

CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA POR EQUIPO DE MEDIDA**Núm.**

Cédula habitabilidad []

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 para uso [] destinada en el término municipal de [], a un caudal de [] m³/hora. Este caudal del suministro viene determinado por el nivel de equipamiento de la instalación de agua. Para medir el consumo, Aigües de Barcelona instalará un equipo de medida con las características técnicas adecuadas, del cual el cliente ha de tener contratado el mantenimiento con una empresa especializada y tiene que informar a Aigües de Barcelona de cualquier baja, suspensión o modificación del contrato de mantenimiento, que se produzca durante la vigencia del presente contrato.

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 La tarifa de servicio de suministro es aprobada por la el Área Metropolitana de Barcelona y autorizada por la Comisión de Precios de Cataluña, de conformidad y en despliegue del ordenamiento jurídico de aplicación. La tarifa se puede consultar en la página web www.aiguesdebarcelona.cat.

4º El Cliente solicita expresamente que el inicio del suministro, que coincidirá con la instalación del equipo de medida, se produzca antes de los 14 días naturales siguientes a contar desde la celebración del presente contrato. La finca tendrá que disponer de conexión externa e interna finalizada y disponer también de la instalación interior (general y particular) de agua potable correctamente finalizada y con la conformidad de Aigües de Barcelona, de acuerdo con el Reglamento.

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.
Cuando el Cliente solicite la baja del suministro tendrá que abonar las cantidades que se deriven del servicio de abastecimiento de agua prestado hasta el momento de la retirada del equipo de medida, que será acordado con el Cliente y siempre y cuando Aigües de Barcelona pueda acceder al equipo de medida para retirarlo.

6º 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.

7º 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 el 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.

8º De conformidad con el artículo 18 del *Reglamento*, los cortes de suministro por averías en instalaciones a cargo de la entidad suministradora no derivados de fuerza mayor y por un periodo continuado superior a las 48 horas, darán derecho al Cliente afectado a ser indemnizado en la parte proporcional de la cuota fija mensual.

9º 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 no tendrá validez si no se acredita el pago de la factura correspondiente.

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
Olcou, 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...
<p>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.</p>		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.
<p>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 preveremos 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.</p>		<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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.</p>		<p>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.</p>
<p>4. Encuestas sobre Aigües de Barcelona. Realizar encuestas no relacionadas con el servicio para conocer la percepción que tiene sobre Aigües de Barcelona.</p>		<p>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.</p>
<p>5. Prevención de averías en equipos de medida. Verificar la antigüedad del equipo de medida para sustituirlo cuando sea conveniente.</p>		<p>Podemos llevar a cabo esta finalidad porque nos lo exige el Reglamento del Servicio Metropolitano del Ciclo Integral del Agua (artículo 53).</p>
<p>6. 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.</p>	<p>Hasta que nos solicite que dejemos de hacerlo.</p>	<p>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.</p>
<p>7. 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.</p>	<p>Mientras siga disfrutando del servicio de suministro de aguas y siempre y cuando no nos solicite que dejemos de hacerlo.</p>	<p>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.</p>

Para la celebración, gestión y control del mencionado contrato y el cumplimiento de las obligaciones legales de Aigües de Barcelona, que requieren, entre otros extremos, cerciorarnos que el Cliente dispone de un equipo de medida de agua y el correspondiente contrato de mantenimiento, de conformidad con el artículo 54.2 del Reglamento. Con esta finalidad: i) Aigües de Barcelona facilitará a la empresa especializada con quien haya contratado el mantenimiento del equipo de medida, los datos relativos al número del presente contrato, dirección de suministro, la fecha de instalación por Aigües de Barcelona del equipo de medida, la fecha y la causa de la retirada del equipo de medida y similares; ii) Aigües de Barcelona, en cualquier momento, podrá pedir información sobre la vigencia del contrato de mantenimiento del equipo de medida a la empresa especializada a la que haya contratado.

*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, 6 y 7. 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 impagados, 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...
Aqualogy Solutions, S.A. (Musa) o cualquier empresa especializada que usted elija para el mantenimiento del equipo de medida.	Para facilitar el cumplimiento de la previsión del artículo 54.2 del Reglamento consistente en que cada Cliente dispone de un equipo de medida de agua y del correspondiente contrato de mantenimiento.	En el caso de que otorgue su consentimiento para ello.
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.

Entidad	Finalidad	Esta cesión es legal...
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 no tendrá validez si no se acredita el pago de la factura correspondiente.
 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
Olcou, 6
08850 GAVÀ