

CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA CONTRA INCENDIOS**Núm.**

Entre los firmantes, [], DNI/NIF. [], con domicilio fiscal en [] que, para la finalidad de este contrato, llamaremos "Cliente", y **Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.**, que, para la misma finalidad, llamaremos "Aigües de Barcelona", se ha convenido lo siguiente:

1º Aigües de Barcelona, a solicitud del Cliente, suministrará agua destinada a la instalación contra incendios del local situado en el término municipal de []. La llave de paso del ramal sólo podrá ser maniobrada por el Cliente en caso de avería o incendio y estará conectada a la instalación interior establecida por el Cliente, la cual estará compuesta por [número y tipos de bocas].

2º El presente contrato y el suministro correspondiente, quedan sujetos al *Reglamento del Servicio Metropolitano del Ciclo Integral del Agua* vigente en cada momento, en adelante el *Reglamento*, al cumplimiento del cual ambas partes quedan obligadas.

3º El precio de servicio de suministro es aprobado por el Área Metropolitana de Barcelona, de conformidad y en despliegue del ordenamiento jurídico de aplicación. El precio vigente a aplicar se publica en el Butlletí Oficial de la Provincia de Barcelona. También la puede consultar en la página web www.aiguesdebarcelona.cat.

4º El presente contrato entrará en vigor con la puesta en servicio de la acometida, el instalador autorizado colocará en cada una de las bocas, los precintos proporcionados con esta finalidad por Aigües de Barcelona y remitirá a esta empresa una copia del certificado que ha de presentar a los Servicios de Industria de la Generalitat de Catalunya en Barcelona según el Real Decreto 1942/1993 de 5 de noviembre.

5º La duración de este contrato será de un año y se entenderá tácitamente prorrogado, a menos que el Cliente comunique, en cualquier momento, a Aigües de Barcelona su intención de darlo por finalizado, solicitando la baja a través de los canales de comunicación especificados en el pie del presente contrato, de acuerdo con el art. 67 del *Reglamento*. La baja del suministro sólo la podrá realizar el titular del servicio o persona autorizada expresamente por el mismo.

6º Cuando las revisiones periódicas previstas en normativa legal hagan necesario romper el precinto, el instalador autorizado precintará de nuevo y remitirá a Aigües de Barcelona una copia del acta que expida. Lo mismo hará si la rotura del precinto fuese ocasionada por la necesidad de hacer uso de la instalación en caso de incendio.

7º En caso de impago, de conformidad con el artículo 71 del *Reglamento*, Aigües de Barcelona podrá suspender el suministro con la autorización obtenida del Área Metropolitana de Barcelona, previa comunicación al cliente en los términos y condiciones previstos en el *Reglamento*. Si el Cliente formula alguna alegación o reclamación a la suspensión del suministro, no se le podrá privar del mismo hasta la resolución de la misma en los términos fijados en el artículo 87 del *Reglamento*. En el caso que la suspensión del suministro comportase la extinción del presente contrato, Aigües de Barcelona, lo comunicará a la Autoridad que haya establecido la existencia del suministro contra incendios como requisito para la apertura del local o funcionamiento del negocio a los efectos oportunos.

8º Para el supuesto de querer efectuar una reclamación relacionada con la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua, podrá realizarla a través de los canales de atención indicados en el pie del presente contrato de conformidad con el artículo 87 del *Reglamento*.

9º En caso de disconformidad con la respuesta de Aigües de Barcelona, podrá dirigirse: Al Customer Counsel de Agbar (<http://customercounsel.agbar.es/>), oficina de mediación y resolución de conflictos entre el cliente y la empresa; a las Juntas Arbitrales de Consumo para las reclamaciones relativas a la lectura, facturación o cobro del agua suministrada o alternativamente a la jurisdicción civil para el resto de reclamaciones derivadas del presente contrato; o para las controversias relativas al ejercicio de potestades administrativas, puede interponer recurso de alzada delante del Gerente del Área Metropolitana de Barcelona, en el plazo de un mes a contar desde la notificación de la respuesta, pudiendo utilizar para su presentación los canales de atención indicados en el pie del presente contrato.

10º De acuerdo con el Área Metropolitana de Barcelona se han establecido unos compromisos concretos de calidad de servicio. **Los compromisos de calidad del servicio aplicable serán los vigentes en cada momento, debidamente acordados con la entidad titular del servicio público.** Si los dejamos de cumplir le compensaremos económicamente en la próxima factura del agua. Los compromisos vigentes el día de la suscripción de este contrato son:

1. Darle **agua en un máximo de cuatro días**, cuando efectúe el alta del suministro. Si no es así, os **compensaremos con 15 €**.
2. Responder a sus **reclamaciones en un máximo de diez días**. Si tardamos más, le **compensaremos con 12 €**.
3. Asegurarle **una lectura de su equipo de medida sin error**. Si contiene algún error, le **compensaremos con 15 €**.
4. Avisarle inmediatamente de un **exceso de consumo**, en el momento que lo detectemos. Si no le avisamos, le **compensaremos con 12 €**.
5. Realizar sus **gestiones comerciales más corrientes de manera inmediata**. En caso contrario, obtendrá una **indemnización de 10 €**.
6. Realizar las tareas necesarias en su instalación **en el día y la hora concertada**. Si no es así, recibirá una **indemnización de 10 €**.
7. Contactar con usted en **24 horas después de haber realizado la reclamación sobre la calidad del agua**. En caso contrario, recibirá una **indemnización de 12 €**.

El presente contrato tendrá validez a partir de la entrada en vigor del contrato del ramal contra incendios que conecta con la instalación interior. Canales y horarios sujetos a posibles cambios. Consulta el calendario de verano y más información en www.aiguesdebarcelona.cat

www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa**900 710 710** TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(laborables 8 a 20h)**900 700 720** TELÉFONO DE AVERÍAS (24h)Fax de atención al cliente
93 303 58 48**Servicio atención presencial:** días laborables de 8.30 a 14.30 h, excepto jueves de 8.30 a 14 h y de 16 a 19 h. Horario verano: de L a V 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
Olocau, 6
08850 GAVÀ

10º Los datos personales del Cliente recabados con ocasión de la celebración de este contrato de suministro de agua serán responsabilidad de Aigües de Barcelona, con domicilio social en calle General Batet, número 1-7, Barcelona (08028), y NIF nº A-66098435. Si tiene cualquier duda sobre el tratamiento de la información personal, puede contactar con la Delegada de Protección de Datos de Aigües de Barcelona, mediante los siguientes puntos de contacto:

- Correo electrónico: dpo@aiguesdebarcelona.cat
- Teléfono: 900500730

- ¿Para qué va a utilizar Aigües de Barcelona los datos personales? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Por qué motivo es legal?

Finalidad	Trataremos los datos personales...*	Podemos tratar los datos personales para esta finalidad porque...
1. Servicio de suministro de aguas. Realizar las gestiones que sean necesarias para ejecutar el contrato de suministro de aguas. Por ejemplo, realizar lecturas periódicas del consumo o emitir las correspondientes facturas.	Mientras siga disfrutando del servicio de suministro de aguas.	Nos ha dado el consentimiento y además es necesario para poder mantener la relación contractual que nos une con usted y poder prestarle el servicio de suministro de agua.
2. Estudios estadísticos. a.- Realizar estudios estadísticos para mejorar nuestros servicios o diseñar nuevas funcionalidades. Por ejemplo, evaluaremos los niveles de satisfacción, determinaremos promedios periódicos de consumo y prevemos la demanda de agua en diferentes zonas o municipios. b.- Para la realización de encuestas, podríamos ponernos en contacto con usted a través de teléfono y correo electrónico.		Aigües de Barcelona tiene un interés legítimo en tratar sus datos personales y, en particular, su opinión sobre el servicio, la información sobre consumo y las averías que pueda sufrir con el fin de generar estudios estadísticos o agregados que permitan mejorar los servicios. Aigües de Barcelona sólo tiene interés en obtener información estadística, por lo que la información personal sólo se utilizará para generar estos estudios estadísticos o agregados. Asimismo, Aigües de Barcelona considera que esta finalidad es compatible con la indicada en el apartado 1, ya que existe una relación entre ambas finalidades (realizamos estos estudios estadísticos para poder prestarle un mejor servicio), en ningún caso se tomarán medidas que le afecten de forma individual y sus datos personales serán anonimizados. Entendemos, por otro lado, que puede esperar razonablemente que su información personal se trate para esta finalidad.
3. Detección de fugas, fraudes y balance hidráulico. Realizar estudios e implantar controles automáticos con el fin de detectar fugas o fraudes en el consumo de agua, así como asegurar que la cantidad de agua que se incluye en las infraestructuras de suministro se mantiene.		Aigües de Barcelona tiene un interés legítimo en tratar sus datos para detectar fugas y evitar fraudes en el consumo de agua. El agua es un bien escaso, por lo que Aigües de Barcelona debe asegurarse de que el consumo que realizan sus clientes es lícito y sostenible.
4. Encuestas sobre Aigües de Barcelona. Realizar encuestas no relacionadas con el servicio para conocer la percepción que tiene sobre Aigües de Barcelona.		Si nos otorga el consentimiento ⁽¹⁾ , podremos contactar con usted para realizar estas encuestas. La información que facilite se utilizará exclusivamente para obtener valores estadísticos o agregados.
5. Comunicaciones promocionales. Enviarle comunicaciones promocionales, incluso por medios electrónicos, relativas a la actividad que desarrolla Aigües de Barcelona, a los eventos que organiza, o que organizan terceros en relación con la gestión del servicio que presta Aigües de Barcelona, etc.	Hasta que nos solicite que dejemos de hacerlo.	Si nos otorga el consentimiento ⁽²⁾ , le remitiremos información comercial y publicitaria sobre los productos y servicios de Aigües de Barcelona a través de cualquier medio, incluyendo el correo electrónico.
6. Perfilado. Realizar un seguimiento continuo del consumo de agua así como utilizar otros datos que nos haya facilitado, para ofrecerle promociones y servicios personalizados relacionados con el sector del agua.	Mientras siga disfrutando del servicio de suministro de aguas y siempre y cuando no nos solicite que dejemos de hacerlo.	Si nos otorga el consentimiento ⁽³⁾ , Aigües de Barcelona le ofrecerá servicios personalizados relativos al sector del agua, utilizando, entre otros, los datos de telelectura, permitiendo entre otras cosas conocer en tiempo real el consumo de agua realizado.

*Cuando finalicen los periodos indicados, Aigües de Barcelona limitará sus tratamientos o mantendrá los datos personales bloqueados durante el periodo en que pudieran existir cualesquiera responsabilidades derivadas del servicio de suministro de aguas o de cada finalidad. Cuando expiren tales responsabilidades, los datos personales serán eliminados de forma definitiva.

Por supuesto, podrá solicitarnos en cualquier momento que dejemos de tratar sus datos personales para las finalidades indicadas en los apartados 2 b), 4, 5 y 6. Para ello, simplemente deberá remitirnos una solicitud a la dirección de correo electrónico dpo@aiguesdebarcelona.cat.

- ¿Qué medidas de seguridad ha implantado Aigües de Barcelona para proteger los datos personales?

Aigües de Barcelona tratará los datos personales de manera absolutamente confidencial. Asimismo, ha implantado medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de la misma y evitar su destrucción, pérdida, acceso ilícito o alteración ilícita. A la hora de determinar estas medidas, se han tenido en cuenta criterios como el alcance, el contexto y los fines del tratamiento; el estado de la técnica y los riesgos existentes.

- ¿Cuáles son mis derechos?

Usted puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición, dirigiéndose a Aigües de Barcelona a través la siguiente dirección: c/General Batet 1-7, 08028 Barcelona, o a través del formulario Atención al Cliente (Solicitud Derechos ARSOP) de la Oficina en Red. La solicitud deberá contener copia de su DNI u otro documento identificativo equivalente, así como el contenido mínimo previsto en la normativa aplicable. Si la solicitud no reúne los requisitos especificados, Aigües de Barcelona podrá requerir su subsanación. No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos. Asimismo, en el caso de que Usted considere que Aigües de Barcelona ha tratado sus Datos Personales infringiendo la normativa, dispone del derecho de presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

- ¿Existen otras entidades que pueden tener acceso a mis datos personales para ayudar a Aigües de Barcelona con alguna de las tareas comprendidas en el servicio de suministro de aguas?

Sí. Aigües de Barcelona cuenta con varios proveedores que le asisten en la ejecución de diferentes tareas relacionadas con el servicio de suministro de agua. A modo de ejemplo, Aigües de Barcelona cuenta entidades que le asisten con cuestiones tecnológicas tales como el almacenamiento de la información, la realización de telelecturas o la detección de fraudes en el consumo de agua. También es asistida por otras entidades para la lectura de los equipos de medida, la gestión de impagos, la prestación de los servicios de atención al cliente, la realización de encuestas de satisfacción o la impresión, ensobrado y distribución de facturas.

Por último, Aigües de Barcelona cuenta con los servicios de Microsoft Ireland Operations Limited para almacenar diferente información en Microsoft Azure entre la que pueden encontrarse tus datos personales. Microsoft Ireland Operations Limited podría subcontratar parte de estas tareas a Microsoft Corporation, radicada en EEUU. Ahora bien, en el caso de que se produzca una transferencia internacional de datos a Microsoft Corporation, la misma es lícita ya que se han establecido las garantías adecuadas para proteger sus datos personales. En este sentido, Microsoft Corporation (i) se encuentra adherida al Privacidad Shield y (ii) la Agencia Española de Protección de Datos ha considerado que las transferencias realizadas con destino a la misma son lícitas dadas ciertas condiciones.

- ¿Cede Aigües de Barcelona mis datos personales a terceros para que los utilicen para sus propios fines? ¿Por qué es legal cada una de estas cesiones?

Sí. Aigües de Barcelona comunicará sus datos personales a las siguientes entidades, que los utilizarán para sus propios fines:

Entidad	Finalidad	Esta cesión es legal...
Ayuntamientos del ámbito metropolitano en los que Aigües de Barcelona presta el servicio de abastecimiento de agua.	Para que el Ayuntamiento pueda recaudar la tasa de alcantarillado.	Ordenanza Fiscal del ayuntamiento correspondiente, reguladora de la tasa de alcantarillado que prevé el cobro a través de la factura del agua. (Ordenanza accesible en la web de cada Ayuntamiento). El listado de municipios en los que se cobra la tasa en la factura del agua está accesible en http://www.aiguesdebarcelona.cat/facturadelaigua/es/factura-agua/conceptos-factura/ .
Área Metropolitana de Barcelona.	Para que el Área Metropolitana de Barcelona pueda recaudar la TMTR.	Ordenanza Fiscal Reguladora de las tasas metropolitanas de tratamiento y deposición de residuos municipales (TMTR) que prevé el cobro a través de la factura del agua.
Servicios sociales de los municipios en los que Aigües de Barcelona presta el servicio de abastecimiento.	Antes de proceder a un posible corte de suministro por falta de pago debemos confirmar con los Servicios Sociales del municipio que no se encuentra en situación de riesgo de exclusión residencial.	Estamos obligados a realizar esta cesión de datos de acuerdo con el artículo 6.4 de la Ley 24/2015 y Disposición Adicional Novena de la Ley 4/2016 (Exclusión residencial).
Agencia Catalana del Agua.	La Agencia Catalana del Agua necesita tratar sus datos personales para verificar el pago del canon del agua y para aplicar la tarifa social del canon del agua.	Estamos obligados a realizar esta cesión por el Decreto legislativo 3/2003 (legislación de aguas de Cataluña).

Marque las casillas que prefiera de estas opciones:

(1) Encuestas sobre Aigües de Barcelona

- Sí, otorgo mi consentimiento para que podáis contactar conmigo para la realización de encuestas no relacionadas con el servicio para conocer la percepción que tengo sobre Aigües de Barcelona.
- No, no otorgo mi consentimiento para que podáis contactar conmigo para la realización de encuestas no relacionadas con el servicio para conocer la percepción que tengo sobre Aigües de Barcelona.

(2) Comunicaciones promocionales

- Sí, otorgo mi consentimiento para que Aigües de Barcelona me envíe comunicaciones promocionales, incluso por medios electrónicos, relativas a la actividad que desarrolla y a los eventos que organiza, o que organizan terceros en relación con la gestión del servicio que presta Aigües de Barcelona.
- No, no otorgo mi consentimiento para que Aigües de Barcelona me envíe comunicaciones promocionales, incluso por medios electrónicos, relativas a la actividad que desarrolla y a los eventos que organiza, o que organizan terceros en relación con la gestión del servicio que presta Aigües de Barcelona.


(3) Perfilado

- Sí, otorgo mi consentimiento para que Aigües de Barcelona realice un seguimiento continuo de mi consumo de agua así como la utilización de otros datos que le haya facilitado, para ofrecerme promociones y servicios personalizados relacionados con el sector del agua.
- No, no otorgo mi consentimiento para que Aigües de Barcelona realice un seguimiento continuo de mi consumo de agua así como la utilización de otros datos que le haya facilitado, para ofrecerme promociones y servicios personalizados relacionados con el sector del agua.

Ambas partes aceptan lo antes expuesto y en prueba de su conformidad suscriben este contrato por duplicado y a un solo efecto en , .

Directora Clientes

El Cliente



Núm. contrato:

El presente contrato tendrá validez a partir de la entrada en vigor del contrato del ramal contra incendios que conecta con la instalación interior. Canales y horarios sujetos a posibles cambios. Consulta el calendario de verano y más información en www.aiguesdebarcelona.cat



www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa



900 710 710 TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(laborables 8 a 20h)

900 700 720 TELÉFONO DE AVERÍAS (24h)



Fax de atención al cliente
93 303 58 48

Servicio atención presencial: días laborables de 8.30 a 14.30 h, excepto jueves de 8.30 a 14 h y de 16 a 19 h. Horario verano: de L a V 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