

# REGLAMENTO DEL ASESOR DEL CLIENTE DE AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.

## I. Disposiciones generales

### Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona que presta el servicio a los clientes de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (en adelante, "Aigües de Barcelona").

Los objetivos principales de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona son **la defensa y la protección** de los derechos de los clientes derivados de su relación con Aigües de Barcelona, así como fortalecer una cultura de comunicación e interlocución efectiva orientada a la plena satisfacción de los clientes. En este contexto, se entiende por cliente el titular de un contrato de suministro de agua potable suscrito con Aigües de Barcelona.

### Artículo 2. Principios de actuación

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona se regirá por los principios de **objetividad y equidad** en sus actuaciones, promoverá el diálogo entre la empresa y sus clientes según los principios de la buena fe y la **confianza recíproca**, con el objetivo de contribuir a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente.

## II. Ámbito de aplicación

### Artículo 3. Ámbito de actuación

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona atenderá aquellas cuestiones que afecten a las relaciones entre Aigües de Barcelona y toda persona física o jurídica que tenga la consideración de cliente, ya sea individualmente o a través de interlocutores que los representen, incluyendo en este grupo a las entidades y organizaciones de defensa de los consumidores de carácter privado o público.

Este Reglamento es aplicable a las actuaciones que la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona realice encaminadas a la resolución de conflictos con los clientes de Aigües de Barcelona.

## III. Funciones asignadas y materias excluidas

### Artículo 4. Funciones de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona

Tiene encomendadas las siguientes funciones:

- **Resolver** las reclamaciones presentadas voluntariamente por los clientes o sus representantes en caso de divergencias con las resoluciones o por falta de respuesta de las reclamaciones de los servicios de atención al cliente de Aigües de Barcelona.
- **Formular recomendaciones y propuestas de mejora** del servicio.
- **Promover el diálogo** con los grupos de relación.

## **Artículo 5. Materias excluidas del ámbito de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona**

Las materias excluidas del ámbito de competencia de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona son las siguientes:

- Las controversias no relacionadas con el servicio de suministro de agua potable y las que, aunque estén relacionadas con estas actividades, no sean responsabilidad de Aigües de Barcelona. También las actividades fuera del perímetro de Aigües de Barcelona.
- Aquellas controversias sometidas a la decisión de cualquier Autoridad Judicial o Administración Pública u organismo dependiente, árbitro o Junta Arbitral, sobre cualquier materia.
- Las controversias que puedan surgir en relación con el ejercicio de potestades administrativas que deban resolver las administraciones públicas competentes.
- Reclamaciones en las que se solicitan indemnizaciones por daños y/o lucro cesante, derivados de responsabilidad contractual o extracontractual.
- Aquellas controversias relativas a fraudes en la utilización del servicio de abastecimiento de agua prestado por Aigües de Barcelona

## **IV. Procedimiento y tramitación**

### **Artículo 6. Reclamaciones en segunda instancia**

La intervención de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona tendrá lugar en **segunda instancia**, como norma general, cuando el cliente esté en desacuerdo con la resolución de la reclamación emitida por los servicios de atención al cliente de Aigües de Barcelona o cuando, habiendo presentado una reclamación, no ha obtenido respuesta a los límites establecidos por la normativa o la compañía.

### **Artículo 7. Forma, plazos y requisitos para la presentación de reclamaciones**

Existen dos vías para presentar las reclamaciones a la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona a las que se puede acceder mediante la web de Aigües de Barcelona, apartado "Reclamaciones / Solicita la intervención del Asesor del Cliente".

- Electrónicamente, rellenando el formulario disponible en la web.
- Por escrito, descargando el formulario disponible en la web. En este caso, hay que rellenarlo y enviarlo por correo electrónico o correo postal:
  - [assessorclient@aiguesdebarcelona.cat](mailto:assessorclient@aiguesdebarcelona.cat)
  - Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. Calle General Batet, 1-7, 08028 Barcelona

El plazo máximo para poder presentar reclamaciones ante la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona será de 1 año desde la fecha de resolución de la reclamación emitida por los servicios de atención al cliente de Aigües de Barcelona.

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona, en un máximo de **5 días** laborables siguientes a la fecha de recepción de la reclamación, comunicará al cliente o a su representante si acepta o no actuar sobre el caso planteado. En caso de que no acepte la cuestión planteada, argumentará el motivo. La aceptación incluirá la comunicación al cliente de un número identificativo del expediente para facilitar su seguimiento.

### **Artículo 8. Tramitación del procedimiento**

El procedimiento se ajusta a los principios de audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad.

Para resolver la reclamación, la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona solicitará al cliente de la compañía toda la información relativa al asunto.

Una vez analizado cada caso, propondrá una solución en base a la normativa aplicable y al principio de equidad, estableciendo un diálogo con el objetivo de obtener un consenso.

### **Artículo 9. Confidencialidad de la información**

La información de los expedientes tendrá **carácter confidencial** y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas.

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona está obligada a guardar confidencialidad de la información que conozca en el curso del procedimiento.

Ante la presentación de una reclamación a la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona, esta oficina solicitará la información estrictamente necesaria del cliente y accederá a ella para gestionar y resolver la reclamación.

Los datos de carácter personal del reclamante a que tenga acceso la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona, como consecuencia de la reclamación presentada, serán tratados bajo la responsabilidad de Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., e incorporados en su base de datos, con la finalidad exclusiva de gestionar y resolver las reclamaciones presentadas por los clientes.

El titular de los datos personales tendrá que dirigir sus peticiones de ejercicio de derechos sobre sus datos personales, cuyo responsable es Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., al Asesor del Cliente:

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

Las peticiones deben hacerse por escrito y acreditando la identidad del solicitante.

## **V. Resoluciones del Customer Counsel**

### **Artículo 10. Resoluciones**

Las resoluciones de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona se basarán en los principios de conciliación, justicia y equidad.

Las resoluciones deben resolver razonadamente todas las cuestiones planteadas por las partes.

### **Artículo 11. Contenido y plazos para emitir la resolución**

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona resolverá en un plazo máximo de **dos meses**, contados desde la fecha de envío al cliente del acuse de recibo de la reclamación.

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona puede decidir excepcional y motivadamente, debido a la complejidad del caso, prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al cliente por el periodo máximo de **seis meses**.

## **Artículo 12. Comunicación de la resolución**

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona comunicará al cliente su resolución a través del canal utilizado por este, así como al servicio de atención al cliente de la compañía para que procedan al respecto.

## **Artículo 13. Efecto de las resoluciones**

La aceptación de la resolución dictada por la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona será **voluntaria** para el reclamante, quien debe notificar preferentemente por escrito y en el plazo máximo de 1 mes su aceptación.

Las resoluciones de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona son vinculantes para la compañía, que debe proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en la resolución.

## **Artículo 14. Finalización del procedimiento**

El procedimiento de reclamación ante la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de las partes, terminación convencional suscrita al efecto, o en su caso, por silencio positivo.

La terminación del proceso de reclamación y las recomendaciones que la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona pudiera emitir serán comunicadas a las partes afectadas.

## **VI. Derechos y obligaciones**

### **Artículo 15. Obligaciones de la compañía con IOC**

Aigües de Barcelona adquirirá con la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona los siguientes compromisos:

- Colaboración para facilitar toda la información que solicite la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona para el buen desarrollo de sus competencias. La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona puede dirigirse a todos los directivos, empleados y diferentes departamentos de la compañía para obtener información necesaria para el buen desarrollo de su actividad.
- Difundir la figura del Asesor del Cliente, así como el contenido de este Reglamento
- Ejecutar, en su caso y en el plazo señalado, las resoluciones de la Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona.

## **VII. Memoria e información anual**

### **Artículo 16. Memoria**

La Oficina del Asesor del Cliente de Aigües de Barcelona publicará, con carácter anual, una Memoria explicativa de sus actuaciones. Esta memoria se hará pública mediante la página web de Aigües de Barcelona.

## **VIII. Disposiciones finales**

### **Artículo 17. Entrada en vigor y publicidad**

Este Reglamento se publicará en la página web de Aigües de Barcelona para conocimiento general y entrará en vigor a partir de su publicación.