



**CONVENI DE COL·LABORACIÓ
ENTRE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA D'ARENYS DE MAR I LA
DEFENSORA DEL CLIENT D'AGBAR**

Arenys de Mar a 5 d'octubre de 2022.

REUNITS

D'una banda, l'Il·lustre Teresa Verdura Anglada, amb DNI 77531088 C, Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar, nomenada pel Ple municipal el 24 de Setembre de 2020, amb domicili al Centre Cultural Calisay del carrer Riera del Pare Fita, 31, 2on. pis d'Arenys de Mar.

I d'altra banda, la Sra. Inmaculada Concepción Bermúdez Muñoz, amb DNI 38.814.334 V, Customer Counsel (Defensora del Client) d'Agbar, que signa aquest escrit en virtut de les seves funcions.

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

MANIFESTEN

1. Que la Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar (en endavant, també la "Defensora") té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques de la ciutadania d'Arenys de Mar, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Ajuntament d'Arenys de Mar.

2. Que la Companyia AGBAR 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 AGBAR facilita als usuaris 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 la 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. La Customer Counsel subjecta la seva actuació als principis de voluntarietat, proporcionalitat, objectivitat i equitat en les seves actuacions i promou el diàleg entre AGBAR 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 l'usuari.

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 relacions per impulsar la col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions presentades per usuaris del servei d'aigua d'AGBAR, dins l'àmbit geogràfic d'Arenys de Mar, a la Defensora.

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



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 AGBAR.

2. Gestió de reclamacions presentades a la Defensora

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

- Un cop rebuda una reclamació, la Defensora podrà fer avinent a la Customer Counsel per correu electrònic, sempre i quan es disposi del consentiment de la persona o persones que hagin presentat la reclamació, que es dirigirà 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, la Defensora podrà fer arribar la reclamació sense fer constar dades que permetin la identificació directa o indirecta d'aquelles.

- La Customer Counsel d' AGBAR ha de donar resposta a la Defensora 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 defensora@arenysdemar.cat
- Si la Defensora considera necessària una ampliació de les dades, s'utilitzarà el mateix conducte i, paral·lelament la Customer Counsel d' AGBAR n'ha de garantir la resposta en els mateixos terminis detallats en els paràgrafs anteriors.
- En cas que la Customer Counsel d'AGBAR consideri que la reclamació no és pertinent, o no pot ser tractada segons el que es determina en aquest Conveni, n'informarà a la Defensora 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, AGBAR fa les

oportunes comprovacions davant dels Serveis Socials de l'Ajuntament d'Arenys de Mar o del Consell Comarcal, segons escaigui, 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 a la Defensora a causa d'un tall d'aigua per impagament de factures, aquesta podrà demanar a la Customer Counsel que AGBAR 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, AGBAR suspendrà l'ordre de tall mentre es mantingui la situació de precarietat i la Customer Counsel informará immediatament a la Defensora.

4. Informe anual de la Defensora a l'Ajuntament

La Defensora es pot referir a la prestació del servei de subministrament d'aigua en el seu Informe anual al Ple de l'Ajuntament. Al mateix apartat, pot incloure aspectes qualitatius de la relació amb AGBAR i al servei de Customer Counsel, derivats de l'aplicació d'aquest Conveni, incloent-hi, si s'escauen, els suggeriments que la Defensora hagi pogut fer a AGBAR durant l'exercici.



El Defensor del Client d'AGBAR proporcionarà a la Defensora 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.

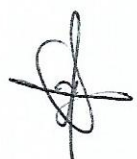


6. Compliment de la normativa relativa a Protecció de Dades.

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

- Autoritzar a AGBAR a comunicar les dades personals contingudes a la reclamació a la Customer Counsel i, autoritzar a la seva vegada, que aquesta les comuniqui a la Defensora.
- Autoritzar a la Defensora per comunicar dades personals a la Customer Counsel per tal que siguin incorporades al fitxer del qual és responsable Agbar, S.L.U. i que les pugui cedir a AGBAR.

Així mateix, amb la finalitat de gestionar la queixa rebuda i en el marc del present Conveni, la Defensora sol·licitarà a la Customer Counsel informació que pugui contenir dades personals responsabilitat d'AGBAR, a l'efecte de gestionar les queixes relatives als serveis prestats per aquesta última. Prèvia acreditació de la corresponent autorització, AGBAR, per mitjà de la Customer Counsel, facilitarà les dades personals, en la mesura en que sigui necessari, a la Defensora. 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.



Els signants queden informats que les dades personals facilitades podran ser incorporats als fitxers titularitat de cada d'una de les Parts (Defensora, AGBAR i Agbar, S.L.U.), 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.

7. Termini de vigència i modificació del conveni



La vigència d'aquest Conveni és de dos anys a comptar des del dia de la data de 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 revisar-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

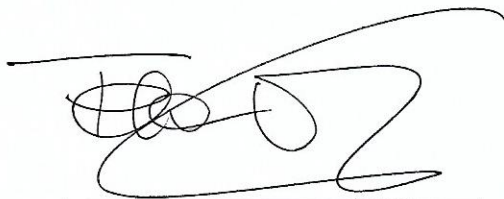
Les parts es reserven el dret de rescindir el conveni si l'altra no compleix els acords estipulats, o per qualsevol altra causa que es consideri justificada, amb l'audiència prèvia a l'altre part.

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.

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



Sra. Teresa Verdura Anglada

Defensora de la Ciutadania
d'Arenys de Mar



Sra. Inmaculada C. Bermúdez Muñoz

Defensora del Client d'Agbar