



CARTA DE **SERVICIOS**

# agua de **calidad** calidad de **vida**



*Las Cartas de Servicios son los documentos que constituyen los instrumentos a través de los cuales los Organismos y otras Entidades informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos, informándoles sobre las herramientas para su colaboración y participación.*

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y FINES DE EMASESA

EMASESA, es la Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla S.A. , comienza su actividad el 23 de octubre de 1974, cuando fue constituida por el Ayuntamiento de Sevilla como empresa municipal, modificando su denominación como Metropolitana el 8 de mayo de 2007.

Gestiona el ciclo integral del agua, desde los embalses de captación hasta su devolución al medio, en la capital hispalense y en las poblaciones de Camas, Dos Hermanas, Alcalá de Guadaíra, Mairena de Alcor, San Juan de Aznalfarache, Coria del Río, La Puebla del Río, Alcalá del Río, La Rinconada, El Ronquillo y en El Garrobo el abastecimiento de agua potable.

Abastece también, con agua bruta –sin tratar– a las 29 poblaciones situadas en el Aljarafe sevillano y a Guillena-Las Pajanosas.

**¿Qué hacemos?** Asegurar el suministro de un recurso limitado e indispensable, como es el agua, reconocido como derecho humano.

**¿Cómo lo hacemos?** Desarrollando una actividad pública y eficiente en todas las áreas relativas al ciclo integral del agua, para prestar un servicio de calidad a la sociedad y actuando con criterios en la gestión éticos, sostenibles y transparentes.

**¿Con Quién?** Con la implicación y participación tanto de las personas que trabajan en nuestra empresa como de la ciudadanía, proveedores y accionistas de la compañía.

**¿Para qué?** Garantizar un uso sostenible de los recursos públicos que disponemos y satisfacer las expectativas de nuestros clientes y de nuestro entorno social cuyas necesidades son nuestro “motor de cambio”.



## EMASESA EN CIFRAS

- ▶ **113 litros/hab/día** - Consumo unitario doméstico
- ▶ **12 municipios abastecidos**, 30 indirectamente
- ▶ **364.000 clientes** con un índice de satisfacción de 7,48 sobre 10
- ▶ **1.065.000 habitantes abastecidos**, 315.000 abastecidos indirectamente

## PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA

### Abastecimiento

El agua procedente de un total de seis embalses, de los cuales EMASESA gestiona los de Minilla y Gergal, es transportada a través de un conjunto de canales y tuberías con una longitud total aproximada de 135 km, hasta tres Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), desde las cuales una red de tuberías de más de 3.800 km la conduce hasta sus puntos de utilización.

También cuenta con 29 depósitos que garantizan el suministro a los clientes y que se dividen en depósitos de cabecera, de cola e intermedios, y 33 estaciones de bombeo que se utilizan para poder suministrar correctamente el agua a todas las poblaciones abastecidas.



## Saneamiento

La red de alcantarillado de EMASESA, de **2.900 km de longitud**, permite transportar las aguas residuales de las poblaciones servidas hasta las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR), que permiten asegurar su devolución al medio en las mejores condiciones.

Dispone también de 28 Estaciones de bombeo de aguas residuales, 37 Estaciones de bombeo pluvial y 3 depósitos de aguas pluviales que sirven para evitar inundaciones en la red de alcantarillado.



La empresa cuenta con seis depuradoras con una capacidad de tratamiento superior a los 500.000 m<sup>3</sup>/día y una moderna planta de compostaje para reciclar todos los productos orgánicos que se generan en el proceso de depuración de las aguas residuales, contribuyendo a la preservación de los cauces receptores y a una correcta gestión y minimización de los residuos derivados del uso urbano del agua.

## Laboratorios

EMASESA Metropolitana tiene como objetivo principal garantizar la calidad del agua de forma integral en todo su proceso y controlar la calidad de los contadores instalados por EMASESA para la correcta medición del consumo realizado.

Para ello cuenta con laboratorios especializados **Agua Potable, Biología Sanitaria, Aguas Residuales y Contadores**, certificados y acreditados, bajo normas internacionales, garantizando con ello la seguridad y credibilidad de los resultados obtenidos en el control de calidad del agua y la medición del consumo.



## Gestiones

Emasesa pone al servicio de los clientes y usuarios los siguientes canales de atención donde podrás realizar tus trámites cómodamente desde cualquier lugar 24 horas al día 365 días al año: Servicio Atención Telefónica 955 010 010, Sede Electrónica [www.emasesaonline.com](http://www.emasesaonline.com), APP 'Mi Emasesa' disponible en los principales markets, así como una red de oficinas de atención ubicadas en todos los distritos de Sevilla y todas las poblaciones abastecidas.

Puedes realizar tus gestiones cómodamente por teléfono, internet y, siempre que quieras, puedes acudir a nuestras Oficinas de Atención al Ciudadano.

Emasesa, en línea con la Sociedad, continúa avanzando en la evolución tecnológica de la atención multicanal a disposición de nuestros clientes, así como en la incorporación de herramientas que permitan el seguimiento y análisis de sus interacciones con la empresa, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ofrecido.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

Como cliente de EMASESA tienes derecho a:

- ▶ Recibir servicios de calidad.
- ▶ Ser tratado/a en todo momento con máxima corrección.
- ▶ Recibir información veraz.
- ▶ Presentar reclamaciones y sugerencias relacionadas con el servicio prestado por EMASESA.
- ▶ Presentar reclamaciones relativas a su contrato de suministro, contador y resto de servicios que recibe por parte de la empresa.
- ▶ Recibir una atención directa y personalizada.
- ▶ Recibir agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes.
- ▶ Disponer permanentemente de suministro de agua potable, con arreglo a las condiciones que se señalen en tu contrato de suministro.
- ▶ Disfrutar de un medio ambiente sostenible en el que el uso del agua no perjudique la calidad de los recursos naturales del entorno, en agua, aire y suelo.
- ▶ Que se realice lectura del equipo de medida que controla el suministro, con una frecuencia no superior a 3 meses.
- ▶ Que se facturen los servicios que recibes con una periodicidad máxima de 3 meses, conforme a la normativa en vigor.
- ▶ Que se formalice por escrito un contrato, en el que se estipulen las condiciones básicas del



## CARTA DE COMPROMISOS

Para ofrecerte un servicio público de calidad de abastecimiento y saneamiento de agua, nos hemos marcado los siguientes niveles de compromiso:

- ▶ Disponer de oficinas de atención presencial en todos los distritos y poblaciones abastecidas por EMASESA.
- ▶ Alcanzar una puntuación media de satisfacción global del servicio prestado por EMASESA igual o superior a 7 puntos sobre 10.
- ▶ Responder las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días hábiles siguientes a su recepción, al menos en el 80% de los casos.
- ▶ Responder a las reclamaciones recibidas por parte de los usuarios del servicio o las organizaciones de consumidores y usuarios que los representen.
- ▶ Para las baterías de contadores, prestar el suministro de agua en un plazo máximo de 3 días hábiles, desde la formalización del alta, al menos en el 95% de los casos.
- ▶ Avisar cuando detectemos una variación de consumo significativa respecto del habitual en un plazo de 7 días hábiles a contar desde la validación de la lectura en EMASESA.
- ▶ Bonificar el uso eficiente del agua al titular del suministro que habiendo acreditado el número de habitantes de su vivienda, no supere el límite establecido por persona y mes de acuerdo con la Normativa Reguladora aplicable.
- ▶ En ningún caso se procederá a la suspensión del suministro para uso doméstico a aquellas personas usuarias que estén en situación de emergencia social válidamente acreditada por los Servicios Sociales Municipales.
- ▶ Los suministros domésticos con contador general que lo soliciten, podrán sustituir el recibo trimestral generado, por tres recibos mensuales cuyo importe será el resultado de dividir el importe inicial entre los nuevos recibos generados.
- ▶ En aquellos casos en que, como consecuencia de una fuga o avería en las instalaciones interiores ocultas de abastecimiento, se produzcan unos consumos anormalmente altos, la persona usuaria podrá solicitar a EMASESA una regularización de la factura resultante, debiendo cumplir los requisitos definidos en la Normativa.
- ▶ Para la realización de las gestiones comerciales más habituales nuestros clientes y usuarios disponen de diversos canales con atención 24 horas 365 días al año: Sede Electrónica, APP Mi Emasesa, Web Corporativa y Servicio Telefónico 955 010 010

SERVICIOS ÚTILES

EMASESA Metropolitana

PROGRAMA DE  
**AYUDAS  
SOCIALES**

Medidas personalizadas para garantizar el acceso al agua

Infórmate antes del vencimiento de tu factura

EMASESA  
...el agua es vida

## MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

EMASESA ofrece una variedad de canales que favorecen la participación, más allá de lo que establece la normativa. EMASESA fomenta la participación y colaboración de los ciudadanos a través de los siguientes medios:

- ▶ Recogiendo sus opiniones en las encuestas sobre la prestación de servicios, o a través de los buzones de sugerencias.
- ▶ Mediante la presentación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta.
- ▶ A través de los buzones de sugerencias de la página Web y de las oficinas centrales.



**¡Tu  
es opinión  
importante!**



## NORMATIVA REGULADORA

### Estatal

- ▶ Ley de Aguas. Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas (BOE 176, de 24 de julio de 2001) y sus reglamentos.

### Autonómico

- ▶ Ley de Aguas para Andalucía. Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía (BOJA 155, de 9 de agosto de 2010).
- ▶ Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua. Decreto 120/91, de 11 de junio, modificado por Decreto 327/2012, de 10 de julio, por el que se modifican diversos Decretos para su adaptación a la normativa estatal de transposición de la Directiva de Servicios (BOJA 137 de 13 de julio de 2012).
- ▶ Canon de mejora autonómico. Ley 4/2011, de 6 de junio, de medidas para potenciar inversiones empresariales de interés estratégico para Andalucía y de simplificación, agilización administrativa y mejora de la regulación de actividades económicas en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 118, de 17 de junio de 2011).
- ▶ Reglamento de Vertidos al Dominio Público Hidráulico y al Dominio Público Marítimo-Terrestre de Andalucía, (Decreto 109/2015, de 17 de marzo).

### Local

- ▶ Normativa Reguladora de las Contraprestaciones Económicas que debe percibir Emasesa por los Servicios de Abastecimiento Domiciliario de Agua Potable, Saneamiento (Vertido y Depuración) y otras Actividades Conexas a los mismos. (BOP 81/2016 – 9 de Abril).
- ▶ Reglamento de prestación del servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable y otras actividades conexas al mismo. (BOP 81/2016 – 9 de Abril).
- ▶ Reglamento regulador de prestación del servicio de saneamiento (vertido y depuración). (BOP 81/2016 – 9 de Abril).

*Para una información más detallada de toda la normativa aplicable puede consultar nuestra web corporativa: [www.emasesa.com/clientes/calidad/normativa-del-servicio](http://www.emasesa.com/clientes/calidad/normativa-del-servicio)*

## ÓRGANO DE MEDIACIÓN

Desde el año 2009 EMASESA tiene firmado un Acuerdo de Colaboración con el Consejo Provincial de Consumo con objeto de crear un Órgano Sectorial de Consulta y Mediación y de fomentar la información a los/as consumidores/as y clientes/as en aspectos ambientales.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Según se recoge en el artículo nº 105 del Reglamento del Suministro Domiciliario de agua, aprobado por el Decreto 120/91 de 11 de junio y modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio, las reclamaciones de usuarios se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa por la que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los usuarios en Andalucía.

Los ciudadanos podrán presentar sus reclamaciones, quejas y sugerencias de mejora sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y en las formas que se señalan a continuación:

### Dónde

- ▶ **PRESENCIAL.** En nuestras oficinas de atención presencial en todos los distritos de Sevilla y poblaciones abastecidas. Dispone de información ampliada de la misma en [www.emasesa.com/clientes/nuestros-canales-de-atencion](http://www.emasesa.com/clientes/nuestros-canales-de-atencion)
- ▶ **TELEMÁTICA.** Sede Electrónica de EMASESA, y en la dirección de correo electrónico [clientes@emasesa.com](mailto:clientes@emasesa.com)
- ▶ **TELFÓNICA.** A través del teléfono **955 010 010** o **Línea Sevilla 010**
- ▶ **CORREO POSTAL.** Calle Escuelas pías nº 1, 41003, Sevilla.

### Resolución

- ▶ Los ciudadanos recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.
- ▶ EMASESA se compromete a responder las reclamaciones presentadas por un ciudadano en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Las quejas y sugerencias no tendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.





**EMASESA**  
*metropolitana*

 **955 010 010**  
*también en Línea Sevilla 010*

[www.emasesa.com](http://www.emasesa.com)

