



EMASESA
metropolitana



DEFENSOR DEL USUARIO

MEMORIA 2021

Índice

La institución del Defensor del Usuario	5
Defensoría del Usuario: Notificaciones	7
Reuniones de coordinación y seguimiento	11
Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	13
Actuaciones coordinadas externas y de difusión del Defensor del Usuario	14
1. Reunión de presentación del Defensor del Usuario con ayuntamientos del Área Metropolitana	14
2. Presentación del Defensor del Usuario a la Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla (FEVES)	16
3. Campaña de información. Soportes.	17
4. Participación en el Observatorio del Agua de EMASESA	21
Actuaciones coordinadas internas	22
Portal de Transparencia	23
1. Evolución del Portal	24
2. Seguimiento y desempeño del Portal	25
3. Consultas recibidas	26
Próximos hitos	27

La institución del Defensor del Usuario

El Consejo de Administración aprobó la creación de la figura del Defensor del Usuario (DU) como impulso al esfuerzo de EMASESA, en la protección de los derechos de las personas usuarias del servicio. Su Reglamento de funcionamiento fue aprobado el 8 de junio de 2017 por el Consejo de Administración.

La figura del Defensor del Usuario, se erigió como un nuevo canal de atención al usuario y ciudadano, para atender en segunda instancia, en condiciones y en plazos claramente definidos las notificaciones y reclamaciones relacionadas con los suministros de los usuarios y las que se deriven de la relación con la empresa donde el ciudadano no viese satisfecho en primera instancia sus intereses en el área Atención al Usuario u otra unidad funcional de la empresa.

El Defensor del Usuario se concibe, por tanto, como un instrumento de defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos y usuarios, siendo una figura innovadora dentro del sector andaluz del agua.

Su actuación se rige por la independencia, imparcialidad, objetividad y equidad. Promoverá el diálogo entre EMASESA y sus ciudadanos/usuarios, favorecerá que las relaciones entre las partes se desarrollen conforme a la buena fe y confianza recíproca, con el objetivo de incrementar y hacer efectiva la mejora de la calidad de los servicios, siendo las resoluciones que emita preceptivas para EMASESA.

La evolución del Defensor del Usuario ha sido acorde a las necesidades y demandas de los ciudadanos. Lo que lleva a actuar en un abanico de competencias que abarcan a toda la actividad desarrollada por la empresa.

En esta línea de trabajo, el Consejo de Administración de EMASESA, celebrado el pasado 23 de marzo, a propuesta del Consejero Delegado y con la aprobación previa de la Comisión Ejecutiva, aprobó el nuevo Reglamento del Defensor del Usuario, cuyas líneas más novedosas se destacan a continuación:

Modificaciones Consejo Admón. marzo 2021

- ❑ Ampliado el concepto de Usuario, no solo a personas físicas, sino también a las jurídicas. Abierto a todos los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que tienen relación con Emasesa.
- ❑ Destaca el carácter gratuito de la Institución.
- ❑ Ampliación de las competencias a todas las áreas de actividad de la empresa. (Comercial, obras, medioambiente, proveedores, etc...)
- ❑ Las actuaciones del D.U. se ejercerán conforme a los "Principios de Venecia" (imparcialidad, transparencia e independencia).
- ❑ Nuevos preceptos referentes a recursos, indemnidad funcional.
- ❑ La figura del Adjunto al Defensor del Usuario.
- ❑ Es una normativa orientada a garantizar el ejercicio objetivo de las funciones del Defensor del Usuario.

En base a todo lo anterior se diseñó una hoja de ruta que diese respuesta a las nuevas funciones y competencias del Defensor del Usuario, siendo acorde a las demandas de los usuarios/ciudadanos y estando engarzado con la Agenda 2030 de EMASESA.

Nos preocupamos por nuestros usuarios, pensamos en lo mejor para ellos....

Y lo hacemos

No puedes trasladar fuera una emoción si no la tienes dentro

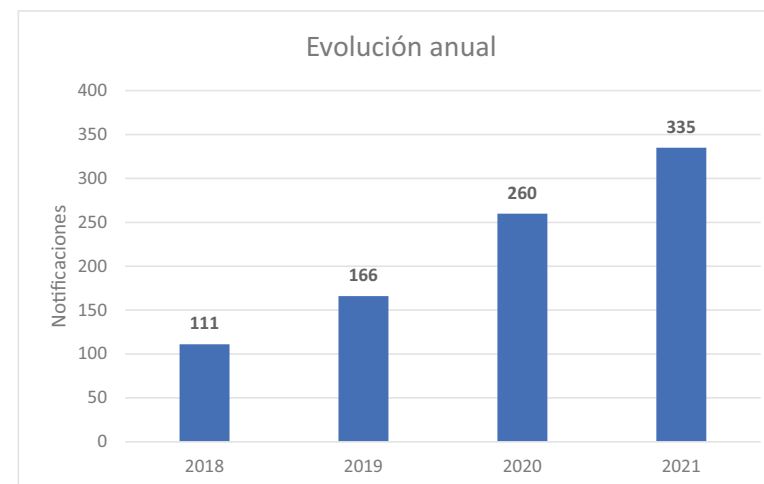


En este informe se expone a modo de memoria la actividad desarrollada correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2021, así como, un avance de próximos hitos a desarrollar por la Oficina del Defensor del Usuario, ODU.

Defensoría del usuario: Notificaciones

En el periodo correspondiente a estos doce meses de 2021 se ha mantenido la tendencia alcista de las notificaciones (quejas/reclamaciones, consultas/sugerencias, petición de ayuda) presentadas por los usuarios/ciudadanos, solicitando la intervención del Defensor del Usuario.

En el siguiente gráfico se representa la evolución del número de notificaciones recibidas durante los años 2018, 2019, 2020 y 2021.



La tendencia creciente en el número de notificaciones recibidas, supone un incremento del 29 % en 2021 respecto a la cifra de notificaciones recibidas en 2020. Este crecimiento es un reflejo del cambio de posicionamiento de los ciudadanos antes los servicios públicos, en ver atendidos sus derechos e intereses.

La ODU recibe las notificaciones por diferentes canales de comunicación con los usuarios y ciudadanos. El más frecuentemente usado es el correo electrónico que se ofrece en la página web de la empresa y publicaciones, con la dirección defensordelusuario@emasesa.com

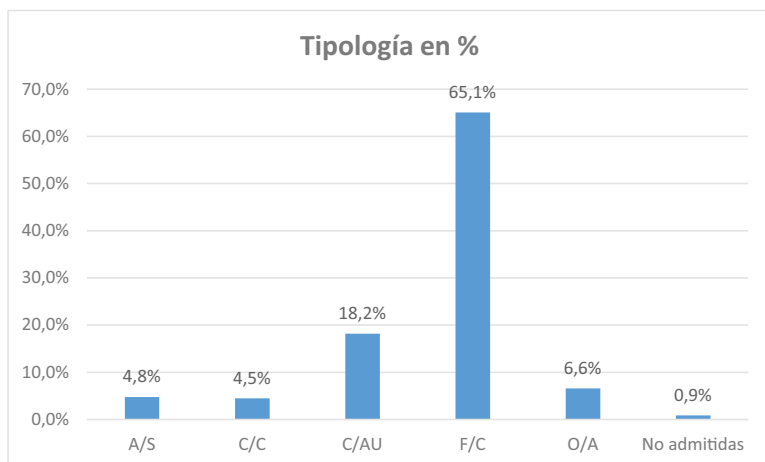
Otras vías de comunicación utilizadas son la presentación en soporte papel directamente en los registros de la empresa tanto en la sede de Escuelas Pías como en los diferentes puntos de atención y a través de la Sede Electrónica.

También merece resaltar la intervención de oficio del Defensor del Usuario cuando las circunstancias del asunto lo requieren.

En cuanto a la tipología de las notificaciones recibidas, se clasifican según el siguiente criterio de agrupación de asuntos:

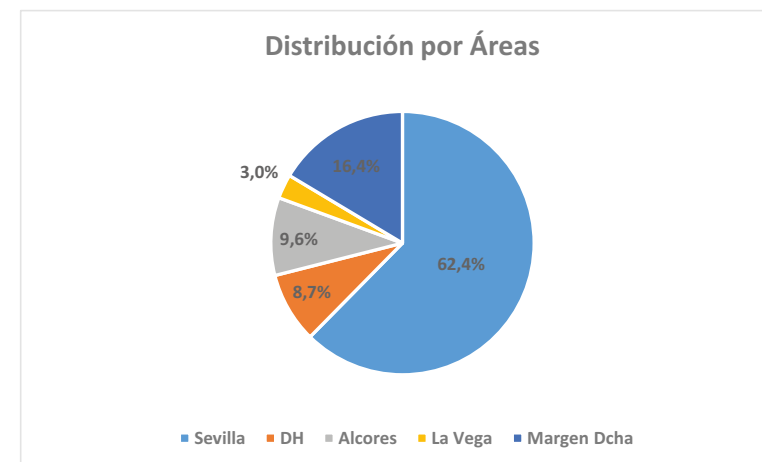
A/S	Incidencias en servicio de Absto. / Snto.
C/C	Cobros, cortes, suspensión suministro
C/AU	Contratación , atención al usuario
F/C	Facturación, incidencias en contador,..
O/A	Incidencias vinculadas con obras, averías,..
No admitidas	Las así recogidas en el Reglamento del DU

En el gráfico siguiente se muestra la distribución porcentual de las notificaciones recibidas según la tipología establecida.



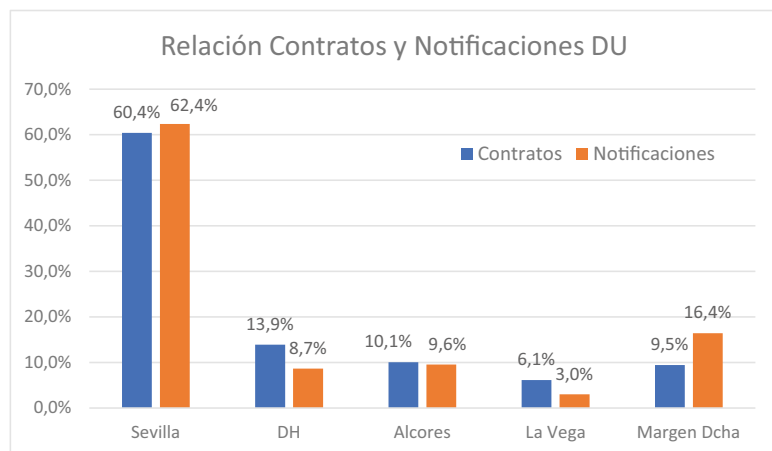
La mayor parte de las reclamaciones como se ve en la anterior grafica se refieren a asuntos relacionados con la facturación /consumo, destacando en el mismo las relacionadas con la segunda factura vinculada por un salidero oculto.

Atendiendo al ámbito de actuación de la empresa, se adjunta la distribución porcentual según el Área origen de los usuarios/ciudadanos que emiten la notificación.



DH	Dos Hermanas
Alcores	Alcalá de Guadaíra , Mairena del Alcor
La Vega	La Rinconada, Alcalá del Río, El Garrobo, El Ronquillo
Margen Dcha.	Camas, San Juan Aznalfarache, Coria del Río, Puebla del Río

En la siguiente gráfica se muestra la relación entre los contratos en alta y las notificaciones recibidas en la Oficina del Defensor del Usuario (ODU) de cada una de las áreas territoriales. En la primera columna (color azul) se representa por cada área territorial el porcentaje de contratos que le corresponden respecto al total de contratos de la empresa. La segunda columna muestra el porcentaje de notificaciones recibidas de esa área territorial respecto al total de notificaciones recibidas en la ODU.



Las notificaciones recibidas una vez han sido analizadas se orientan según los criterios recogidos en nuestro Reglamento, atendiendo directamente las que son en segunda instancia y redirigiendo internamente, al área funcional competente, las que son de primera instancia; efectuándose un seguimiento a la vez que un acompañamiento e informando al Usuario de la evolución de las mismas.

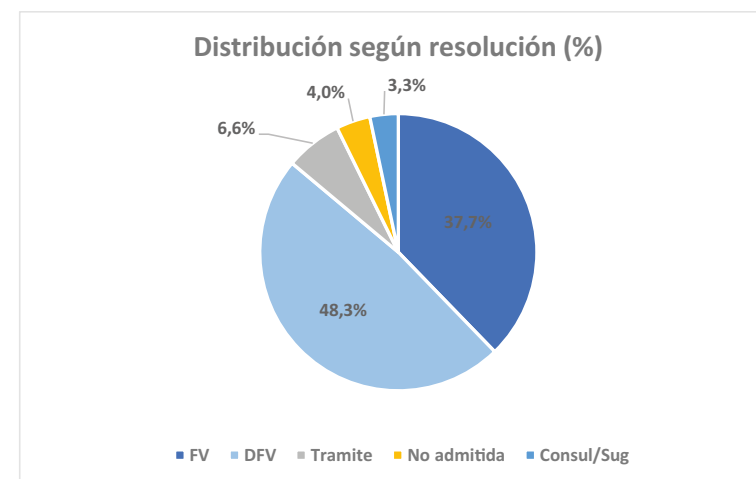
Del trabajo desarrollado por la ODU tras el estudio y análisis de circunstancias, motivaciones y documentación relacionada, se concluye con la emisión de un dictamen que puede ser:

- **Favorable (FV):** constituyen aquellos casos en los que la ODU considera que la propuesta presentada por el usuario/ciudadano tiene un argumento o reúne condiciones que tras ser consideradas, procede atender en su totalidad o en parte a su demanda.
- **Desfavorable (DFV):** donde la ODU considera los criterios y respuestas emitidas por EMASESA en sus órganos de primera instancia, por lo que no se puede tomar en consideración la propuesta presenta por el usuario/ciudadano.
- A estas dos situaciones se deben sumar los expedientes que se encuentren en **“Tramite”** en el momento de elaborar esta memoria anual

y aquellas notificaciones consideradas **“No admitidas”** que son las que no se han podido atender desde el Defensor del Usuario por estar así expresamente recogidas entre las materias excluidas según art. 11 del Reglamento del DU.

Así mismo, las consultas y sugerencias recibidas de los usuarios/ciudadanos se contemplan en un apartado específico.

En el siguiente gráfico se representa la distribución porcentual del sentido de las 151 notificaciones atendidas en segunda instancia por la ODU, según lo expuesto anteriormente.



Reuniones de coordinación y seguimiento de asuntos

Los asuntos gestionados por la ODU son de amplia temática y muy diversa casuística, que requieren de una labor de puesta en común y coordinación con todas las áreas de la empresa para conseguir, con el trabajo de toda la organización, una respuesta ágil que atienda la demanda de los Usuarios y Ciudadanos.

Uno de los mecanismos más utilizados y necesario son las reuniones de coordinación y seguimiento interno entre todas las áreas, departamentos y unidades funcionales que componen la empresa.

Como ejemplo del trabajo realizado en estas sesiones de coordinación podemos mencionar, entre otros, los siguientes asuntos:

- Avances en el Servicio Telefónico.
- El servicio del 010.
- Tarifa Social y las propuestas de modificación.
- Criterios para las refacturaciones por salideros ocultos que ocupen dos periodos de facturación.
- La atención presencial, los PACS.
- Los nuevos canales de comunicación con los usuarios.
- La transversalidad en la atención al Usuario.
- La adecuación de la información en cartas y comunicados a un lenguaje claro.
- La coordinación con el Defensor del Pueblo Andaluz.
- Reconocimiento del número de habitantes.

Resaltar la buena disposición y colaboración de todas las Unidades funcionales con las que trabajamos desde la ODU para atender las notificaciones recibidas.

En el conjunto de la empresa los datos de las quejas y hojas de reclamaciones recibidas en 2021 han sido las siguientes:

2021	Atención Usuario		DU		
	Quejas	Reclamación	Notificación	Suma	%
Abastecimiento /Saneamiento	107	6	16	129	8,5%
Cobros / Cortes	63	15	15	93	6,1%
Contratación / Atención Usuario	290	25	61	376	24,6%
Facturación / Consumo	603	57	218	878	57,5%
Obras	25	0	22	47	3,1%
No admitida (Reglamento DU)	0	0	3	3	0,2%
Suma	1088	103	335	1526	

Adhesión Sistema Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía no judicial, gratuita para ambas partes, que permite resolver de modo rápido y eficaz las controversias que puedan surgir entre el usuario y la empresa.

Este sistema tiene las características de ser voluntario, gratuito, imparcial, ya que los árbitros han de garantizar todos los intereses en conflicto; Rápido y sencillo, se tramita sin formalidades especiales y se resuelve en un breve plazo de tiempo. Es obligado para ambas partes y tiene el mismo efecto que una sentencia judicial.

EMASESA se adhirió a este Sistema Arbitral de Consumo, tanto a la Junta Arbitral Municipal de Sevilla como a la Junta Arbitral Provincial, como una fórmula adicional en la relación con los usuarios, que favorece el dialogo y la búsqueda de soluciones, estando auxiliados por una entidad externa imparcial.

EMASESA ofrece esta vía de diálogo a los usuarios una vez que se han desarrollado la atención en primer instancia por los departamentos competentes y ha intervenido posteriormente el Defensor del Usuario en segunda instancia, entendiendo el usuario que su asunto no está siendo resuelto de forma satisfactoria a sus intereses y acude a esta vía del arbitraje.

La adhesión de EMASESA al Sistema Arbitral se confirma como una vía más de dialogo entre los usuarios y nuestra empresa.

Actuaciones coordinadas externas y de difusión del DU

1. Presentación del DU en instituciones y ayuntamientos del Área Metropolitana

Durante estos meses de 2021, la Oficina del Defensor del Usuario, ODU, ha mantenido reuniones de presentación, coordinación y seguimiento de asuntos con diferentes estamentos externos.

Entre los encuentros realizados, mencionar:

- OMIC y Junta Arbitral Municipal de Consumo de Sevilla
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayto. de Sevilla
- Defensor del Pueblo Andaluz
- Juan Arbitral Provincial de Consumo
- En todos los ayuntamientos del Área Metropolitana, con representantes de las áreas competentes y OMIC locales. Estas actuaciones se han coordinado y han contado con la participación de los Jefes Administrativos de las Áreas Territoriales.

En las mismas, se ha presentado el servicio ofrecido por El Defensor del Usuario, comentando los asuntos más habituales, en relación con la prestación del servicio de EMASESA en sus municipios y ámbitos de competencia, así como las posibles áreas de colaboración.

Como conclusiones de estas entrevistas destacar lo siguiente:

- Es una iniciativa acorde a una empresa cercana y preocupada por sus ciudadanos. con ganas de cambiar para mejorar, con empatía, no conformista.
- Ofrece un canal para establecer una buena colaboración, con gran utilidad y que cubre una necesidad.

Reflejo en Prensa: como muestra, se adjunta referencia en medios de la reunión celebrada en el Ayuntamiento de Dos Hermanas.

INFORMACIÓN DE INTERÉS QUÉNES SOMOS CONTACTO SEMANA SANTA 2019

Dos Hermanas Info
Actualidad e información

PORTADA ACTUALIDAD DEPORTES DOS HERMANAS INFO TV COFRADÍAS CULTURA POLÍTICA EDUCACIÓN DISTRITO MONTEQUINTO

ACTUALIDAD

El Ayuntamiento se reunió con el servicio de defensa del usuario de Emasesa

BERGIO MAYA - 27 JUNIO, 2021

La Delegada de Bienestar Social, Lourdes López, y el Delegado de Juventud, Salud y Consumo del Ayuntamiento de Dos Hermanas, Juan Pedro Rodríguez, recibieron al Defensor del Usuario, Alfonso Cárdenas, y al Adjunto del Defensor del Usuario de Emasesa, Antonio Roca.

En dicho encuentro se profundizó en el conocimiento de este servicio puesto en marcha por Emasesa en 2017 dentro del compromiso de diálogo directo de la empresa pública metropolitana con la ciudadanía como figura independiente encargada de velar por la protección de sus intereses en las relaciones de éstos con Emasesa.

En esta reunión se trataron aspectos relativos al bono social y a la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Ambos servicios son prestados a la ciudadanía por el Ayuntamiento de Dos Hermanas y pueden ser, en determinados casos, abordados por el departamento de Defensa del Usuario.

2. Reunión de presentación del DU a la FEVES

En el Salón de Actos de Escuelas Pías, el 09 de junio, se celebró la presentación del Defensor del Usuario a la Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.

Agradecer a la FEVES la buena disposición para entablar con el Defensor del Usuario un canal de comunicación abierto a las distintas situaciones y asuntos que surgen en las Asociaciones Vecinales.

Entre los diferentes asuntos trabajados en el encuentro, mencionar:

- La buena acogida de la figura del Defensor del Usuario.
- La figura del DU es una iniciativa novedosa abriendo un campo de colaboración entre Emasesa y FEVES, donde atender los asuntos que les llegan de los Vecinos.
- Estas AAVV abordan una problemática cercana a los ciudadanos, precisan de respuestas ágiles y verse atendidos por EMASESA.
- Hacer extensivo a los miembros de las Asociación la figura del Defensor del Usuario y el servicio que se presta desde EMASESA.

Se adjunta, la referencia a esta reunión publicada por una de las Asociaciones participantes en el encuentro.

PRESENTACION DEL DEFENSOR DEL USUARIO DE EMASESA

Por empresocialmedia El 09/06/2021

En la mañana de hoy, 9 de Junio de 2021, en la Sede Central de EMASESA en la Calle Escuelas Pías tuvo lugar la presentación de la figura del Defensor del Usuario de Emasesa a la Federación Local de Asociaciones Vecinales de Sevilla (FEVES) con la presencia de su Presidente Raul Sanchez, acompañado por algunos miembros de la Junta Directiva de la Federación. El defensor del usuario de Emasesa es la figura independiente dentro de la organización encargada de velar por la protección de intereses de los ciudadanos en las relaciones de estos con la empresa. Establece un nuevo canal de Atención al Usuari@ / Ciudadan@ para atender en última instancia y en condiciones y en plazos claramente definidos, las reclamaciones relacionadas con los suministros de nuestros usuari@s y las que se deriven de la relación con la empresa metropolitana del agua, donde el/la ciudadan@ no vea satisfecho en primera instancia sus intereses en el Departamento de Atención al Usuario de EMASESA.



3. Campaña de información. Soportes

Conjuntamente con la División de Relaciones Institucionales y Comunicación se han desarrollado los siguientes elementos de comunicación y difusión de la figura del Defensor del Usuario.

- **Cartel del Defensor del Usuario.**

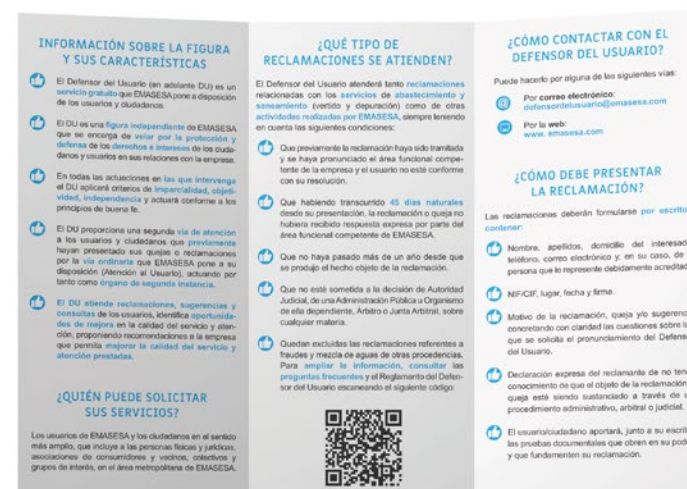
El objetivo es informar de la figura, ofrecer un canal de comunicación y facilitar información del servicio dotándose al cartel con un código QR que enlaza con la web de EMASESA.



La distribución del cartel se está efectuando conjuntamente con la prestación de la figura del DU en los ayuntamientos, asociaciones, OMIC, etc. Además se ha iniciado su distribución en los Puntos de Atención al Ciudadano, y oficinas de EMASESA, estando previsto continuar su distribución en Distritos y Entidades locales.

- **Tríptico informativo.**

Diseñado para la difusión del servicio ofrecido por el DU.



- **Memoria Anual de actividad del Defensor del Usuario 2020.**

En el Reglamento del Defensor del Usuario, en su artículo 18 se establece que de forma anual se elaborará un informe de actividad que deberá ser conocido y aprobado, en su caso, por el Consejo de Administración y pasará a formar parte de la Memoria Anual de la Empresa.

En este sentido se presentó y fue aprobado por el Consejo de Administración de marzo de 2021. Se ha realizado una versión resumida para dar difusión de la ODU en la web y en los Puntos de Atención al Ciudadano, ofreciéndose en diferentes soportes.



- **Nueva WEB.**

Nuevo diseño de imagen y contenido del espacio del Defensor del Usuario en la página web. Se ha estructurado la información en varios bloques y se ha orientado para facilitar a la ciudadanía el acceso, consulta y presentación tanto de quejas/reclamaciones como de consultas/sugerencias.

4. Participación en el Observatorio del Agua

En la Mesa Servicios de Calidad, celebrada en mayo, promovida por el Observatorio del Agua se presentó la figura del Defensor del Usuario de Emasesa, el Reglamento que nos regula y la memoria de actividad del DU correspondiente al año 2020.

En la Mesa participaron representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios así como expertos del Observatorio de esta Mesa.

De las opiniones de los participantes en el desarrollo de la Mesa, mencionar entre otras:

- Se señaló el acierto de ampliar las competencias del Defensor del Usuario, su adhesión al sistema arbitral y la incorporación de las personas jurídicas a su ámbito de acción.
- Se insta a una comunicación más directa del Defensor del Usuario con las asociaciones de vecinos y los distritos.
- Las personas participantes en la Mesa, consideran que pueden aportar su experiencia al Defensor del Usuario para mejorar los servicios de EMASESA y colaborar en la unificación de criterios para la resolución de conflictos análogos y en la mediación con los usuarios.

- El Defensor del Usuario debería avanzar, junto al resto de sus espacios de trabajo, en aquellas áreas en las que el usuario no puede acudir al sistema arbitral de consumo al que la empresa se haya adherido.
- La importancia del Defensor no sólo para atender quejas, sino también para recibir y formular propuestas y sugerencias de mejora. Así como, proponer modificaciones para su análisis y en su caso, aprobación en una futura Ordenanza.

Actuaciones coordinadas internas

Para promover, cada vez en mayor medida, el posicionamiento de los Usuarios y Ciudadanos en el centro de nuestra actividad se consideró que además de las iniciativas de mejora promovidas desde la Defensoría, se debía hacer partícipes, dar protagonismo y responsabilidad para este logro a todas las personas integrantes de la empresa.

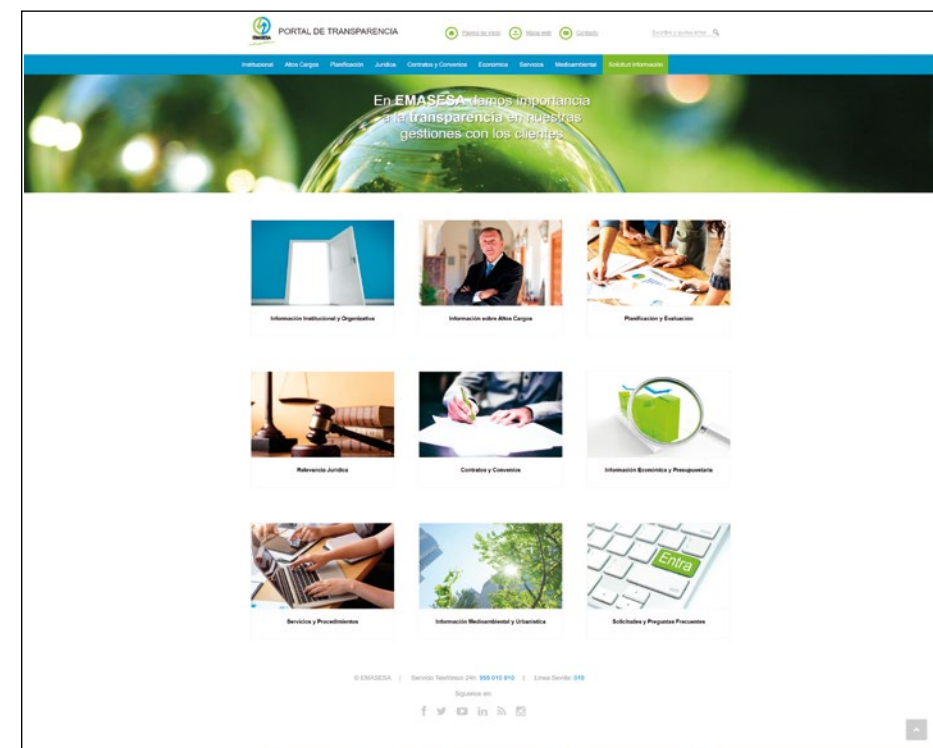
Para ello, tras reuniones con la Dirección se diseñaron los campos de actividad y proyectos concretos en cada una de las áreas de competencia.

Entre dichos proyectos podemos mencionar: Tarifa Social, la Coordinación con las Entidades Municipales de Consumo, las Obras en visión del Ciudadano, Mejoras en la prestación de los servicios comerciales y técnicos, Usuario Vulnerable, adecuación a Lenguaje claro.

Portal de Transparencia

EMASESA como empresa comprometida con la ciudadanía en ofrecer y mostrar con total transparencia su actividad y gestión, dispone de un Portal de la Transparencia que proporciona información, documentos descargables, enlaces con la web de la empresa y un canal abierto de comunicación con nuestros Usuarios y Ciudadanos para atender sus consultas.

El acceso al Portal de Transparencia de Emasesa se puede hacer directamente desde la dirección <https://transparencia.emasesa.com/>, o bien desde la página web de la empresa <https://www.emasesa.com/>. También se puede acceder por medio del enlace <https://www.sevilla.org/transparencia/acceso-a-la-informacion-publica>.



El Portal de la Transparencia se estructura en áreas temáticas, tal y como se muestra en la imagen siguiente, tomada del propio Portal. En cada una de esas áreas se puede disponer de un despliegue de contenido específico. En su conjunto el Portal ofrece 55 hitos de información.

La Transparencia es un elemento esencial en una empresa pública y en este sentido, EMASESA, continúa trabajando en su Portal, encontrándonos en un proyecto de migración del Portal hacia la nueva web para su integración, así como de modificación visual del Portal, con la finalidad de mejorar la usabilidad, la comodidad y la rapidez, que se completará con propuestas de ampliación de su contenido.

1. Evolución del Portal de Transparencia

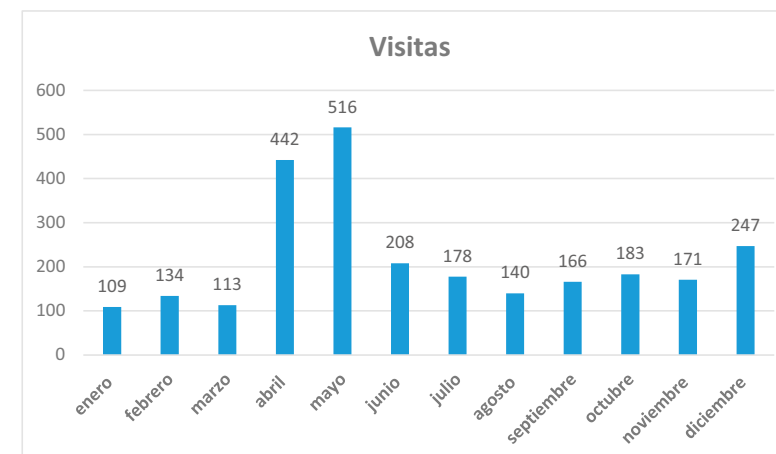
A continuación se muestra la evolución del número de visitas recibidas en los años 2019, 2020 y 2021.



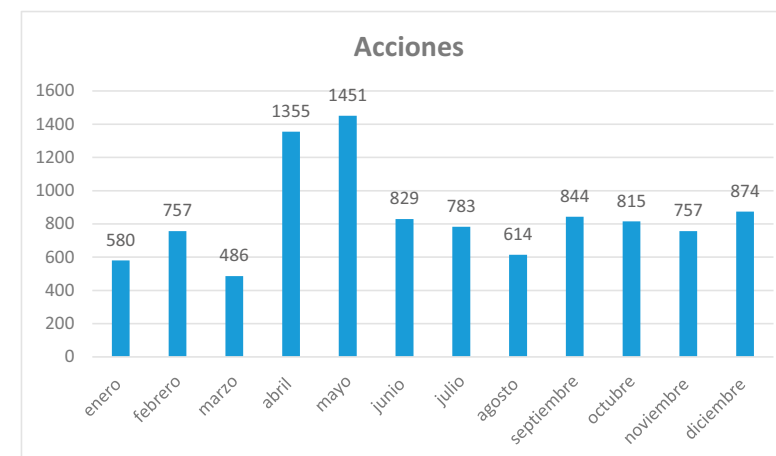
Llama la atención la disminución de visitas en el periodo analizado correspondiente al año 2020 y cómo los datos de 2021 se orientan a una recuperación, con valores superiores a 2019.

2. Seguimiento y desempeño del Portal de Transparencia en 2021

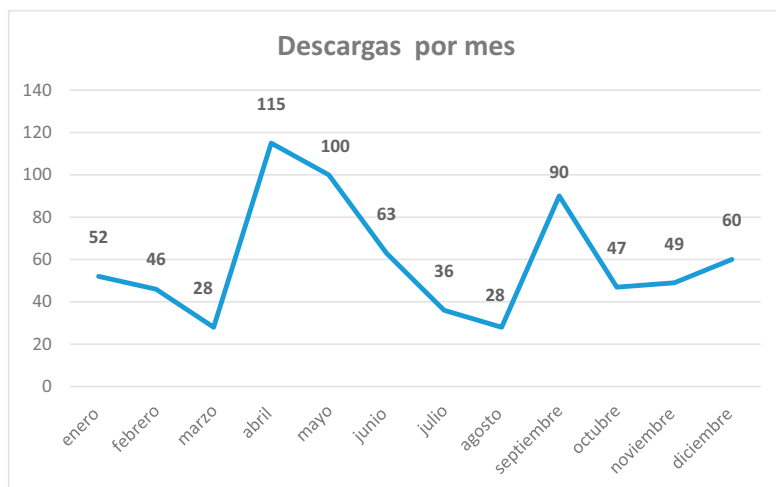
Se adjunta la información correspondiente al año 2021, en diversas gráficas, ofreciéndose en la primera la distribución mensual de las visitas.



La actividad está reflejada en el número de acciones que se han realizados en el Portal. En la gráfica siguiente se representa el valor mensual de dichas acciones.



Los Portales de Transparencia son espacios para localizar y descargar información de las empresas e instituciones. En esta grafica se muestra la distribución mensual de las 714 descargas efectuadas.



3. Consultas recibidas

Durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se recibieron tres solicitudes de información pública a través del Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Sevilla, las cuales fueron atendidas. La información solicitada venía referida a la calidad del agua, la demolición de una estación de tren junto al Rivera de Huelva, y la forma de acceder a licitaciones sobre cursos de formación.

Próximos hitos

En los próximos meses de 2022 continuaremos con la hoja de ruta trazada, avanzando en la atención de las quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias de los usuarios y ciudadanos.

Continuaremos con la difusión de la figura del Defensor del Usuario en distritos, asociaciones y entidades, ofreciendo a los ciudadanos y usuarios este servicio como un vehículo más de diálogo y compromiso de EMASESA en la gestión y defensa de sus derechos.

Continuaremos fomentado las reuniones de coordinación interna, con todas las Direcciones y áreas de la empresa, compartiendo la información disponible sobre las incidencias y notificaciones recibidas en pos de proponer acciones de mejora para solventarlas.

Compaginándolo con el avance de los proyectos en curso, la concienciación en la orientación hacia el usuario y en el interés de iniciar otros proyectos enfocados hacia el “consumidor vulnerable” y el “estudio, tipología de los usuarios” para ofrecer un mejor servicio y por supuesto atentos al desarrollo del Plan de Emergencia por Sequía.

El Portal de Transparencia es un elemento clave para conseguir la confianza, credibilidad y sintonía con nuestros usuarios y ciudadanos. En este sentido, continuaremos trabajando en ofrecer, cada vez en mayor y mejor medida, la información de la gestión y actividad de EMASESA.

Es también nuestro empeño, avanzar en la transformación digital como elemento esencial para incrementar servicios, optimizar la respuesta, mejorar la usabilidad, accesibilidad y compromiso con nuestros usuarios y ciudadanos.



DEFENSOR DEL USUARIO

Comprometidos con la ciudadanía

DEFENSOR DEL USUARIO

MEMORIA 2021



EMASESA
metropolitana



www.emasesa.com

#TuAgua