

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**



**Aigües de
Barcelona**

CONVENI
ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA, AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA
METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A. I L'ASSESSOR DEL
CLIENT D'AIGÜES DE BARCELONA

Barcelona, 25 de setembre de 2024

REUNITS

D'una banda, **Esther Giménez-Salinas i Colomer**, Síndica de Greuges de Catalunya, que intervé en aquest acte en representació de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya (en endavant, la Síndica), amb NIF S0800108C i domicili al passeig de Lluís Companys, 7, de Barcelona, en virtut de les atribucions que li confereix la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges (DOGC núm. 5536, de 30.12.2009), i el seu Reglament d'organització i de règim intern.

D'altra banda, per part de la companyia **Aigües de Barcelona, Empresa metropolitana de gestió del cicle integral de l'aigua, S.A.** (d'ara en endavant "Aigües de Barcelona"), domiciliada a Barcelona, carrer General Batet, 1-7, amb CIF número A-66.098.435, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, intervenen:

Felipe Campos Rubio, amb D.N.I. _____, en la seva qualitat de persona física representant de Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A., Consellera Delegada d'Aigües de Barcelona, segons escriptures atorgades davant _____, respectivament.

Eduard Pallejà Sedó, amb número de DNI _____ que actua en qualitat d'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona (en endavant, també, l'Assessor del Client).

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

MANIFESTEN

- I. Que el Síndic de Greuges de Catalunya és una institució estatutària que té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de les administracions públiques de Catalunya i del personal que en depèn, i també la de les empreses privades que gestionen serveis públics o compleixen activitats d'interès general o universal.

- II.- Que Aigües de Barcelona és la gestora del servei del cicle integral de l'aigua a l'àrea metropolitana de Barcelona i, a través del seu propòsit "Amb l'impuls de l'aigua, canviem el futur. Treballem per a les persones fent de les ciutats un millor lloc per viure" posa al centre de la seva estratègia a les persones i promou projectes d'acció social, com a instrument decisiu en la millora de l'ocupació, la salut i la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió residencial en l'àmbit territorial metropolità de Barcelona.

- III. Que Aigües de Barcelona compta amb la figura de l'Assessor del Client, especialitzat en la gestió de reclamacions, en última instància, a través de la mediació entre el/la client i la companyia. La seva finalitat és defensar els interessos dels clients i buscar un equilibri entre el marc normatiu i l'equitat, basant-se en principis de bona fe, confiança, voluntarietat i proporcionalitat.

- IV. Que amb data 25 de setembre de 2024 s'ha acordat la modificació del conveni – de data 23 de març de 2023- entre el Síndic de Greuges de Catalunya i Agbar, que exclou Aigües de Barcelona de l'àmbit d'aplicació del Conveni. Tanmateix, Aigües de Barcelona té la voluntat de signar el seu propi conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Ambdues parts manifesten la seva voluntat de signar un conveni que es regirà pels següents:

ACORDS

Primer. Objecte

Aquest conveni té per objecte establir els termes de col·laboració entre Aigües de Barcelona i el Síndic per impulsar un marc de col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions presentades al Síndic per clients d'Aigües de Barcelona.

Segon. Àmbit d'aplicació

Les activitats que es prenen en consideració a l'efecte d'aquest conveni són les que Aigües de Barcelona duu a terme, en l'àmbit de la prestació del servei del cicle integral de l'aigua en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona, que té establerts amb les Administracions Públiques de Catalunya, i, concretament, els serveis prestats als titulars de contractes de subministrament d'aigua potable.

Es consideren actuacions prioritàries als efectes d'aquest conveni:

- Tramitar les reclamacions relatives a la prestació del servei de captació, depuració i distribució d'aigua.
- Informar el Síndic en el supòsit de contingències severes en la continuïtat del servei.

Tercer. Compromisos de les parts

1. En cas que els ciutadans presentin al Síndic queixes relatives als serveis prestats per Aigües de Barcelona, les parts procediran d'acord amb el següent **protocol d'actuació**:

- Un cop rebuda la queixa, el Síndic l'ha de fer avinent a l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona per correu electrònic a l'adreça sindic@sindic.cat, el qual n'ha de justificar la recepció immediatament.
- L'Assessor del Client ha d'impulsar l'assoliment d'acords amb els clients d'Aigües de Barcelona per a la resolució de les queixes rebudes des del Síndic, i ha d'informar de l'estat de les negociacions per mitjà de l'adreça sindic@sindic.cat.
- L'Assessor del Client ha de donar resposta al Síndic en un termini de deu dies hàbils, llevat de les queixes derivades d'avaries, les quals s'han de contestar en un termini màxim de quaranta-vuit hores. La resposta s'ha de fer arribar igualment per correu electrònic a l'adreça sindic@sindic.cat.
- Si el Síndic considera necessària una ampliació de dades, s'ha d'utilitzar el mateix conducte paral·lelament, l'Assessor del Client n'ha de garantir la resposta en els mateixos terminis que detallen els paràgrafs anteriors.
- En cas que l'Assessor del Client consideri que la reclamació no és pertinent, o que no pot ser tractada segons aquest protocol, n'ha d'informar al Síndic en un termini no superior a deu dies hàbils.
- Quan les queixes siguin relatives a temes de facturació i problemes amb altes o baixes del servei dels usuaris finals que tinguin l'origen en decisions situades al marge de les competències pròpies dels ajuntaments, un cop rebuda una queixa, el Síndic ha d'orientar la persona interessada perquè s'adreci a les oficines municipals o comarcals d'informació al consumidor (OMIC/OCIC), o directament a la Junta Arbitral de Consum, com a vehicles naturals per tramitar aquestes reclamacions. Malgrat això, si la persona interessada insisteix que sigui el Síndic qui tramiti la queixa, la institució l'ha de comunicar a Aigües de Barcelona, seguint el mateix procediment indicat més amunt.

2. El Síndic pot fer suggeriments o recomanacions a Aigües de Barcelona en tots els aspectes de l'abast d'aquest conveni.

3. El Síndic es pot referir a la prestació del servei de subministrament d'aigua en el seu informe anual al Parlament. El mateix apartat pot incloure aspectes qualitatius de la relació amb Aigües de Barcelona, derivats de l'aplicació d'aquest conveni, inclosos, si s'escau, els suggeriments que el Síndic hagi pogut fer a Aigües de Barcelona durant l'exercici.

Quart. Exclusions

Queden excloses d'aquest conveni:

- Las controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol autoritat judicial o administració pública o organismes d'ella depenent, 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.
- Las reclamacions en les quals es sol·licitin indemnitzacions per danys i/o lucre cessant, derivats de responsabilitat contractual o extracontractual.
- Les controvèrsies relatives a preses il·legals o frauds en la utilització del servei d'abastament d'aigua prestat per Aigües de Barcelona.

Cinquè. Grup de Treball

1. Per tractar aspectes d'interès comú es crea un grup de treball, integrat per dues persones, al qual les parts han d'aportar els recursos apropiats en funció dels temes que s'identifiquin.

Inicialment, es designen com a responsables d'aquest grup de treball l'adjunt general del Síndic de Greuges de Catalunya per part de la Síndica i l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona. La seva responsabilitat inclou fixar la data i l'agenda de les reunions del grup de treball, i la convocatòria d'aquestes reunions dintre de les organitzacions respectives. Tant el Síndic com Aigües de Barcelona poden modificar la persona designada amb una simple comunicació a l'altra part.

El grup de treball pot tractar qualsevol tema que li sotmeti a consideració una de les parts en el marc de les respectives competències. Si no hi ha acord en el grup de treball sobre les conclusions d'algun tema dels que s'han tractat, s'ha de fer una comunicació sobre l'assumpte a les direccions de les parts.

2. El grup de treball s'ha de reunir, com a mínim, una vegada l'any, i de forma extraordinària, tantes vegades com calgui, sempre que ho sol·liciti alguna de les parts.

3. Aquest grup de treball tindrà la consideració de Comissió de Seguiment del Conveni. La Comissió té com a funció fer el seguiment i l'avaluació de les actuacions dutes a terme en el marc d'aquesta col·laboració; analitzar i debatre sobre totes les incidències que es puguin produir en l'aplicació o interpretació del conveni; vetllar pel seu compliment; resoldre les diferències d'interpretació que es puguin produir, i proposar les mesures que consideri adient per facilitar l'execució del conveni, la seva millora i l'eventual pròrroga.

4. En el cas que es produïssin modificacions normatives que impliquessin l'ampliació de l'àmbit d'aplicació del conveni o que incidissin en qualsevol dels acords que s'hi preveuen, la Comissió de Seguiment ha de formular les propostes corresponents de modificació del conveni i elevar-les als òrgans que el signen, a fi d'elaborar l'addenda corresponent.

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

1.- En el marc del present Conveni, el Síndic podrà comunicar, per mitjà de l'Assessor del Client, a Aigües de Barcelona, 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 de les persones reclamants quan sigui necessària, per efectuar la referida comunicació.

Així mateix, amb la finalitat de gestionar la queixa rebuda i en el marc del present Conveni, el Síndic sol·licitarà a l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona informació que pugui contenir dades personals responsabilitat d'Aigües de Barcelona, a l'efecte de gestionar les queixes relatives als serveis prestats per aquesta última. Prèvia acreditació de la corresponent autorització, Aigües de Barcelona, per mitjà de l'Assessor del Client, 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 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.

2.- Les dades personals facilitades pels intervinents d'aquest conveni, podran ser incorporades als fitxers titularitat de les parts en l'exercici de la seva activitat i per la finalitat de mantenir el conveni i les relacions que en deriven d'aquest. Les persones interessades poden exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació de tractament i portabilitat mitjançant petició escrita al domicili social de cada entitat, i, si s'escau presentar una reclamació davant l'autoritat competent per defensar els seus drets a través de les webs <https://apdcat.gencat/ca/inici> i <https://www.aepd.es/>

Setè. Termini de vigència

Aquest conveni entra en vigor la data de la signatura i té una durada de quatre anys. En qualsevol moment, abans de la finalització d'aquest termini, les parts signants poden acordar, de forma expressa, la pròrroga d'aquest conveni per a un període de fins a quatre anys addicionals o l'extinció.

Vuitè. Causes de resolució

Són causes de resolució d'aquest conveni:

- a) La finalització del termini de vigència, incloses les pròrroques, si n'hi ha.
- b) El mutu acord de les parts, manifestat per escrit.
- c) La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de donar compliment a les actuacions previstes.
- d) La denúncia del conveni per qualsevol de les parts. Aquesta es podrà exercitar un cop transcorregut un any de vigència del conveni, mitjançant comunicació expressa i per escrit adreçada a l'altra part, amb una antelació mínima de tres mesos.

- e) L'incompliment dels compromisos assumits per qualsevol de les parts.
- f) Altres causes previstes a la legislació vigent.

En tot cas, quan es produeixi qualsevol de les causes de resolució descrites, s'ha de garantir la finalització de totes les actuacions ja endegades i que es trobin en curs. La Comissió de Seguiment del conveni és l'encarregada de concretar la forma de fer-ho i d'establir un termini improrrogable per finalitzar-lo.

Novè. Règim jurídic

Aquest conveni té naturalesa administrativa i es regeix per les seves clàusules i pels principis de col·laboració, bona administració i confiança legítima que informen l'activitat administrativa.

Així mateix, de conformitat amb allò establert a la disposició addicional 22a de la Llei 40/2015, de 2 d'octubre, li són d'aplicació també els principis que inspiren l'actuació administrativa, d'acord amb aquesta Llei, que regula els convenis als articles 47 i següents. A Catalunya, la regulació dels convenis es troba als articles 108 i següents de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Les parts es comprometen a resoldre les possibles controvèrsies que poguessin originar-se en la interpretació o aplicació d'aquest conveni a través de la Comissió de Seguiment prevista en l'acord cinquè.

Desè. Jurisdicció competent

Per a la resolució de qualsevol conflicte derivat de l'aplicació o interpretació d'aquest conveni que no puguin resoldre les parts és competent la jurisdicció contenciosa administrativa, atesa la seva naturalesa administrativa.

Onzena.- Publicitat

Aquest conveni s'ha de publicar en el portal de transparència del Síndic de Greuges de Catalunya, sens perjudici del compromís d'ambdues parts de donar-ne difusió als seus llocs web, respectivament.

I, perquè consti, les parts signen aquest conveni a mà i per duplicat, al lloc i en la data assenyalats a l'encapçalament

Sra. Èsther Giménez-Salinas i Colomer
Síndica de Greuges



Sr. Felipe Campos Rubio
Conseller Delegat d'Aigües de
Barcelona



Sr. Eduard Pallejà Sedó
Assessor Client d'Aigües de Barcelona