

**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 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://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.

**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 efectui i 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 €**.

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

El present contracte tindrà validesa a partir de l'entrada en vigor del contracte del ramal 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](http://www.aiguesdebarcelona.cat)

[www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa](http://www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa)**900 710 710** TELÈFON D'ATENCIÓ AL CLIENT  
(laborables 8 a 20h)  
**900 700 720** TELÈFON D'AVARIES (24h)Fax de atención al cliente  
93 303 58 48**Servei 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 del Client facilitades amb motiu de la celebració del present contracte de subministrament d'aigua seran tractades sota la responsabilitat d'Aigües de Barcelona, amb domicili social al carrer General Batet, número 1-7, Barcelona (08028), i NIF nº A-66098435. Si té qualsevol dubte sobre el tractament de la informació personal, pot contactar amb la Delegada de Protecció de Dades d'Aigües de Barcelona, a través dels següents punts de contacte:

- Correu electrònic: [dpo@aiguesdebarcelona.cat](mailto:dpo@aiguesdebarcelona.cat)
- Correu postal: c/ General Batet, 1-7, Barcelona (08028)

- **Per a què utilitzarà Aigües de Barcelona les dades personals? Durant quant de temps? Per quin motiu és legal?**

Finalitat	Tractarem les dades personals...*	Podem tractar les dades personals per aquesta finalitat perquè...	
<b>1. Servei de subministrament d'aigües.</b> Realitzar les gestions que siguin necessàries per executar el contracte de subministrament d'aigües. Per exemple, realitzar lectures periòdiques o emetre les corresponents factures.	Mentre continuï gaudint del servei de subministrament d'aigües.	Ens ha donat el consentiment i a més és necessari per a poder mantenir la relació contractual que ens uneix amb vostè i poder prestar-li el servei de subministrament d'aigua.	
<b>2. Estudis estadístics.</b> a.- Realitzar estudis estadístics per a millorar els nostres serveis o dissenyar noves funcionalitats. Per exemple, avaluarem els nivells de satisfacció, determinarem mitjanes periòdiques de consum i preveurem la demanda d'aigua a diferents zones o municipis.  b.- Per a la realització d'enquestes, podríem posar-nos en contacte amb vostè per telèfon i correu electrònic.		Aigües de Barcelona té un interès legítim en tractar les seves dades personals i, en particular, la seva opinió sobre el servei, la informació sobre el seu consum i les avaries que pugui patir amb la finalitat de generar estudis estadístics o agregats que permetin millorar els serveis. Aigües de Barcelona només té interès a obtenir informació estadística, per la qual cosa la informació personal només s'utilitzarà per a generar aquests estudis estadístics o agregats.  Així mateix, Aigües de Barcelona considera que aquesta finalitat és compatible amb la indicada a l'apartat 1, donat que ja existeix una relació entre ambdues finalitats (realitzem aquests estudis estadístics per a poder-li prestar un millor servei), en cap cas es prendran mesures que l'afectin de forma individual i les seves dades personals seran anonimitzades. Entenem, per d'altra banda, que pot esperar raonablement que la seva informació personal es tracti per aquesta finalitat.	
<b>3. Detecció de fuites, frau i balanç hidràulic.</b> Realitzar estudis i implantar controls automàtics amb la finalitat de detectar fuites o frau en el consum d'aigua, així com assegurar que la quantitat d'aigua que s'inclou a les infraestructures del subministrament es manté.		Aigües de Barcelona té un interès legítim en tractar les seves dades per a detectar fuites i evitar frau en el consum d'aigua. L'aigua és un bé escàs, per la qual cosa Aigües de Barcelona ha d'assegurar-se que el consum que realitzen els seus clients és lícit i sostenible.	
<b>4. Enquestes sobre Aigües de Barcelona.</b> Realitzar enquestes no relacionades amb el servei per conèixer la percepció que té sobre Aigües de Barcelona.		Si ens atorga el consentiment <sup>(1)</sup> , podem contactar amb vostè per a la realització d'aquestes enquestes. La informació facilitada s'utilitzarà exclusivament per a obtenir valors estadístics o agregats.	
<b>5. Comunicacions promocionals.</b> Enviar-li comunicacions promocionals, inclús per mitjans electrònics, relatives a l'activitat que desenvolupa Aigües de Barcelona, als esdeveniments que organitza, o que organitzen tercers amb relació a la gestió del servei que presta Aigües de Barcelona, etc.		Fins que ens sol·liciti que deixem de fer-ho.	Si ens atorga el consentiment <sup>(2)</sup> , li remetrem informació comercial i publicitària sobre els productes i serveis d'Aigües de Barcelona a través de qualsevol mitjà, incloent-hi el correu electrònic.
<b>6. Perfilat.</b> Realitzar un seguiment continu del consum d'aigua i també utilitzar d'altres dades que ens hagi facilitat, per oferir-li promocions i serveis personalitzats relacionats amb el sector de l'aigua.		Mentre continuï gaudint del servei de subministrament d'aigües i sempre que no ens sol·liciti que deixem de fer-ho.	Si ens atorga el consentiment <sup>(3)</sup> , Aigües de Barcelona li oferirà serveis personalitzats relatius al sector de l'aigua, utilitzant, entre d'altres, les dades de telelectura, que ens permeten entre d'altres coses conèixer en temps real el consum d'aigua realitzat.

\*Quan finalitzin els períodes indicats, Aigües de Barcelona limitarà els seus tractaments o mantindrà les seves dades personals bloquejades durant el període en el que pugui existir qualsevol responsabilitat derivada del servei de subministrament d'aigües o de cada finalitat. Quan expirin aquestes responsabilitats, les dades personals seran eliminades de forma definitiva.

Sens dubte, podrà sol·licitar-nos en qualsevol moment que deixem de tractar les seves dades personals per a les finalitats indicades en els apartats 2 b), 4, 5 i 6. Per fer-ho, senzillament haurà de remetre'ns una sol·licitud a l'adreça de correu electrònic [dpo@aiguesdebarcelona.cat](mailto:dpo@aiguesdebarcelona.cat).

• Quines mesures de seguretat ha implantat Aigües de Barcelona per a protegir les dades personals?

Aigües de Barcelona tractarà les dades personals de manera absolutament confidencial. Així mateix, ha implantat mesures tècniques i organitzatives adequades per a garantir la seguretat de la mateixa i evitar la seva destrucció, pèrdua, accés il·lícit o alteració il·lícita. En el moment de determinar aquestes mesures, s'han tingut en compte criteris com l'abast, el context i la finalitat del tractament; l'estat de la tècnica i els riscos existents.

• Quins són els meus drets?

Vostè pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició, adreçant-se a Aigües de Barcelona a través de la següent adreça: c/General Batet 1-7, 08028 Barcelona, o a través del formulari d'Atenció al Client (Sol·licitud drets ARSOP) de l'Oficina en Xarxa. La sol·licitud haurà de contenir còpia del seu DNI o d'un altre document d'identificació equivalent, així com el contingut mínim previst a la normativa aplicable. Si la sol·licitud no recull els requisits especificats, Aigües de Barcelona podrà requerir la seva esmena. No s'exigirà cap contraprestació per l'exercici dels drets. Així mateix, en el cas que vostè consideri que Aigües de Barcelona ha tractat les seves Dades Personals infringint la normativa, disposa del dret de presentar una reclamació enfront l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

• Existeixen d'altres entitats que poden tenir accés a les meves dades personals per ajudar a Aigües de Barcelona amb alguna de les tasques compreses en el servei de subministrament d'aigües?

Si. Aigües de Barcelona compta amb diversos proveïdors que l'assisteixen en l'execució de diferents tasques relacionades amb el servei de subministrament d'aigua. Com a exemple, Aigües de Barcelona compta amb entitats que l'assisteixen amb qüestions tecnològiques com ara l'emmagatzematge de la informació, la realització de telelectures o la detecció de frauds en el consum d'aigua. També és assistida per d'altres entitats per a la lectura dels equips de mesura, la gestió d'impagats, la prestació de d'altres serveis d'atenció al client, la realització d'enquestes de satisfacció o la impressió, ensobrat i distribució de factures.

Per últim, Aigües de Barcelona compta amb els serveis de Microsoft Ireland Operations Limited per emmagatzemar diferent informació a Microsoft Azure entre la que poden trobar-se les seves dades personals. Microsoft Ireland Operations Limited podria subcontractar part d'aquestes tasques a Microsoft Corporation, radicada a EEUU. Ara bé, en el cas que es produeixi una transferència internacional de dades a Microsoft Corporation, la mateixa és lícita ja que s'han establert les garanties adequades per a protegir les seves dades personals. En aquest sentit, Microsoft Corporation (i) es troba adherida al Privacitat Shield i (ii) la Agencia Española de Protección de Datos ha considerat que les transferències realitzades amb destí a la mateixa són lícites donades certes condicions.

• Cedeix Aigües de Barcelona les meves dades personals a tercers per a que les utilitzin per a les seves pròpies finalitats? Per què és legal cadascuna d'aquestes cessions?

Si. Aigües de Barcelona comunicarà les seves dades personals a les següents entitats, que les utilitzaran per a les seves pròpies finalitats:

Entitat	Finalitat	Aquesta cessió és legal...
Ajuntaments de l'àmbit metropolità en els que Aigües de Barcelona presta el servei d'abastament d'aigua.	Per a què l'Ajuntament pugui recaptar la taxa de clavegueram.	Ordenança Fiscal de l'ajuntament corresponent, reguladora de la taxa de clavegueram que preveu el cobrament a través de la factura de l'aigua. (Ordenança accessible al web de cada Ajuntament). El llistat de municipis en els que es cobra la taxa a la factura de l'aigua està accessible a <a href="http://www.aiguesdebarcelona.cat/facturadelaigua/factura-aigua/conceptes-factura/">http://www.aiguesdebarcelona.cat/facturadelaigua/factura-aigua/conceptes-factura/</a> .
Àrea Metropolitana de Barcelona.	Per a què l'Àrea Metropolitana de Barcelona pugui recaptar la TMTR.	Ordenança Fiscal Reguladora de les taxes metropolitanas de tractament i deposició de residus municipals (TMTR) que preveu el cobrament a través de la factura de l'aigua.
Serveis socials dels municipis en els que Aigües de Barcelona presta el servei d'abastament.	Abans de procedir a un possible tall de subministrament per falta de pagament hem de confirmar amb els Serveis Socials del municipi que no es troba en situació de risc d'exclusió residencial.	Estem obligats a realitzar aquesta cessió de dades d'acord l'article 6.4 de la Llei 24/2015 i Disposició Addicional Novena de la Llei 4/2016 (Exclusió residencial).
Agència Catalana de l'Aigua.	L'Agència Catalana de l'Aigua necessita tractar les seves dades personals per a verificar el pagament del cànon de l'aigua i per a aplicar la tarifa social del cànon de l'aigua.	Estem obligats a realitzar aquesta cessió pel Decret legislatiu 3/2003 (legislació d'aigües de Catalunya).

Marqui les caselles que prefereixi d'aquestes opcions:

<sup>(1)</sup> **Enquestes sobre Aigües de Barcelona**

- Sí, atorgo el meu consentiment per a què pugueu contactar mi per a la realització d'enquestes no relacionades amb el servei per conèixer la percepció que tinc sobre Aigües de Barcelona.
- No, no atorgo el meu consentiment per a què pugueu contactar mi per a la realització d'enquestes no relacionades amb el servei per conèixer la percepció que tinc sobre Aigües de Barcelona.

<sup>(2)</sup> **Comunicacions promocionals**

- Sí, atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona m'envii comunicacions promocionals, inclús per mitjans electrònics, relatives a l'activitat que desenvolupa i als esdeveniments que organitza o que organitzen tercers en relació amb la gestió del servei que presta Aigües de Barcelona.
- No, no atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona m'envii comunicacions promocionals, inclús per mitjans electrònics, relatives a l'activitat que desenvolupa i als esdeveniments que organitza o que organitzen tercers en relació amb la gestió del servei que presta Aigües de Barcelona..

<sup>(3)</sup> **Perfilat**

- Sí, atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona realitzi un seguiment continu del meu consum d'aigua així com la utilització d'altres dades que li hagi facilitat, per oferir-me promocions i serveis personalitzats relacionats amb el sector de l'aigua.
- No, no atorgo el meu consentiment per a què Aigües de Barcelona realitzi un seguiment continu del meu consum d'aigua així com la utilització d'altres dades que li hagi facilitat, per oferir-me promocions i serveis personalitzats relacionats amb el sector de l'aigua.

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:

ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 22000  
ISO 50001  
OHSAS 18001

El present contracte tindrà validesa a partir de l'entrada en vigor del contracte del ramal 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](http://www.aiguesdebarcelona.cat)



[www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa](http://www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa)



**900 710 710** TELÈFON D'ATENCIÓ AL CLIENT  
(laborables 8 a 20h)  
**900 700 720** TELÈFON D'AVARIES (24h)



Fax de atención al cliente  
93 303 58 48

**Servei 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