

CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA CONTRA INCENDIS**Núm.**

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 destinada a la instal·lació contra incendis del local situat en el terme municipal de []. La clau de pas del ramal sols podrà ser maniobrada pel Client en cas d'avaría o incendi i estarà connectada a la instal·lació interior establerta pel Client, la qual estarà composta per [número i tipus de boques] .

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 El preu del servei de subministrament contra incendis és aprovat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, de conformitat i en desplegament de l'ordenament jurídic d'aplicació. El preu vigent a aplicar es troba publicada al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona. També la pot consultar a la pàgina web **www.aiguesdebarcelona.cat**.

4t El present contracte entrarà en vigor amb la posada en servei de l'escomesa, l'instal·lador autoritzat col·locarà a cadascuna de les boques, els precintes proporcionats amb aquesta finalitat per Aigües de Barcelona i remetrà a aquesta empresa una còpia del certificat que ha de presentar als Serveis d'Indústria de la Generalitat de Catalunya a Barcelona segons el Reial Decret 1942 / 1993 de 5 de novembre.

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.

6è Quan les revisions periòdiques previstes en normativa legal facin necessari trencar el precinte, l'instal·lador autoritzat precintarà de nou i remetrà a Aigües de Barcelona una còpia de l'acta que expedeixi. El mateix farà si el trencament del precinte fos ocasionat per la necessitat de fer ús de la instal·lació en cas d'incendi.

7è En cas d'impagament, de conformitat amb l'article 71 del *Reglament*, Aigües de Barcelona podrà suspendre el subministrament amb l'autorització obtinguda de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, prèvia comunicació al client en els termes i condicions previstes en el *Reglament*. Si el Client formula alguna al·legació o reclamació a la suspensió del subministrament, no se'l podrà privar del mateix fins a la resolució de la mateixa en els termes fixats a l'article 87 del *Reglament*. En el cas de que la suspensió del subministrament comportés l'extinció del present contracte, Aigües de Barcelona ho comunicarà a l'Autoritat que hagués establert l'existència del subministrament contra incendis com a requisit per a l'obertura del local o funcionament del negoci als efectes oportuns.

8è 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*.

9è En cas de disconformitat amb la resposta d'Aigües de Barcelona, podrà dirigir-se: Al Customer Counsel d'Agbar (<http://customer.counsel.agbar.es/>), oficina de mediació i resolució de conflictes entre el client i l'empresa; a les Junttes 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.

10è 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 per cap canal, 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 €**.

**ISO 9001
ISO 14001
ISO 22000
ISO 50001
OHSAS 18001**

El present contracte tindrà validesa a partir de l'entrada en vigor del contracte de l'escomesa contra incendis que connecta amb la instal·lació interior.
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

11è 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.
- 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 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.

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 tindrà validesa a partir de l'entrada en vigor del contracte de l'escomesa contra incendis que connecta amb la instal·lació interior.
Canals i horaris subjectes a possibles canvis. Consulta el calendari d'estiu i més informació a **www.aiguesdebarcelona.cat**.

ISO 9001
ISO 14001
ISO 22000
ISO 50001
OHSAS 18001



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
Olocau, 6
08850 GAVÀ