

CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA PER EQUIP DE MESURA**Núm.**

Cèdula habilitat []

Entre els signants, [], DNI/NIF. [], amb domicili fiscal a [], que, per a la finalitat d'aquest contracte, anomenarem "Client", i **Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.**, que, per a la mateixa finalitat, anomenarem "Aigües de Barcelona", s'ha convingut el següent:

1r Aigües de Barcelona, a sol·licitud del Client, subministrarà aigua per a ús [] destinada en el terme municipal de [], a un cabal de [] m³/hora. Aquest cabal del subministrament ve determinat pel nivell d'equipament de la instal·lació d'aigua. Per a mesurar el consum, Aigües de Barcelona instal·larà un equip de mesura amb les característiques tècniques adequades, del qual el client ha de tenir contractat el manteniment amb una empresa especialitzada i ha d'informar a Aigües de Barcelona de qualsevol baixa, suspensió o modificació del contracte de manteniment, que es produeixi durant la vigència del present contracte.

2n El present contracte i el subministrament corresponent queden subjectes al *Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua* vigent en cada moment, en endavant el *Reglament*, al compliment del qual ambdues parts queden obligades.

3r La tarifa de servei de subministrament és aprovada per l'Àrea Metropolitana de Barcelona i autoritzada per la Comissió de Preus de Catalunya, de conformitat i en desplegament de l'ordenament jurídic d'aplicació. La tarifa es pot consultar a la pàgina web www.aiguesdebarcelona.cat.

4t El Client sol·licita expressament que l'inici del subministrament, que coincidirà amb la instal·lació de l'equip de mesura, es produeixi abans dels 14 dies naturals següents a comptar des de la celebració del present contracte. La finca haurà de disposar de connexió externa i interna finalitzada i disposar també de la instal·lació interior (general i particular) d'aigua potable correctament finalitzada i amb la conformitat d'Aigües de Barcelona, d'acord amb el Reglament.

5è La durada d'aquest contracte serà d'un any i s'entendrà tàcitament prorrogat, llevat que el Client comuniqui, en qualsevol moment, a Aigües de Barcelona la seva intenció de donar-lo per acabat, sol·licitant la baixa a través dels canals de comunicació especificats al peu del present contracte, tot d'acord amb l'art. 67 del *Reglament*. La baixa del subministrament només la podrà sol·licitar el titular del servei o persona autoritzada expressament pel mateix.

Quan el Client sol·liciti la baixa del subministrament haurà d'abonar les quantitats que es derivin del servei d'abastament d'aigua prestat fins al moment de retirada de l'equip de mesura, que serà acordat amb el Client i sempre i quan Aigües de Barcelona pugui accedir a l'equip de mesura per retirar-lo.

6è Per al supòsit de voler efectuar una reclamació relacionada amb la prestació del servei de subministrament domiciliari d'aigua, podrà realitzar-la a través dels canals d'atenció indicats en el peu del present contracte de conformitat amb l'article 87 del *Reglament*.

7è En cas de disconformitat amb la resposta d'Aigües de Barcelona, podrà dirigir-se: Al Customer Counsel d'Agbar (<http://customercounsel.agbar.es/>), oficina de mediació i resolució de conflictes entre el client i l'empresa; a les Junes Arbitrals de Consum per a les reclamacions relatives a la lectura, facturació o cobrament de l'aigua subministrada o alternativament a la jurisdicció civil per a la resta de reclamacions derivades del present contracte; o per a les controvèrsies relatives a l'exercici de potestats administratives, pot interposar recurs d'alçada davant el Gerent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en el termini d'un mes a comptar des de la notificació de la resposta, podent utilitzar per a la seva presentació els canals d'atenció indicats al peu del present contracte.

8è De conformitat amb l'article 18 del *Reglament*, els talls de subministrament per avaries en instal·lacions a càrrec de l'entitat subministradora no derivades de força major i per un període continuat superior a les 48 hores, donaran dret al Client afectat a ser indemnitzat en la part proporcional de la quota fixa mensual.

9è D'acord amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona s'han establert uns compromisos concrets de qualitat de servei. **Els compromisos de qualitat del servei aplicables seran els vigents en cada moment, degudament acordats amb l'entitat titular del servei públic.** Si els deixem de complir li compensarem econòmicament en la pròxima factura de l'aigua. Els compromisos vigents a data de la subscripció d'aquest contracte són:

1. Donar-li aigua en un màxim de quatre dies, quan efectuï l'alta de subministrament. Si no és així, li **compensarem amb 15 €.**
2. Respondre a les seves **reclamacions en un màxim de deu dies.** Si tardem més, li **compensarem amb 12 €.**
3. Assegurar-li una **lectura del seu equip de mesura sense error.** Si conté algun error, li **compensarem amb 15 €.**
4. Avisar-li immediatament d'un **excés de consum**, tan bon punt el detectem. Si no li avisem, li **compensarem amb 12 €.**
5. Realitzar les seves **gestions comercials més corrents de manera immediata.** En cas contrari, obtindrà una **indemnització de 10 €.**
6. Realitzar les tasques necessàries a la seva instal·lació **en el dia i l'hora concertada.** Si no és així, rebrà una **indemnització de 10 €.**
7. Contactar amb vostè en **24 hores després d'haver realitzat la reclamació sobre la qualitat de l'aigua.** En cas contrari, rebrà una **indemnització de 12 €.**

El present contracte no tindrà validesa si no s'acredita el pagament de la factura corresponent.
Canals i horaris subjectes a possibles canvis. Consulta el calendari d'estiu i més informació a www.aiguesdebarcelona.cat.

www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa**935 219 777**ATENCIÓ AL CLIENT
(laborables de 8 a 20h)**900 710 710**RECLAMACIONS
(laborables de 8 a 20h)**900 700 720**AVARIES I INCIDÈNCIES
(24hores)**Servei d'atenció presencial:** dies laborables de 8.30 a 14.30 h, excepte dijous de 8.30 a 14 h i de 16 a 19 h. Horari d'estiu: de DL a DV de 8.30 a 14.30 h.Zona Barcelona
Consell de Cent, 396
08009 BARCELONAZona Besòs
Av. Alfons XIII, 51
08912 BADALONAZona Llobregat Nord
Baró de Maldà, 28
08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGATZona Llobregat Sud
Olcou, 6
08850 GAVÀ

10è Les dades personals del Client facilitades amb motiu de la celebració del present contracte de subministrament d'aigua seran tractades sota la responsabilitat d'Aigües de Barcelona, amb domicili social al carrer General Batet, número 1-7, Barcelona (08028), i NIF nº A-66098435. Si té qualsevol dubte sobre el tractament de la informació personal, pot contactar amb la Delegada de Protecció de Dades d'Aigües de Barcelona, a través dels següents punts de contacte:

- Correu electrònic: dpo@aiguesdebarcelona.cat
- Correu postal: c/ General Batet, 1-7, Barcelona (08028)

- Per a què utilitzarà Aigües de Barcelona les dades personals? Durant quant de temps? Per quin motiu és legal?

Finalitat	Tractarem les dades personals...*	Podem tractar les dades personals per aquesta finalitat perquè...
1. Servei de subministrament d'aigües. Realitzar les gestions que siguin necessàries per executar el contracte de subministrament d'aigües. Per exemple, realitzar lectures periòdiques o emetre les corresponents factures.	Mentre continuï gaudint del servei de subministrament d'aigües.	Ens ha donat el consentiment i a més és necessari per a poder mantenir la relació contractual que ens uneix amb vostè i poder prestar-li el servei de subministrament d'aigua.
2. Estudis estadístics. a.- Realitzar estudis estadístics per a millorar els nostres serveis o dissenyar noves funcionalitats. Per exemple, avaluarem els nivells de satisfacció, determinarem mitjanes periòdiques de consum i preveurem la demanda d'aigua a diferents zones o municipis. b.- Per a la realització d'enquestes, podríem posar-nos en contacte amb vostè per telèfon i correu electrònic.		Aigües de Barcelona té un interès legítim en tractar les seves dades personals i, en particular, la seva opinió sobre el servei, la informació sobre el seu consum i les avaries que pugui patir amb la finalitat de generar estudis estadístics o agregats que permetin millorar els serveis. Aigües de Barcelona només té interès a obtenir informació estadística, per la qual cosa la informació personal només s'utilitzarà per a generar aquests estudis estadístics o agregats. Així mateix, Aigües de Barcelona considera que aquesta finalitat és compatible amb la indicada a l'apartat 1, donat que ja existeix una relació entre ambdues finalitats (realitzem aquests estudis estadístics per a poder-li prestar un millor servei), en cap cas es prendran mesures que l'afectin de forma individual i les seves dades personals seran anonimitzades. Entenem, per d'altra banda, que pot esperar raonablement que la seva informació personal es tracti per aquesta finalitat.
3. Detecció de fuites, frau i balanç hidràulic. Realitzar estudis i implantar controls automàtics amb la finalitat de detectar fuites o frau en el consum d'aigua, així com assegurar que la quantitat d'aigua que s'inclou a les infraestructures del subministrament es manté.		Aigües de Barcelona té un interès legítim en tractar les seves dades per a detectar fuites i evitar frau en el consum d'aigua. L'aigua és un bé escàs, per la qual cosa Aigües de Barcelona ha d'assegurar-se que el consum que realitzen els seus clients és lícit i sostenible.
4. Enquestes sobre Aigües de Barcelona. Realitzar enquestes no relacionades amb el servei per conèixer la percepció que té sobre Aigües de Barcelona.		Si ens atorga el consentiment ⁽¹⁾ , podem contactar amb vostè per a la realització d'aquestes enquestes. La informació facilitada s'utilitzarà exclusivament per a obtenir valors estadístics o agregats.
5. Prevenció d'avaries als equips de mesura. Verificar l'antiguitat de l'equip de mesura per a substituir-lo quan sigui convenient.		Podrem portar a termini aquesta finalitat perquè ens ho exigeix el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua (article 53).
6. Comunicacions promocionals. Enviar-li comunicacions promocionals, inclús per mitjans electrònics, relatives a l'activitat que desenvolupa Aigües de Barcelona, als esdeveniments que organitza, o que organitzen tercers amb relació a la gestió del servei que presta Aigües de Barcelona, etc.	Fins que ens sol·liciti que deixem de fer-ho.	Si ens atorga el consentiment ⁽²⁾ , li remetrem informació comercial i publicitària sobre els productes i serveis d'Aigües de Barcelona a través de qualsevol mitjà, incloent-hi el correu electrònic.
7. Perfilat. Realitzar un seguiment continu del consum d'aigua i també utilitzar d'altres dades que ens hagi facilitat, per oferir-li promocions i serveis personalitzats relacionats amb el sector de l'aigua.	Mentre continuï gaudint del servei de subministrament d'aigües i sempre que no ens sol·liciti que deixem de fer-ho.	Si ens atorga el consentiment ⁽³⁾ , Aigües de Barcelona li oferirà serveis personalitzats relatius al sector de l'aigua, utilitzant, entre d'altres, les dades de telelectura, que ens permeten entre d'altres coses conèixer en temps real el consum d'aigua realitzat.

Per a la celebració, gestió i control de l'esmentat contracte i el compliment de les obligacions legals, que requereixen, entre d'altres extrems, assegurar-nos que el Client disposa d'un equip de mesura i del corresponent contracte de manteniment, de conformitat amb l'article 54.2 del

Reglament. Amb aquesta finalitat: i) Aigües de Barcelona facilitarà a l'empresa especialitzada amb qui hagi contractat el manteniment de l'equip de mesura, les dades relatives al número del present contracte, l'adreça de subministrament, la data d'instal·lació per Aigües de Barcelona de l'equip de mesura, la data i la causa de retirada de l'equip de mesura i similars; ii) Aigües de Barcelona, en qualsevol moment, podrà demanar informació sobre la vigència del contracte de manteniment de l'equip de mesura a l'empresa especialitzada a la que hagi contractat.

*Quan finalitzin els períodes indicats, Aigües de Barcelona limitarà els seus tractaments o mantindrà les seves dades personals bloquejades durant el període en el que pugui existir qualsevol responsabilitat derivada del servei de subministrament d'aigües o de cada finalitat. Quan expirin aquestes responsabilitats, les dades personals seran eliminades de forma definitiva.

Sens dubte, podrà sol·licitar-nos en qualsevol moment que deixem de tractar les seves dades personals per a les finalitats indicades en els apartats 2 b), 4, 6 i 7. Per fer-ho, senzillament haurà de remetre'ns una sol·licitud a l'adreça de correu electrònic dpo@aiguesdebarcelona.cat.

• Quines mesures de seguretat ha implantat Aigües de Barcelona per a protegir les dades personals?

Aigües de Barcelona tractarà les dades personals de manera absolutament confidencial. Així mateix, ha implantat mesures tècniques i organitzatives adequades per a garantir la seguretat de la mateixa i evitar la seva destrucció, pèrdua, accés il·lícit o alteració il·lícita. En el moment de determinar aquestes mesures, s'han tingut en compte criteris com l'abast, el context i la finalitat del tractament; l'estat de la tècnica i els riscos existents.

• Quins són els meus drets?

Vostè pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició, adreçant-se a Aigües de Barcelona a través de la següent adreça: c/General Batet 1-7, 08028 Barcelona, o a través del formulari d'Atenció al Client (Sol·licitud drets ARSOP) de l'Oficina en Xarxa. La sol·licitud haurà de contenir còpia del seu DNI o d'un altre document d'identificació equivalent, així com el contingut mínim previst a la normativa aplicable. Si la sol·licitud no recull els requisits especificats, Aigües de Barcelona podrà requerir la seva esmena. No s'exigirà cap contraprestació per l'exercici dels drets. Així mateix, en el cas que vostè consideri que Aigües de Barcelona ha tractat les seves Dades Personals infringint la normativa, disposa del dret de presentar una reclamació enfront l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

• Existeixen d'altres entitats que poden tenir accés a les meves dades personals per ajudar a Aigües de Barcelona amb alguna de les tasques compreses en el servei de subministrament d'aigües?

Si. Aigües de Barcelona compta amb diversos proveïdors que l'assisteixen en l'execució de diferents tasques relacionades amb el servei de subministrament d'aigua. Com a exemple, Aigües de Barcelona compta amb entitats que l'assisteixen amb qüestions tecnològiques com ara l'emmagatzematge de la informació, la realització de telelectures o la detecció de frau en el consum d'aigua. També és assistida per d'altres entitats per a la lectura dels equips de mesura, la gestió d'impagats, la prestació de d'altres serveis d'atenció al client, la realització d'enquestes de satisfacció o la impressió, ensobrat i distribució de factures.

Per últim, Aigües de Barcelona compta amb els serveis de Microsoft Ireland Operations Limited per emmagatzemar diferent informació a Microsoft Azure entre la que poden trobar-se les seves dades personals. Microsoft Ireland Operations Limited podria subcontractar part d'aquestes tasques a Microsoft Corporation, radicada a EEUU. Ara bé, en el cas que es produeixi una transferència internacional de dades a Microsoft Corporation, la mateixa és lícita ja que s'han establert les garanties adequades per a protegir les seves dades personals. En aquest sentit, Microsoft Corporation (i) es troba adherida al Privacy Shield i (ii) la *Agencia Española de Protección de Datos* ha considerat que les transferències realitzades amb destí a la mateixa són lícites donades certes condicions.

• Cedeix Aigües de Barcelona les meves dades personals a tercers per a que les utilitzin per a les seves pròpies finalitats? Per què és legal cadascuna d'aquestes cessions?

Si. Aigües de Barcelona comunicarà les seves dades personals a les següents entitats, que les utilitzaran per a les seves pròpies finalitats:

Entitat	Finalitat	Aquesta cessió és legal...
Aqualogy Solutions, S.A. (Musa) o qualsevol empresa especialitzada que vostè esculli per al manteniment de l'equip de mesura.	Per a facilitar el compliment de la previsió de l'article 54.2 del Reglament consistent en que cada Client disposa d'un equip de mesura i del corresponent contracte de manteniment.	En el cas que ens atorgui el seu consentiment per això.
Ajuntaments de l'àmbit metropolità en els que Aigües de Barcelona presta el servei d'abastament d'aigua.	Per a què l'Ajuntament pugui recaptar la taxa de clavegueram.	Ordenança Fiscal de l'ajuntament corresponent, reguladora de la taxa de clavegueram que preveu el cobrament a través de la factura de l'aigua. (Ordenança accessible al web de cada Ajuntament). El llistat de municipis en els que es cobra la taxa a la factura de l'aigua està accessible a http://www.aiguesdebarcelona.cat/facturadelaigua/factura-aigua/conceptes-factura/ .
Àrea Metropolitana de Barcelona.	Per a què l'Àrea Metropolitana de Barcelona pugui recaptar la TMTR.	Ordenança Fiscal Reguladora de les taxes metropolitanas de tractament i deposició de residus municipals (TMTR) que preveu el cobrament a través de la factura de l'aigua.

Entitat	Finalitat	Aquesta cessió és legal...
Serveis socials dels municipis en els que Aigües de Barcelona presta el servei d'abastament.	Abans de procedir a un possible tall de subministrament per falta de pagament hem de confirmar amb els Serveis Socials del municipi que no es troba en situació de risc d'exclusió residencial.	Estem obligats a realitzar aquesta cessió de dades d'acord l'article 6.4 de la Llei 24/2015 i Disposició Addicional Novena de la Llei 4/2016 (Exclusió residencial).
Agència Catalana de l'Aigua.	L'Agència Catalana de l'Aigua necessita tractar les seves dades personals per a verificar el pagament del cànon de l'aigua i per a aplicar la tarifa social del cànon de l'aigua.	Estem obligats a realitzar aquesta cessió pel Decret legislatiu 3/2003 (legislació d'aigües de Catalunya).

Marqui les caselles que prefereixi d'aquestes opcions:

(1) Enquestes sobre Aigües de Barcelona

- ☐ Si, atorgo el meu consentiment per a què pugueu contactar mi per a la realització d'enquestes no relacionades amb el servei per conèixer la percepció que tinc sobre Aigües de Barcelona.
- ☐ No, no atorgo el meu consentiment per a què pugueu contactar mi per a la realització d'enquestes no relacionades amb el servei per conèixer la percepció que tinc sobre Aigües de Barcelona.

(2) Comunicacions promocionals

- ☐ Si, atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona m'envii comunicacions promocionals, inclús per mitjans electrònics, relatives a l'activitat que desenvolupa i als esdeveniments que organitza o que organitzen tercers en relació amb la gestió del servei que presta Aigües de Barcelona.
- ☐ No, no atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona m'envii comunicacions promocionals, inclús per mitjans electrònics, relatives a l'activitat que desenvolupa i als esdeveniments que organitza o que organitzen tercers en relació amb la gestió del servei que presta Aigües de Barcelona.

(3) Perfilat

- ☐ Si, atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona realitzi un seguiment continu del meu consum d'aigua així com la utilització d'altres dades que li hagi facilitat, per oferir-me promocions i serveis personalitzats relacionats amb el sector de l'aigua.
- ☐ No, no atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona realitzi un seguiment continu del meu consum d'aigua així com la utilització d'altres dades que li hagi facilitat, per oferir-me promocions i serveis personalitzats relacionats amb el sector de l'aigua.

Ambdues parts accepten l'abans exposat i en prova de la seva conformitat subscriuen aquest contracte per duplicat i a un sol efecte a , .

Directora Clients

El Client



Núm. contracte:

El present contracte no tindrà validesa si no s'acredita el pagament de la factura corresponent.
Canals i horaris subjectes a possibles canvis. Consulta el calendari d'estiu i més informació a www.aiguesdebarcelona.cat.



www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa



935 219 777
ATENCIÓ AL CLIENT
(laborables de 8 a 20h)

900 710 710
RECLAMACIONS
(laborables de 8 a 20h)

900 700 720
AVARIES I INCIDÈNCIES
(24hores)

Servei d'atenció presencial: dies laborables de 8.30 a 14.30 h, excepte dijous de 8.30 a 14 h i de 16 a 19 h. Horari d'estiu: de DL a DV de 8.30 a 14.30 h.

Zona Barcelona
Consell de Cent, 396
08009 BARCELONA

Zona Besòs
Av. Alfons XIII, 51
08912 BADALONA

Zona Llobregat Nord
Baró de Maldà, 28
08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Zona Llobregat Sud
Olcou, 6
08850 GAVÀ