

# Defensor del Usuario

Informe Anual 2022



EMASESA

*metropolitana*



# Índice

<b>¿Qué es el Defensor del Usuario?</b>	<b>3</b>
<b>¿Quién puede solicitar sus servicios?</b>	<b>4</b>
<b>¿Cómo contactar?</b>	<b>4</b>
<b>¿Cuáles son los plazos?</b>	<b>4</b>
<b>¿Cuáles son los principios de actuación?</b>	<b>5</b>
<b>¿Cuáles son sus funciones?</b>	<b>6</b>
<b>¿Qué esquema de actuación sigue el DU?</b>	<b>6</b>
<b>¿Qué se debe tener en cuenta?</b>	<b>7</b>
<b>¿Cómo saber más?</b>	<b>7</b>
<b>Sistema garantista de tres fases</b>	<b>8</b>
<b>El año 2022 en cifras</b>	<b>8</b>
<b>Las personas, en el centro de la gestión</b>	<b>10</b>
<b>La inclusión, haciendo partícipe</b>	<b>11</b>
<b>Portal de Transparencia</b>	<b>12</b>

## ¿Qué es el Defensor del Usuario?

El Defensor del Usuario, en adelante DU, es una figura independiente encargada de velar por la protección y defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos y usuarios en sus relaciones con EMASESA.

Las actuaciones en las que intervenga el Defensor del Usuario son **gratuitas** para las personas físicas y/o jurídicas que soliciten sus servicios. En todas ellas aplicará un criterio de imparcialidad, objetividad, independencia y actuará conforme a los principios de buena fe.

Su misión consiste en proporcionar **una segunda vía de atención** a los usuarios y ciudadanos que previamente hayan acudido a la vía ordinaria que EMASESA pone a su disposición (Atención al Usuario), actuando por tanto como órgano de segunda instancia.

También deberá **identificar oportunidades de mejora** en la calidad del servicio y atención a los usuarios y ciudadanos, **proponiendo recomendaciones** a la empresa que permitan mejorar la calidad del servicio.



## ¿Quién puede solicitar sus servicios?

Los usuarios de EMASESA y los ciudadanos, las personas físicas y jurídicas, las asociaciones de consumidores y de vecinos, colectivos y grupos de interés, en el área metropolitana de EMASESA.

## ¿Cómo contactar?

Puedes hacerlo por alguna de las siguientes vías:

- Por correo electrónico: [defensordelusuario@emasesa.com](mailto:defensordelusuario@emasesa.com)
- A través de la WEB: [www.emasesa.com](http://www.emasesa.com)
- En la siguiente dirección: Oficina Defensor del Usuario de EMASESA, C/ Escuelas Pías nº 1, Sevilla.
- En los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) solicitando una hoja de reclamación/queja para el Defensor del Usuario.

## ¿Cuáles son los plazos?

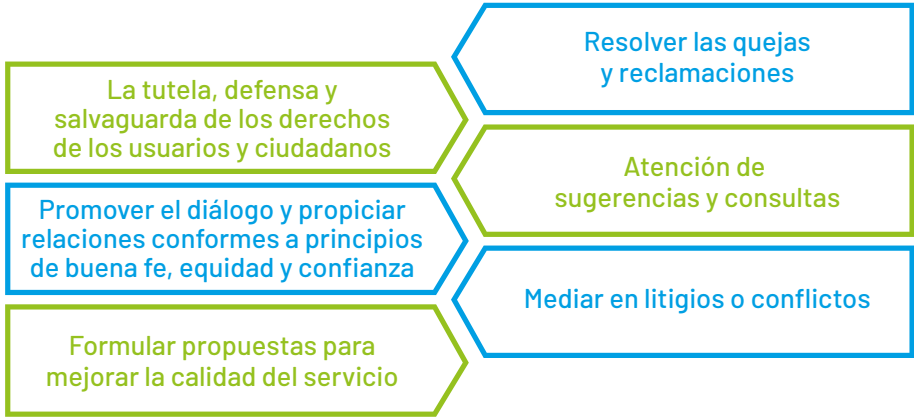


De forma excepcional podrá prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al reclamante. La prórroga en ningún caso podrá exceder en 6 meses el plazo de resolución.

## ¿Cuáles son los principios de actuación?



## ¿Cuáles son sus funciones?



## ¿Qué esquema de actuación sigue el DU?



## ¿Qué se debe tener en cuenta?

- Que previamente haya sido tramitada y se haya pronunciado el área funcional competente de la empresa y el usuario no esté conforme con su resolución.
- Que habiendo transcurrido 45 días naturales desde su presentación, la reclamación o queja no hubiera recibido respuesta expresa por parte del área funcional competente de EMASESA.
- Que no haya pasado más de un año desde que se produjo el hecho de la reclamación.
- Que no esté sometida a la decisión de Autoridad Judicial, de una Administración Pública u Organismo de ella dependiente, Árbitro o Junta Arbitral, sobre cualquier materia.

**Quedan excluidas** las reclamaciones referentes a fraudes y mezcla de aguas de otras procedencias, así como, las reclamaciones en las que se solicita indemnización por daños y/o lucro cesante derivado de la responsabilidad contractual o extracontractual.

## ¿Cómo saber más?

Consultando el siguiente enlace:

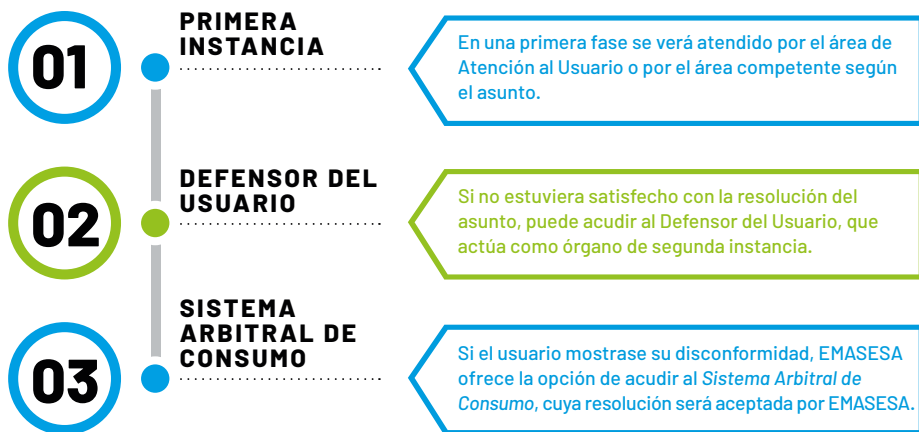
<https://www.emasesa.com/contacta-con-nosotros/defensor-del-usuario/>

o escaneando el código QR con tu móvil.



## Sistema garantista de tres fases

EMASESA ofrece a sus usuarios y a los ciudadanos un esquema gratuito, de tres fases, para que sus asuntos sean atendidos con garantías.



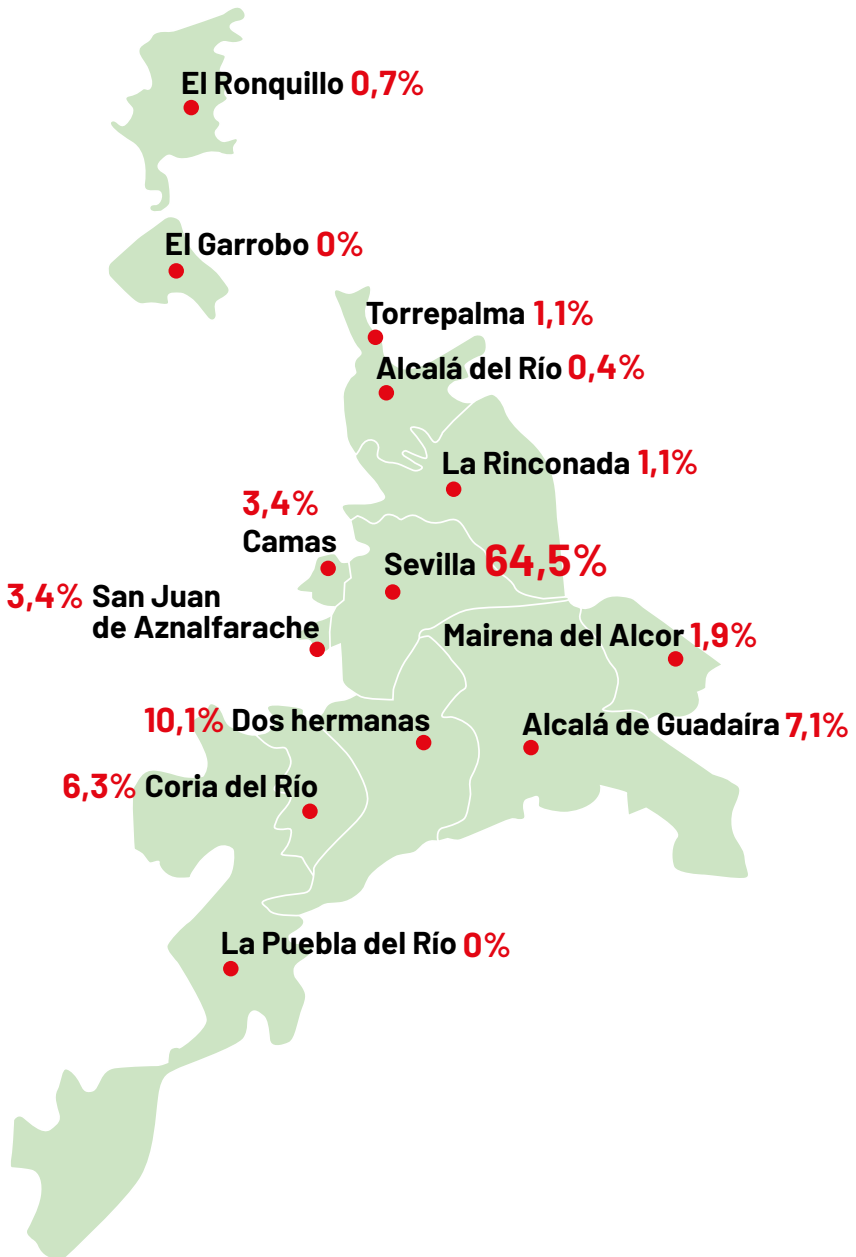
## El año 2022 en cifras

### Datos globales EMASESA

AÑO 2022	Quejas	Reclamación	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/saneamiento	167	5	27	199	10,9
Cobros/cortes	145	10	12	167	9,2
Contratación/atención usuario	460	16	71	547	30
Facturación/consumo	683	33	128	844	46,3
Obras	35	0	27	62	3,4
No admitidas (reglamento DU)	0	0	3	3	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>1.490</b>	<b>64</b>	<b>268</b>	<b>1.822</b>	



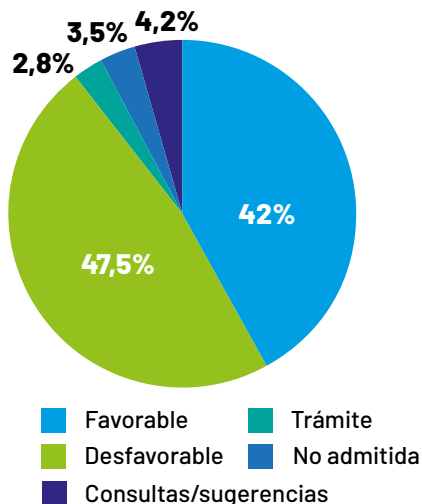
## Procedencia de las notificaciones



## Tipología



## Distribución según su resolución



## Las personas, en el centro de la gestión

En 2022, el Defensor del Usuario, ha continuado celebrando encuentros, con diferentes asociaciones, federaciones, y entidades representantes de los usuarios y ciudadanos, a los que EMASESA presta sus servicios.

Se ha trabajado con colectivos de la población, que requieren una especial atención, siendo estos principalmente las personas mayores y las personas con discapacidad.

Esta línea de trabajo es coincidente con las necesidades detectadas en los estudios realizados por el *INE* y *The Global Risks* en su informe del año 2022. Abordando áreas como: la brecha digital, la erosión en la cohesión social, y la crisis de medios de vida.

**“En EMASESA situamos a las personas en el centro, focalizando nuestra actividad hacia los usuarios, hacia la ciudadanía, hacia nuestro equipo humano y hacia la sociedad en general.”**

## La inclusión, haciendo partícipe

Continuamos avanzando en conocer en mayor detalle las necesidades de las personas en relación con nuestro servicio, adecuándonos a una forma de actuar que promueva: el valor de compartir, la capacidad de crear, la voluntad de actuar para crecer y mejorar.

Se han establecido líneas de colaboración con estas instituciones, para seguir avanzando en mejoras para todas las personas y el entorno que nos rodea.

Entre otras entidades podemos mencionar:



Plataforma de representación, defensa y acción social en beneficio de las Personas con Discapacidad y sus familias en Andalucía.



FEDERACIÓN ANDALUZA DE FAMILIAS DE PERSONAS SORDAS



Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores - F.O.A.M.

Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades Renales, ALCER.



## Portal de Transparencia

EMASESA dispone desde junio de 2022 de un nuevo Portal de Transparencia que incrementa la accesibilidad, seguridad y su facilidad de uso.

En el Portal de Transparencia se 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.

**DEFENSA**  
**INDEPENDENCIA**  
**CONFIANZA**  
**EQUIDAD**  
**TRANSPARENCIA**  
**REPRESENTACIÓN**  
**COMPROMISO**  
**IMPARCIALIDAD**  
**DEL USUARIO**

## Ofreciendo



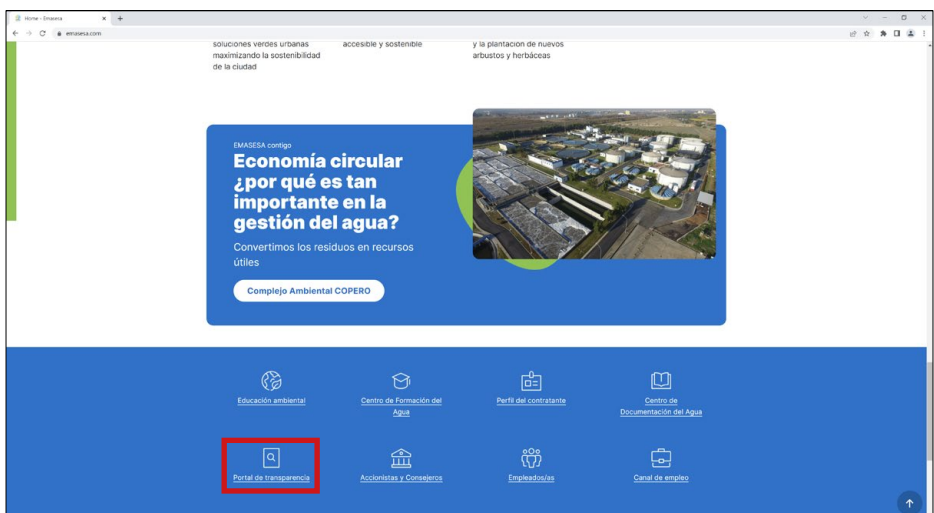
El acceso al Portal de Transparencia de Emasesa se puede hacer directamente desde la dirección:

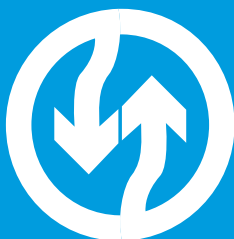
<https://www.emasesa.com/conocenos/portal-de-transparencia/>

o bien desde la página web de EMASESA:

<https://www.emasesa.com/>

donde dispone de un acceso directo en el pie de la página de inicio.





**EMASESA**  
*metropolitana*

**Oficina del Defensor  
del Usuario**

*Comprometidos con la ciudadanía*



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

**#TuAgua**