

# CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE PALAMÓS I LA COMPANYIA AIGÜES DE PALAMÓS

Palamós, 22 d'abril de 2016.

## REUNITS

D'una banda, l'Il·lustre Sr. David Sagrera Serrano, Síndic Municipal de Greuges de Palamós, amb domicili al carrer Mauri Vilar núm. 17 de Palamós.

D'altra banda, el Sr. Andreu Masferrer Clariana amb DNI núm. 46.345.313-Z , que actua en condició de gerent de la Companyia Aigües de Palamós, S.A., dedicada principalment a les activitats del cicle integral de l'aigua, domiciliada a la Plaça Padró núm. 19 de Palamós, constituïda per temps indefinit mitjançant escriptura autoritzada pel notari Sr. Maria Pilar Raneda Cuartero.

I d'altra banda, el Sr. Lluís Martínez Camps, amb DNI núm. 77.251.829 G, que actua en condició de Customer Counsel (Defensor del Client) d'Aigües de Palamós.

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

## MANIFESTEN

1. Que el Síndic Municipal de Greuges de Palamós (en endavant, Síndic) té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques dels ciutadans de Palamós i, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Ajuntament.
2. Que la Companyia Aigües de Palamós, S.A. , 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 dels destinataris dels serveis i les activitats que presta la companyia.

- Sanja*
3. Que Aigües de Palamós, disposa d'un servei de mediació i resolució de queixes i reclamacions, anomenat Customer Counsel, adreçat als clients 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 establert.
  4. Que el Síndic i Aigües de Palamós han estat mantenint durant els darrers temps procediments informals de col·laboració sobre sol·licituds d'informació i reclamacions presentades pels ciutadans de Palamós a la institució del Síndic.
  5. Que, en molts casos, les esmentades reclamacions dels ciutadans de Palamós sobre el servei d'aigua han estat gestionades des de l'oficina del Customer Counsel d'Aigües de Palamós.
  6. Que es considera convenient per a ambdues parts establir un protocol de relacions que sistematitzi i millori els canals de comunicació emprats fins ara, i que els adequi en el futur d'acord amb les necessitats que es detectin.
- W*

Per tot això, ambdues parts formulen aquest conveni de col·laboració, que es regula pels següents

## ACORDS

### 1. Àmbit objectiu



Les activitats que cal prendre en consideració als efectes d'aquest conveni son totes les que Aigües de Palamós porta a terme en l'àmbit del contracte de concessió del servei de subministrament d'aigua potable que té establert amb l'Ajuntament de Palamós.

### 2. Gestió de reclamacions presentades al Síndic

Quan els ciutadans presentin al Síndic reclamacions relatives als serveis prestats per Aigües de Palamós, es procedirà de la manera següent:

- [Handwritten mark]*
- Un cop rebuda una reclamació, el Síndic l'ha de fer arribar al Customer Counsel per correu electrònic, a l'adreça


[customercounsel@customercounsel.com](mailto:customercounsel@customercounsel.com), el qual n'ha de justificar immediatament la recepció.

- 
- El Customer Counsel d'Aigües de Palamós ha de donar resposta al Síndic 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. La resposta s'ha de fer arribar igualment per correu electrònic a l'adreça [sindicdegreuges@palamos.com](mailto:sindicdegreuges@palamos.com)
  - Si el Síndic considera necessària una ampliació de les dades, s'utilitzarà el mateix conducte i, paral·lelament el Customer Counsel d'Aigües de Palamós n'ha de garantir la resposta en els mateixos terminis detallats en els paràgrafs anteriors.
  - En cas que el 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 al Síndic en un termini no superior als 10 dies hàbils.
  - Malgrat el que s'acaba d'exposar, si l'interessat insisteix en que sigui el Síndic qui li tramiti la queixa, la institució ho ha de posar en coneixement del Customer Counsel d'Aigües de Palamós, seguint el mateix procediment indicat més amunt.
- 

### 3. Situacions de precarietat

Quan el titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable demani empara al Síndic a causa d'un tall d'aigua per impagament de factures, aquest podrà demanar a Aigües de Palamós que suspengui temporalment l'ordre de tall fins que la companyia hagi fet les comprovacions oportunes davant els serveis socials de l'ajuntament de Palamós, per verificar si l'usuari es troba en situació de precarietat. Si es comprova l'esmentada circumstància a través d'una comunicació de serveis socials, Aigües de Palamós suspendrà l'ordre de tall mentre es mantingui la situació de precarietat i n'informarà immediatament al Síndic.

### 4. Informe anual del Síndic a l'Ajuntament



El Síndic 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 qualitatius de la relació amb Aigües de Palamós, derivats de l'aplicació d'aquest conveni, incloent-hi, si s'escauen, els suggeriments que el Síndic hagi pogut fer a Aigües de Palamós durant l'exercici.

Aigües de Palamós proporcionarà al Síndic totes aquelles informacions que puguin ser necessàries per a l'elaboració del seu informe anual.

#### 5. Termini de vigència

La vigència d'aquest conveni és de dos anys a comptar des del dia de la data 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.

Y perquè consti, les parts signen aquest conveni, per duplicat, al lloc i en la data assenyalats en l'encapçalament.

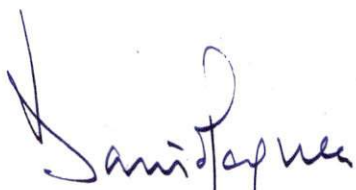


Customer Counsel d'Aigües de  
Palamós

Gerent d'Aigües de Palamós


CAPSA



Síndic Municipal de Greuges  
de Palamós

