

**CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE LA SÍNDICA MUNICIPAL DE
GREUGES DE PALAMÓS I LA DEFENSORA DEL CLIENT DE LA
COMPANYIA AIGÜES DE PALAMÓS, S.A.**

Palamós a 18 d'abril de 2023.

REUNIDES

D'una banda, l'Il·lustre Fina Camós i Ramió, amb DNI 77.998.652V, Defensora de la Ciutadania de Palamós, nomenada pel Ple municipal el 20 d'abril de 2021, amb domicili al carrer Mauri Vilar, 17 de Palamós.

I d'altra banda, la Sra. Inmaculada Concepción Bermúdez Muñoz, amb DNI 38.814.334V, Customer Counsel (Defensora del Client) de la Companyia Aigües de Palamós, S.A. que signa aquest escrit en virtut de les seves funcions.

Les Parts es reconeixen la capacitat necessària per a aquest acte, i

MANIFESTEN

1. Que la Síndica de Greuges de Palamós (en endavant, també la "Síndica") té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques de la ciutadania de Palamós, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Ajuntament de Palamós.
2. Que la Companyia Aigües de Palamós, S.A. (en endavant, Aigües de Palamós) segueix el criteri d'establir canals de relació amb les Administracions Públiques per consultar i contrastar afers d'interès mutu, incloent-hi la millora i la promoció dels drets de les persones destinatàries dels serveis i les activitats que presta la Companyia.
3. Que Aigües de Palamós facilita a les persones usuàries del servei d'aigua, titulars d'un contracte de subministrament d'aigua, l'accés voluntari a un servei independent de mediació i resolució de queixes i reclamacions, sota la competència de la Customer Counsel, adreçat a les persones destinatàries dels serveis i les activitats de la Companyia que no han quedat satisfets amb la

resposta donada per la Companyia a la queixa o reclamació presentada, o que no han rebut resposta en el termini de temps legal i reglamentàriament establert.

4. La Customer Counsel subjecta la seva actuació als principis de voluntarietat, proporcionalitat, objectivitat i equitat en les seves actuacions i promou el diàleg entre Aigües de Palamós i les persones en base als principis de la bona fe i la confiança recíproca, amb l'objectiu de contribuir a incrementar i fer efectiva l'alta qualitat dels serveis d'atenció a les persones usuàries.

Atès que és voluntat de les Parts establir un marc de coordinació i col·laboració, sotmeten aquest Conveni de Col·laboració (en endavant, també el "Conveni"), als següents,

ACORDS

1. Àmbit objectiu

L'objecte del present Conveni és establir un protocol de relacions per impulsar la col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions presentades per les persones usuàries del servei d'aigua d'Aigües de Palamós, dins l'àmbit geogràfic de Palamós, a la Síndica.

Les activitats que cal prendre en consideració als efectes d'aquest Conveni són les relacionades amb el servei d'abastament d'aigua que Aigües de Palamós presta al municipi de Palamós.

Concretament, queden excloses de l'àmbit d'aplicació del present Conveni les següents matèries:

- Controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol Autoritat Judicial o Administració Pública u organisme d'ella dependent, àrbitre o Junta Arbitral, sobre qualsevol matèria.
- Les controvèrsies que puguin sorgir en relació amb l'exercici de potestats administratives que hagin de ser resoltes per les Administracions Públiques competents.
- Reclamacions en les que es sol·licitin indemnitzacions per danys i/o lucre cessant, derivats de responsabilitat contractual o extracontractual.

- Aquelles controvèrsies relatives a preses il·legals o frauds en la utilització del servei d'abastament d'aigua prestat per Aigües de Palamós.

2. Gestió de reclamacions presentades a la Síndica

Quan les persones, titulars de pòlisses de subministrament d'aigua, presentin a la Síndica reclamacions relatives al servei prestat per Aigües de Palamós, en no estar d'acord amb la resposta inicial rebuda per la Companyia, es procedirà de la manera següent:

- Un cop rebuda una reclamació, la Síndica podrà fer avinent a la Customer Counsel per correu electrònic, sempre i quan es disposi del consentiment de la persona o persones que hagin presentat la reclamació, que es dirigirà a l'adreça customercounsel@customercounsel.com, el qual n'ha de justificar immediatament la recepció, facilitant el corresponent número d'identificació de la reclamació.

En el cas que no disposi del consentiment de la persona o persones que han presentat la reclamació, la Síndica podrà fer arribar la reclamació sense fer constar dades que permetin la identificació directa o indirecta d'aquelles.

- La Customer Counsel d'Aigües de Palamós ha de donar resposta a la Síndica en un termini de 10 dies hàbils, llevat de les queixes derivades d'avaries, que s'hauran de contestar en un termini màxim de 48 hores o les queixes derivades de mal funcionament d'equips de mesura en què el termini s'ampliarà al temps necessari per detectar el motiu del mal funcionament. La resposta s'ha de fer arribar igualment per correu electrònic a l'adreça electrònica sindicaturadegreuges@palamos.cat
- Si la Síndica considera necessària una ampliació de les dades, s'utilitzarà el mateix conducte i, paral·lelament la Customer Counsel d'Aigües de Palamós n'ha de garantir la resposta en els mateixos terminis detallats en els paràgrafs anteriors.
- En cas que la Customer Counsel d'Aigües de Palamós consideri que la reclamació no és pertinent, o no pot ser tractada segons el que es determina en aquest Conveni, n'informarà a la Síndica en un termini no superior als 10 dies hàbils.

3. Situacions de vulnerabilitat

En aplicació de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, d'Aigües de Palamós fa les oportunes comprovacions davant dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palamós o del Consell Comarcal, segons escaigui, per evitar el tall de subministrament a persones vulnerables.

No obstant això, en l'hipotètic cas que la persona titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable demani empara a la Síndica a causa d'un tall d'aigua per impagament de factures, aquest podrà demanar a la Customer Counsel que d'Aigües de Palamós suspengui temporalment l'ordre de tall, fins que la Companyia hagi corroborat davant els serveis socials la situació de vulnerabilitat de l'usuari.

Si es comprova l'esmentada circumstància a través d'una comunicació de Serveis Socials, d'Aigües de Palamós suspèndrà l'ordre de tall mentre es mantingui la situació de precarietat i la Customer Counsel informará immediatament a la Síndica.

4. Informe anual de la Síndica a l'Ajuntament

La Síndica es pot referir a la prestació del servei de subministrament d'aigua en el seu Informe anual al Ple de l'Ajuntament. Al mateix apartat, pot incloure aspectes qualitius de la relació amb d'Aigües de Palamós i al servei de Customer Counsel, derivats de l'aplicació d'aquest Conveni, incloent-hi, si s'escauen, els suggeriments que la Síndica hagi pogut fer a d'Aigües de Palamós durant l'exercici.

La Customer Counsel d' d'Aigües de Palamós proporcionarà a la Síndica totes aquelles informacions que puguin ser necessàries per a l'elaboració del seu Informe anual.

5. Despeses

Aquest conveni no comporta el reconeixement d'obligacions econòmiques exigibles jurídicament entre les parts i la seva subscripció es limita a establir el règim de col·laboració administrativa davant un repte d'interès públic recíproc.

En qualsevol cas, cada part assumirà les despeses derivades de les obligacions que li corresponen en els termes definits en les clàusules anteriors.

6. Compliment de la normativa relativa a Protecció de Dades.

En el marc del present Conveni, la Síndica podrà comunicar, per mitjà de la Customer Counsel, a Aigües de Palamós, les dades personals necessàries per a la gestió de les queixes relatives als serveis prestats per aquesta última. En aquest sentit, la Síndica manifesta i garanteix que comptarà amb habilitació legal suficient i amb les preceptives autoritzacions de les persones reclamants, per efectuar la referida comunicació. Concretament, la Síndica es compromet a acreditar que compta amb l'autorització de la persona reclamant per tal de:

- Autoritzar a Aigües de Palamós a comunicar les dades personals contingudes a la reclamació a la Customer Counsel i, autoritzar a la seva vegada, que aquesta les comuniqui a la Síndica.
- Autoritzar a la Síndica per comunicar dades personals a la Customer Counsel per tal que siguin incorporades al fitxer del qual és responsable Agbar, S.L.U. i que les pugui cedir a Aigües de Palamós.

Així mateix, amb la finalitat de gestionar la queixa rebuda i en el marc del present Conveni, la Síndica sol·licitarà a la Customer Counsel informació que pugui contenir dades personals responsabilitat d' Aigües de Palamós, a l'efecte de gestionar les queixes relatives als serveis prestats per aquesta última. Prèvia acreditació de la corresponent autorització, d'Aigües de Palamós, per mitjà de la Customer Counsel, facilitarà les dades personals, en la mesura en que sigui necessari, a la Síndica. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir adequadament les disposicions contingudes en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garanties dels Drets Digitals, així com en qualsevol altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria.

Les parts signants queden informades que les dades personals facilitades podran ser incorporades als fitxers titularitat de cada d'una de les Parts (Síndica, d'Aigües de Palamós i Agbar, S.L.U.), en l'exercici de la seva activitat i per a la finalitat de manteniment del Conveni i les relacions derivades del mateix, podent exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació del tractament, portabilitat i oposició a les decisions automatitzades mitjançant

petició escrita al domicili social de cada entitat, que es declara conegut pels mateixos.

7. Termini de vigència i modificació del conveni

La vigència d'aquest Conveni és de dos anys a comptar des del dia de la data de signatura i resta prorrogat de manera automàtica per períodes successius de dues anualitats, si cap de les dues parts no fa avinent la voluntat de revisar-lo amb un mínim de 30 dies naturals abans de que fineixi, amb els límits i consideracions previstes a l'article 49.h de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic, tenint en compte que la pròrroga no podrà superar els quatre anys addicionals a la seva vigència inicialment prevista.

La modificació del present conveni requerirà de l'acord unànim de les parts, expressat per escrit.

8. Causes i formes d'extinció

Aquest conveni de col·laboració s'extingirà pel transcurs del termini de vigència del conveni establert a la clàusula setena, per acord unànim de les parts manifestat per escrit, per l'incompliment de les obligacions derivades d'aquest conveni, o bé per denúncia.

9. Incompliment

Les parts es reserven el dret de rescindir el conveni si l'altra no compleix els acords estipulats, o per qualsevol altra causa que es consideri justificada, amb l'audiència prèvia a l'altra part.

10. Naturalesa jurídica, interpretació i jurisdicció competent

Aquest conveni té naturalesa administrativa i per tant, li és d'aplicació la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, així com les normes generals de dret administratiu, els principis de bona administració i l'ordenament jurídic en general.

Les discrepàncies que puguin sorgir en la interpretació, seguiment, control o aplicació d'aquest conveni (tasques que realitzaran les parts en el

desenvolupament de les actuacions convingudes) seran resoltes de mutu acord entre les parts i, si aquest no fos possible, aquestes es comprometen a sotmetre's a mediació abans d'iniciar qualsevol reclamació davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

I, per a què consti, les parts signen aquest Conveni, per duplicat, al lloc i en la data assenyalats en l'encapçalament.

Sra. Fina Camós i Ramió
Síndica Municipal de Greuges de
Palamós

Sra. Inmaculada C. Bermúdez Muñoz
Defensora del Client d'Aigües de
Palamós