integral de l'aigua; domiciliada a Barcelona, Passeig de la Zona Franca, número
48; constituïda per temps indefinit mitjançant escriptura autoritzada pel que va ser
Notari de Barcelona, el Sr. _____ el 17 de juliol de 1963; amb
CIF A-08.146.367 i inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, al Volum 43.257,
Foli 121 i Fulla B-16.139.



I per últim, el Sr. Sergi Sanchís Montero, amb DNI núm. _____ i amb domicili a aquests efectes al Passeig de la Zona Franca, número 48, de Barcelona, que actua en condició de **CUSTOMER COUNSEL** (Defensor del Client) de SOREA, SOCIEDAD REGIONAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS, S.A.U.

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

MANIFESTEN

1. Que el SÍNDIC té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques de la ciutadania de Manlleu, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Ajuntament de Manlleu.
2. Que la Companyia SOREA 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 dels destinataris dels serveis i les activitats que presta la Companyia.
3. Que SOREA facilita als seus clients, 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 del CUSTOMER COUNSEL, adreçat als clients 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. El CUSTOMER COUNSEL subjecta la seva actuació als principis de voluntarietat, proporcionalitat, objectivitat i equitat en les seves actuacions i promou el diàleg entre SOREA i els seus clients en base als principis de la bona fe i la confiança recíproca, amb l'objectiu de contribuir a incrementar i fer efectiva la qualitat dels serveis d'atenció al client.

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

Plaça Fra Bernadí, 6
08560 Manlleu
Tel. (93) 850 66 66
Fax (93) 850 79 70
www.manlleu.cat
NIF: P0811100-G

1. Àmbit objectiu

L'objecte del present Conveni és establir un protocol de relacions per impulsar la col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions presentades per clients de SOREA, dins l'àmbit geogràfic de Manlleu, al SÍNDIC.

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

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 frauds en la utilització del servei d'abastament d'aigua prestat per SOREA.

2. Gestió de reclamacions presentades al SÍNDIC

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



- Un cop rebuda una reclamació, el SÍNDIC podrà fer arribar al CUSTOMER COUNSEL per correu electrònic, sempre i quan es disposi del consentiment de la persona o persones que han presentat la reclamació, a l'adreça customercounsel@customercounsel.com, 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, el SÍNDIC podrà fer arribar la reclamació sense fer constar dades que permetin la identificació directa o indirecta d'aquestes persones.

El CUSTOMER COUNSEL de SOREA ha de donar resposta al SÍNDIC en un termini de 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 què el termini s'ampliarà al temps necessari per detectar el motiu del mal funcionament. La resposta s'ha de fer arribar igualment per correu electrònic a l'adreça electrònica defensor@manlleu.cat

Si el SÍNDIC considera necessària una ampliació de les dades, s'utilitzarà el mateix conducte i, paral·lelament el CUSTOMER COUNSEL de SOREA n'ha de garantir la resposta en els mateixos terminis detallats en els paràgrafs anteriors.

- En cas que el CUSTOMER COUNSEL de SOREA consideri que la reclamació no és pertinent, o no pot ser tractada segons el que es determina en aquest Conveni, n'informarà al SÍNDIC en un termini no superior als 10 dies hàbils.

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, SOREA fa les oportunes comprovacions davant dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Manlleu per evitar el tall de subministrament a persones vulnerables. No obstant això, en l'hipotètic cas que el titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable demani empara al SÍNDIC a causa d'un tall d'aigua per impagament de factures, aquest podrà demanar a SOREA que suspengui temporalment l'ordre de tall, fins que la Companyia hagi corroborat davant els

serveis socials de l'Ajuntament de Manlleu la situació de vulnerabilitat de l'usuari.

Si es comprova l'esmentada circumstància a través d'una comunicació de serveis socials, SOREA suspèn l'ordre de tall mentre es mantingui la situació de precarietat i n'informarà immediatament al SÍNDIC.

4. Compliment de la normativa relativa a Protecció de Dades

En el marc del present Conveni, el SÍNDIC podrà comunicar, per mitjà del CUSTOMER COUNSEL, a SOREA, les dades personals necessàries per a la gestió de les queixes relatives als serveis prestats per aquesta última. En aquest sentit, el SÍNDIC manifesta i garanteix que comptarà amb habilitació legal suficient i amb les preceptives autoritzacions dels reclamants, per efectuar la referida comunicació. Concretament, el SÍNDIC es compromet a acreditar que compta amb l'autorització del reclamant per tal de:

- i) Autoritzar a SOREA a comunicar les dades personals contingudes a la reclamació al CUSTOMER COUNSEL i, autoritzar a la seva vegada, que el CUSTOMER COUNSEL les comuniqui al SÍNDIC.
Autoritzar al SÍNDIC per comunicar dades personals al CUSTOMER COUNSEL per tal que siguin incorporades al fitxer del qual és responsable Suez Spain, S.L. i que les pugui cedir a SOREA.

Així mateix, amb la finalitat de gestionar la queixa rebuda i en el marc del present Conveni, el SÍNDIC sol·licitarà al CUSTOMER COUNSEL informació que pugui contenir dades personals responsabilitat de SOREA, a l'efecte de gestionar les queixes relatives als serveis prestats per aquesta última. Prèvia acreditació de la corresponent autorització, SOREA, per mitjà del CUSTOMER COUNSEL, facilitarà les dades personals, en la mesura en que sigui necessari, al SÍNDIC. En aquest sentit, les Parts s'obliguen a complir adequadament les disposicions contingudes al 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 garantia dels drets digitals, així com en qualsevol altres normes vigents i/o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria.



Els signants queden informats que les dades personals facilitades podran ser incorporats als fitxers titularitat de cada d'una de les Parts (Ajuntament de Manlleu, SOREA i Suez Spain, S.L.), en l'exercici de la seva activitat i per a la finalitat de manteniment del Conveni i les relacions derivades del mateix, podent exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació del tractament, portabilitat i oposició a les decisions automatitzades mitjançant petició escrita al domicili social de cada entitat, que es declara conegut pels mateixos.

5. Termini de vigència

La vigència d'aquest Conveni és de dos anys a comptar des del dia de la data i es podrà prorrogar de manera expressa per períodes de dues anualitats més, si cap de les dues Parts no fa avinent la voluntat de revisar-lo amb un mínim de 30 dies naturals abans de que fineixi.

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

Sr. Josep Maria Moltsèrrat Ortego
Gerent de SOREA

Sr. Josep Maria Anglada Jordà
SÍNDIC MUNICIPAL DE
GREUGES de Manlleu

Sr. Sergi Sanchís Montero
CUSTOMER COUNSEL de SOREA

~~Sr. Alex Garrido Serra~~
~~ALCALDE DE MANILLEU~~

SECRETÀRIA de l'Ajuntament de
Manlleu