

# REGLAMENT DE L'ASSESSOR DEL CLIENT D'AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.

## I. Disposicions generals

### Article 1. Objecte

Aquest Reglament té per objecte regular el funcionament de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona que presta el servei als clients d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en endavant, "Aigües de Barcelona").

Els objectius principals de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona són **la defensa i la protecció** dels drets dels clients derivats de la seva relació amb Aigües de Barcelona, així com enfortir una cultura de comunicació i interlocució efectiva orientada a la plena satisfacció dels clients. En aquest context, s'entén per client el titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable subscrit amb Aigües de Barcelona.

### Article 2. Principis d'actuació

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona es regirà pels principis **d'objectivitat i equitat** en les seves actuacions, promourà el diàleg entre l'empresa i els seus clients segons els principis de la bona fe i la **confiança recíproca**, amb l'objectiu de contribuir a incrementar i fer efectiva la qualitat dels serveis d'atenció al client.

## II. Àmbit d'aplicació

### Article 3. Àmbit d'actuació

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona atindrà aquelles qüestions que afectin les relacions entre Aigües de Barcelona i tota persona física o jurídica que tingui la consideració de client, ja sigui individualment o a través d'interlocutors que els representin, incloent en aquest grup les entitats i organitzacions de defensa dels consumidors ja siguin de caràcter privat o públic.

Aquest Reglament és aplicable a les actuacions que l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona faci encaminades a la resolució de conflictes amb els clients d'Aigües de Barcelona.

## III. Funcions assignades i matèries excloses

### Article 4. Funcions de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona

Té encomanades les funcions següents:

- **Resoldre** les reclamacions presentades voluntàriament pels clients o els seus representants en cas de divergències amb les resolucions o per manca de resposta de les reclamacions dels serveis d'atenció al client d'Aigües de Barcelona.
- **Formular recomanacions i propostes de millora** del servei.
- **Promoure el diàleg** amb els grups de relació.

## **Article 5. Matèries excloses de l'àmbit de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona**

Les matèries excloses de l'àmbit de competència de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona són les següents:

- Les controvèrsies no relacionades amb el servei de subministrament d'aigua potable i les que, encara que estiguin relacionades amb aquestes activitats, no siguin responsabilitat d'Aigües de Barcelona. També les activitats fora del perímetre d'Aigües de Barcelona.
- Aquelles controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol Autoritat Judicial o Administració Pública o organisme que en depengui, àrbitre o Junta Arbitral, sobre qualsevol matèria.
- Les controvèrsies que puguin sorgir en relació amb l'exercici de potestats administratives que hagin de resoldre les administracions públiques competents.
- Reclamacions en què se sol·liciten indemnitzacions per danys i/o lucre cessant, derivats de responsabilitat contractual o extracontractual.
- Aquelles controvèrsies relatives a frauds en la utilització del servei d'abastament d'aigua prestat per Aigües de Barcelona.

## **IV. Procediment i tramitació**

### **Article 6. Reclamacions en segona instància**

La intervenció de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona tindrà lloc en **segona instància**, com a norma general, quan el client estigui en desacord amb la resolució de la reclamació emesa pels serveis d'atenció al client d'Aigües de Barcelona o quan, havent presentat una reclamació, no ha obtingut resposta als límits establerts per la normativa o la companyia.

### **Article 7. Forma, terminis i requisits per a la presentació de reclamacions**

Hi ha dues vies per presentar les reclamacions a l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona a les quals es pot accedir mitjançant la web d'Aigües de Barcelona, apartat "Reclamacions / Sol·licita la intervenció de l'Assessor del Client".

- Electrònicament, omplint el formulari disponible a la web.
- Per escrit, descarregant el formulari disponible a la web. En aquest cas, cal emplenar-lo i enviar-lo per correu electrònic o correu postal:
  - [assessorclient@aiguesdebarcelona.cat](mailto:assessorclient@aiguesdebarcelona.cat)
  - Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. Carrer General Batet, 1-7, 08028 Barcelona

El termini màxim per poder presentar reclamacions davant de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona serà d'1 any des de la data de resolució de la reclamació emesa pels serveis d'atenció al client d'Aigües de Barcelona.

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona, en un màxim de **5 dies** laborables següents a la data de recepció de la reclamació, comunicarà al client o al seu representant si accepta o no actuar sobre el cas plantejat. En cas que no accepti la qüestió plantejada, n'argumentarà el motiu. L'acceptació inclourà la comunicació al client d'un número identificatiu de l'expedient per facilitar-ne el seguiment.

### **Article 8. Tramitació del procediment**

El procediment s'ajusta als principis d'audiència, igualtat entre les parts i gratuïtat.

Per resoldre la reclamació, l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona sol·licitarà al client de la companyia tota la informació relativa a l'assumpte.

Un cop analitzat cada cas, proposarà una solució basant-se en la normativa aplicable i en el principi d'equitat, establint un diàleg amb l'objectiu d'obtenir un consens.

### **Article 9. Confidencialitat de la informació**

La informació dels expedients tindrà **caràcter confidencial** i únicament tindran dret a conèixer-ne el contingut les parts afectades.

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona està obligada a guardar confidencialitat de la informació que conegui en el curs del procediment.

Davant la presentació d'una reclamació a l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona, aquesta oficina sol·licitarà la informació estrictament necessària del client i hi accedirà per gestionar i resoldre la reclamació.

Les dades de caràcter personal del reclamant a què tingui accés l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona, com a conseqüència de la reclamació presentada, seran tractades sota la responsabilitat d'Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., i incorporades a la seva base de dades, amb la finalitat exclusiva de gestionar i resoldre les reclamacions presentades pels clients.

El titular de les dades personals haurà de dirigir les seves peticions d'exercici de drets sobre les seves dades personals, de les quals és responsable Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., a l'Assessor del Client:

- Per correu electrònic: [assessorclient@aiguesdebarcelona.cat](mailto:assessorclient@aiguesdebarcelona.cat)
- Per correu postal: Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. Carrer General Batet, 1-7, 08028 Barcelona

Les peticions s'han de fer per escrit i acreditant la identitat del sol·licitant.

## **V. Resolucions del Customer Counsel**

### **Article 10. Resolucions**

Les resolucions de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona es basaran en els principis de conciliació, justícia i equitat.

Les resolucions han de resoldre raonadament totes les qüestions plantejades per les parts.

### **Article 11. Contingut i terminis per emetre la resolució**

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona resoldrà en un termini màxim de **dos mesos**, comptats des de la data d'enviament al client de l'acusament de recepció de la reclamació.

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona pot decidir excepcionalment i motivadament, a causa de la complexitat del cas, prorrogar el període de tramitació, mitjançant comunicació al client pel període màxim de **sis mesos**.

### **Article 12. Comunicació de la resolució**

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona comunicarà al client la seva resolució a través del canal utilitzat per aquest, així com al servei d'atenció al client de la companyia perquè actuï en conseqüència.

### **Article 13. Efecte de les resolucions**

L'acceptació de la resolució dictada per l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona serà **voluntària** per al reclamant, el qual ha de notificar preferentment per escrit i en el termini màxim d'1 mes la seva acceptació.

Les resolucions de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona són vinculants per a la companyia, que ha de procedir al seu compliment en el termini assenyalat a la resolució.

### **Article 14. Finalització del procediment**

El procediment de reclamació davant de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona es tindrà per conclòs mitjançant resolució motivada, desistiment de les parts, terminació convencional subscripta a aquest efecte, o si s'escau, per silenci positiu.

La terminació del procés de reclamació i les recomanacions que l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona pogués emetre seran comunicades a les parts afectades.

## **VI. Drets i obligacions**

### **Article 15. Obligacions de la companyia amb LOC**

Aigües de Barcelona adquirirà amb l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona els compromisos següents:

- Col·laboració per facilitar tota la informació que sol·liciti l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona per al bon desenvolupament de les seves competències. L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona es pot adreçar-se a tots els directius, empleats i diferents departaments de la companyia per obtenir informació necessària per al bon desenvolupament de la seva activitat.
- Difondre la figura de l'Assessor del Client, així com el contingut d'aquest Reglament.
- Executar, si és el cas i en el termini assenyalat, les resolucions de l'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona.

## **VII. Memòria i informació anual**

### **Article 16. Memòria**

L'Oficina de l'Assessor del Client d'Aigües de Barcelona publicarà, amb caràcter anual, una Memòria explicativa de les seves actuacions. Aquesta memòria es farà pública mitjançant la pàgina web d'Aigües de Barcelona.

## **VIII. Disposicions finals**

### **Article 17. Entrada en vigor i publicitat**

Aquest Reglament es publicarà a la pàgina web d'Aigües de Barcelona per a coneixement general i entrarà en vigor a partir de la seva publicació.