

Defensor del Usuario

Informe Anual 2023



Índice

¿Qué es el Defensor del Usuario?	3
¿Quién puede solicitar sus servicios?	4
¿Cómo contactar?	4
¿Cuáles son los plazos?	4
¿Cuáles son los principios de actuación?	5
¿Cuáles son sus funciones?	6
¿Qué esquema de actuación sigue el DU?	6
¿Qué se debe tener en cuenta?	7
¿Cómo saber más?	7
Sistema garantista de tres fases	8
El año 2023 en cifras	8
Las personas, en el centro de la gestión	10
La inclusión, haciendo partícipe	11
Portal de Transparencia	12

¿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
- A través de la WEB: 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?

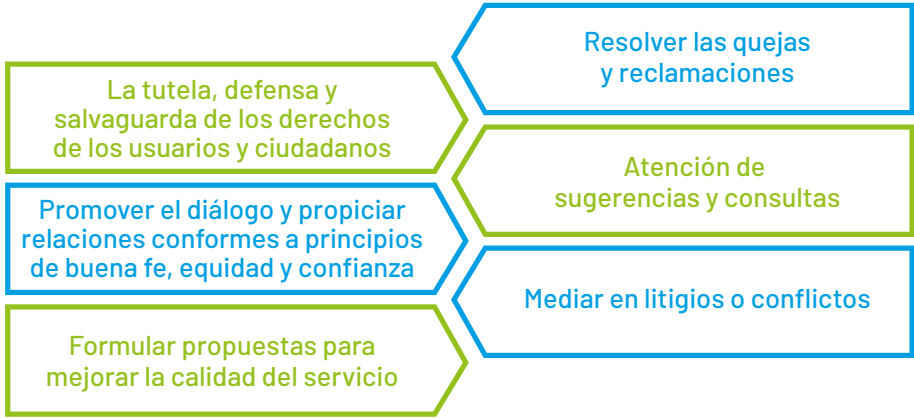


De forma excepcional podrá prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al reclamante. La prórroga en ningún caso podrá exceder en 6 meses el plazo de resolución.

¿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:

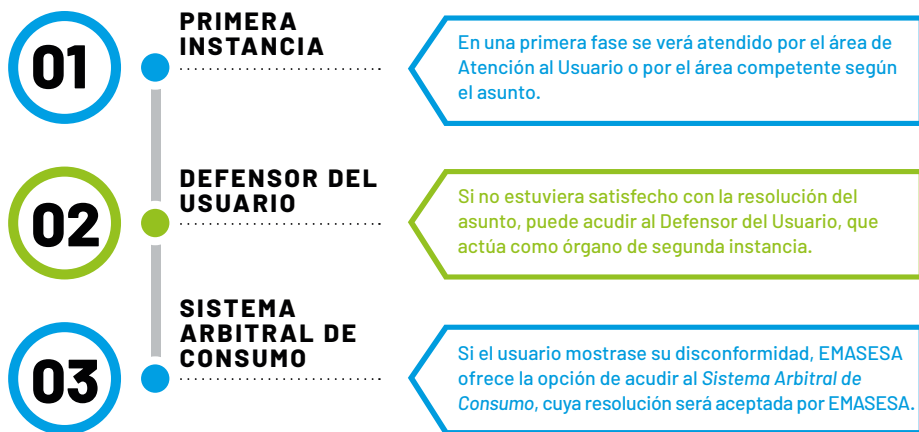
<https://www.emasesa.com/contacta-con-nosotros/defensor-del-usuario/>

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.

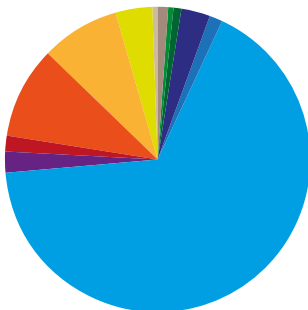
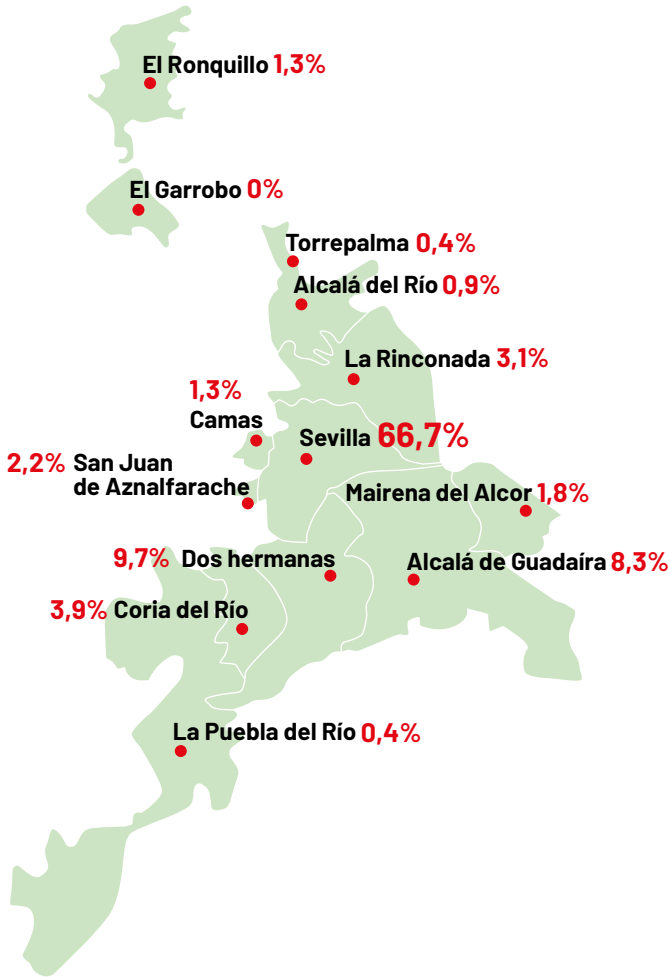


El año 2023 en cifras

Datos globales EMASESA

AÑO 2023 (ene - dic)	Quejas	Reclamación	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/saneamiento	285	4	25	314	12,6
Cobros/cortes	211	17	3	231	9,3
Contratación/atención usuario	916	23	57	996	40,0
Facturación/consumo	731	21	99	851	34,1
Obras	55	1	21	77	3,1
Otros DU	0	0	11	11	0,4
No admitidas (reglamento DU)	0	0	12	12	0,5
TOTAL	2.198	66	228	2.492	

Procedencia de las notificaciones



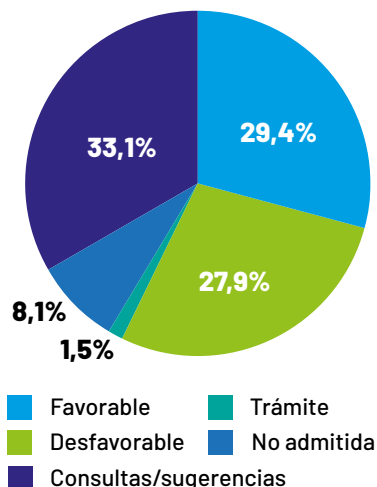
Distribución porcentual por localidad



Tipología



Distribución según su resolución, en base a lo manifestado por los usuarios



Las personas, en el centro de la gestión

En 2023, 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. Abordándose áreas como: la brecha digital, la erosión en la cohesión social y la crisis de medios de vida.

Esta línea de trabajo se complementa con los vínculos establecidos en el año anterior; con Defensoría de la Ciudad de Sevilla, las diferentes OMIC en el ámbito de competencia de Emasesa, así como con distintas asociaciones profesionales y sectoriales.

“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:



Inclusión Activa



Sevilla
Jóvenes Empresarios



Familias
Numerosas
de Sevilla

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



Además se ofrece acceso a contenidos vinculados, y para el *Canal de denuncias* se trabajó en un desarrollo que permite la generación de un código correlativo en cada uno de los mensajes recibidos. *El código incluye el año de envío de la petición junto con el código correlativo generado.*

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

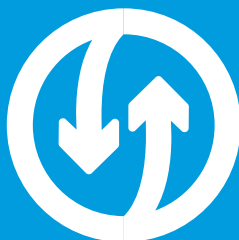
<https://www.emasesa.com/conocenos/portal-de-transparencia/>

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

**Oficina del
Defensor del Usuario**

Comprometidos con la ciudadanía

EMPRESA METROPOLITANA DE AGUAS DE SEVILLA

 C/Escuelas Pías, 1 - 41003 Sevilla  955 010 010 - 900 822 010 - Línea Sevilla 010

 www.emasesa.com     