

Reglament del CUSTOMER COUNSEL D'AGBAR

I. Disposicions generals

Article 1. Objecte

El present Reglament té per objecte regular el funcionament de l'Oficina del Customer Counsel (en endavant OCC) que ha de prestar servei als clients de les empreses d'Agbar adherides.

Els objectius principals de l'OCC són **defensar i protegir** els drets dels **clients** derivats de la seva relació amb qualsevol de les empreses d'AGBAR adherides, així com implantar una cultura de comunicació i interlocució efectiva orientada a la satisfacció plena dels clients. En aquest context, s'entén per client¹ el titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable subscrit amb qualsevol de les empreses del Grup que figuren al formulari de la nostra pàgina web (www.customercounsel.agbar.es).

Article 2. Principis d'actuació

L'OCC s'ha de regir pels principis d'**objectivitat i equitat** en les seves actuacions, i ha de promoure el diàleg entre l'empresa i els clients d'acord amb els principis de **bona fe i 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

Aquest Reglament és aplicable en l'actuació de l'OCC pel que fa a AGBAR.

L'OCC ha d'atendre les qüestions rellevants que afectin les relacions entre les empreses d'AGBAR adherides i tota persona física o jurídica que tingui la consideració de client, ja sigui individualment o a través d'interlocutors que les representin.

¹ També es consideren clients els consumidors i usuaris que, per raons imputables a les empreses d'AGBAR adherides, hagin estat donats d'alta en la prestació de serveis sense el seu consentiment, o els consumidors i usuaris que, per raons que no els siguin imputables, segueixin rebent factures d'un servei per al qual han sol·licitat la baixa.

III. Funcions assignades i matèries excloses

Article 4. Funcions de l'OCC

L'OCC té encomanades les funcions següents:

- **Resoldre** les reclamacions presentades voluntàriament pels clients en el supòsit de divergències amb les resolucions de les reclamacions dels serveis d'atenció al client de les empreses d'AGBAR.
- **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'OCC

Les matèries excloses de l'àmbit de competència de l'OCC són les que es detallen a continuació:

- Les controvèrsies que es plantegin respecte a activitats efectuades fora del territori espanyol per alguna de les empreses del Grup AGBAR.
- Les reclamacions derivades de les relacions comercials mantingudes pel client amb altres empreses que no siguin empreses del Grup AGBAR.
- Les controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol autoritat judicial o administració pública o un altre organisme que en depengui, àrbitre o junta arbitral, sobre qualsevol matèria.
- Les controvèrsies que puguin sorgir amb relació a l'exercici de potestats administratives que hagin de ser resoltes per les administracions públiques competents.
- Reclamacions en què se sol·licitin indemnitzacions per danys o lucre cessant derivats de responsabilitat contractual o extracontractual.
- Controvèrsies relatives a frauds en la utilització del servei d'abastiment d'aigua prestat per les empreses d'AGBAR.

IV. Procediment i tramitació de reclamacions

Article 6. Reclamacions en segona instància

La intervenció de l'OCC ha de tenir 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 de les empreses d'AGBAR detallades al formulari electrònic de la pàgina web www.customercounsel.agbar.es.

L'OCC ha de decidir, dins dels **5 dies** següents a la data de recepció de la reclamació, si accepta o no les reclamacions rebudes, i ha de comunicar la seva decisió al client. En aquest cas, se li ha de facilitar una clau o un número identificatiu per facilitar-ne el seguiment.

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

Les reclamacions que es presentin davant de l'OCC s'han de formular:

- Per escrit, emplenant i signant el formulari de sol·licitud, segons el model que s'adjunta com a **annex 1**, i enviant-lo a:

Oficina del Customer Counsel
Passeig de la Zona Franca, 48
08038 Barcelona

customercounsel@customercounsel.es

- A través del formulari electrònic disponible a la pàgina web:

<http://www.customercounsel.agbar.es/es/sol-licitar-intervencion>

L'OCC ha d'acusar recepció de les reclamacions rebudes, i fer-hi constar la data de presentació.

El termini màxim per poder presentar reclamacions a l'OCC és d'un any des de la data de resolució de la reclamació emesa pels serveis d'atenció al client de les empreses d'AGBAR adherides.

Article 8. Tramitació del procediment

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

L'OCC, per resoldre la reclamació, ha de sol·licitar a les empreses d'AGBAR adherides tota la informació relativa a la qüestió.

Article 9. Confidencialitat de la informació

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

L'OCC està obligada a guardar confidencialitat de la informació que conegui en el curs del procediment.

La presentació d'una reclamació per part del client davant de l'OCC implica, tal com s'informa al formulari de sol·licitud i al formulari electrònic, l'autorització del client a la citada OCC per sol·licitar a les empreses del Grup AGBAR la informació estrictament necessària per gestionar i resoldre la reclamació.

Les dades de caràcter personal del reclamant a les quals tingui accés l'OCC com a conseqüència de la reclamació presentada es tractaran sota la responsabilitat de Suez Spain, S.L. (i s'incorporaran a la base de dades "Customer Counsel" de la seva titularitat), amb la finalitat exclusiva de gestionar i resoldre les reclamacions presentades pels clients.

El titular de les dades personals ha de dirigir les sol·licituds (per escrit i acreditant la seva identitat) d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició referides al tractament del fitxer "Customer Counsel", del qual és responsable Suez Spain, S.L., al domicili situat a Barcelona, passeig de la Zona Franca, 48.

V. Resolucions del Customer Counsel

Article 10. Resolucions

Les resolucions de l'OCC s'han de basar 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 termini per emetre la resolució

L'OCC ha d'emetre una resolució 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'OCC pot decidir, de manera excepcional i motivada, a causa de la complexitat del cas, prorrogar el període de tramitació, mitjançant la comunicació al client, per un període de 6 mesos com a màxim.

Article 12. Comunicació de la resolució

L'OCC ha de comunicar la seva resolució a través del canal utilitzat pel client, i també l'ha de comunicar al servei d'atenció al client de l'empresa afectada per la reclamació perquè en tingui coneixement i, si escau, perquè l'executi.

Article 13. Efecte de les resolucions

L'acceptació de la resolució dictada per l'OCC és **voluntària** per al reclamant, que ha de notificar per escrit i en un termini màxim d'1 mes la seva acceptació.

Les resolucions de l'OCC són **vinculants** per a l'empresa, la qual ha de procedir a complir-les en el termini assenyalat a la resolució.

Article 14. Terminació del procediment

El procediment de reclamació davant de l'OCC es considera conclòs per resolució motivada, desistiment de les parts, terminació convencional subscripta a aquest efecte o, si escau, per silenci positiu.

La terminació del procés de reclamació i les recomanacions que l'OCC pugui emetre s'han de comunicar a les parts afectades.

VI. Drets i obligacions

Article 15. Obligacions de l'empresa amb l'OCC d'AGBAR

L'empresa adherida ha d'adquirir amb l'OCC els compromisos següents:

- Col·laboració de l'empresa per facilitar tota la informació que sol·liciti l'OCC per al bon desenvolupament de les seves competències. L'OCC es pot dirigir a tots els directius, empleats i diferents departaments de l'empresa amb l'objectiu d'obtenir informació necessària per poder executar correctament la seva activitat.

- Difondre la figura del Customer Counsel, així como el contingut d'aquest Reglament.
- Executar, si és procedent i en el termini assenyalat, les resolucions de l'OCC.

VII. Memòria i informació anual

Article 16. Memòria

L'OCC ha de publicar, amb caràcter anual, una memòria explicativa de les seves actuacions.

Aquesta memòria ha de poder ser consultada pels clients i per altres parts vinculades a través de la pàgina web www.customercounsel.agbar.es.

VIII. Disposicions finals

Article 17. Entrada en vigor

El present Reglament entra en vigor a partir de la data de publicació a la pàgina web www.customercounsel.agbar.es.

Article 18. Publicitat

El present Reglament s'ha de publicar a la pàgina web www.customercounsel.agbar.es perquè se'n tingui un coneixement general.

ANNEX 1. MODEL DE FORMULARI DE SOL·LICITUD

FORMULARI RECLAMACIÓ OFICINA CUSTOMER COUNSEL ALS CLIENTS DE LES EMPRESES DEL GRUP AGBAR

1. Nom i cognoms:
2. NIF/NIE número:
3. Domicili a efectes de notificacions:
4. En cas de representació d'un tercer: les mateixes dades anteriors sobre la persona representada i autorització que acrediti la representació.
5. Breu descripció dels fets, exposició succinta de les pretensions, amb determinació, si escau, de la quantitat i els fonaments i la documentació en què es basa la pretensió.

De conformitat amb el que disposa l'article 11.2 c) de la Llei orgànica de protecció de dades personals, l'informem que la presentació de la seva reclamació davant de l'Oficina del Customer Counsel (OCC) implica la seva autorització a la citada OCC per sol·licitar a les empreses del Grup AGBAR la informació estrictament necessària per gestionar i resoldre la reclamació.

Les seves dades de caràcter personal a les quals tingui accés l'OCC com a conseqüència de la reclamació presentada es tractaran sota la responsabilitat de Suez Spain, S.L. (i s'incorporaran a la base de dades "Customer Counsel" de la seva titularitat), amb la finalitat exclusiva de gestionar i resoldre la reclamació que hagi presentat.

El titular de les dades personals ha de dirigir les sol·licituds (per escrit i acreditant la seva identitat) d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició referides al tractament del fitxer "Customer Counsel", del qual és responsable Suez Spain, S.L., al domicili situat a Barcelona, passeig de la Zona Franca, 48, o a través de la pàgina web www.customercounsel.agbar.es.

[Ciutat, data]

[Signatura del reclamant]