

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

Cèdula habitabilitat []

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 [] 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 Juntes 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 propera 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**900 710 710**

TELÈFON D'ATENCIÓ AL CLIENT

(laborables 8 a 20h)

900 700 720

TELÈFON D'AVARIES (24h)



Fax d'atenció al client

93 303 58 48

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
Creu, 67-69
08912 BADALONAZona Llobregat Nord
Baró de Maldà, 28
08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGATZona Llobregat Sud
Olcou, 6
08850 GAVÀ

10è Les dades personals facilitades amb motiu de la celebració del present contracte de subministrament d'aigua seran tractades sota la responsabilitat d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (i incorporades a bases de dades de la seva titularitat):

- Per la celebració, gestió i control de l'esmentat contracte i el compliment de les obligacions legals d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., 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, adreça de subministrament i la data d'instal·lació per Aigües de Barcelona de l'equip de mesura: 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.
- Si el Client volgués contractar amb Aqualogy Solutions, S.A. (Musa) el manteniment de l'equip de mesura o ja el tingüés contractat amb dita entitat: per compartir amb Musa les seves dades (les mateixes que ha facilitat per a la celebració d'aquest contracte de subministrament d'aigua i/o qualsevol actualització posterior de les mateixes que el Client ens comuniqui, inclosa l'extinció del present contracte) als efectes de la celebració, gestió, control i extinció, si escau, de l'esmentat contracte de manteniment i el compliment per Musa de les seves obligacions legals;
- Amb independència de la vigència del contracte de subministrament, si així ho autoritza: per a què Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (Aigües de Barcelona) pugui enviar-li publicitat de productes i serveis relatius al sector de l'aigua, per qualsevol mitjà de comunicació (inclosos electrònics). Marqui amb una creu l'opció que prefereixi:

Sí, vull rebre d'Aigües de Barcelona publicitat de productes i serveis relatius al sector de l'aigua, per qualsevol mitjà de comunicació (inclosos electrònics).

No, no vull rebre d'Aigües de Barcelona publicitat de productes i serveis relatius al sector de l'aigua, per qualsevol mitjà de comunicació (inclosos electrònics).

El titular de les dades personals ha d'adreçar les sol·licituds (per escrit i acreditant la seva identitat) d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, que procedeixin al tractament del que és responsable i) Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., a la nostra Direcció de Clients amb domicili a Barcelona, Carrer General Batet, 1-7, 08028; i ii) Aqualogy Solutions, S.A. (Musa), al domicili situat a Barcelona, Carrer Cuzco 26-28, 6, 08030.

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



900 710 710

TELÈFON D'ATENCIÓ AL CLIENT

(laborables 8 a 20h)

900 700 720

TELÈFON D'AVARIES (24h)



Fax d'atenció al client

93 303 58 48

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
Creu, 67-69
08912 BADALONA

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

Zona Llobregat Sud
Olcou, 6
08850 GAVÀ