



# DEFENSOR DEL USUARIO

## MEMORIA 2020

# Índice

La figura del Defensor del Usuario	3
Evolución desde 2017 a 2020	4
Distribución de notificaciones	5
Distribución por canal de acceso a la ODU	5
Distribución según su tipología	6
Distribución según la resolución de la ODU	7
Portal Transparencia	8
Hitos destacados	9
Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	9
Actuaciones coordinadas externas	11
Próximos hitos	11

## La figura del Defensor del Usuario

En el año 2017 se creó la figura del Defensor del Usuario como impulso al esfuerzo de EMASESA, como empresa pública responsable, 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, figura innovadora dentro del sector andaluz del agua, se erige como un nuevo canal de atención al usuario y ciudadano, para atender en última instancia y 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 vea 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. 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 intervención de la Oficina del Defensor del Usuario, ayuda a mejorar la calidad del servicio revisando procesos y proponiendo mejoras en los procedimientos de prestación del servicio, modificaciones en las ordenanzas y textos normativos internos de la empresa, así como a reforzar el diálogo y la confianza mutua entre Empresa y usuario/ciudadano.

El ciudadano/usuario se erige ya como eje principal sobre el que orbitan los planes estratégicos de las empresas gestoras o prestadoras de servicios esenciales para la vida, como es el agua.

Este empoderamiento del usuario y ciudadano exige a EMASESA disponer de una entidad como el Defensor del Usuario que por medio de una participación activa en la tramitación de las notificaciones, reclamaciones y quejas, disponga de capacidad para que intervenga en la medición y dictamine resoluciones que sean preceptivas para EMASESA.

## Evolución desde 2017 a 2020

Desde su creación a finales del año 2017 la actividad de la Oficina del Defensor del Usuario, ODU, ha tenido un crecimiento continuo, siendo éste cada año en mayor medida respecto al anterior.

En este sentido, destacar que en 2020 se ha producido un incremento en la actividad de la ODU de más de un 76 % respecto al año 2019, habiéndose recibido un total de 260 notificaciones entre: reclamaciones, quejas, sugerencia y consultas.

Este crecimiento es un reflejo de la consolidación de este servicio, que ha sido un vehículo eficaz de comunicación entre EMASESA y nuestros usuarios y ciudadanos.

La ODU se ha consolidado como un canal abierto, qué en un periodo tan especial, donde las condiciones sociales, económicas y sanitarias surgidas a raíz de la pandemia de la COVID-19, han hecho más necesario que nunca la generación de un espacio de dialogo, empatía y cercanía con nuestro entorno.

La figura de la ODU se encuentra afianzada como un órgano de intervención en segunda instancia, así como un punto de referencia con la ciudadanía donde poder acudir en caso de necesidad, o especial dificultad en el acceso en relación con los servicios o actividades vinculadas con EMASESA.

### NOTIFICACIONES

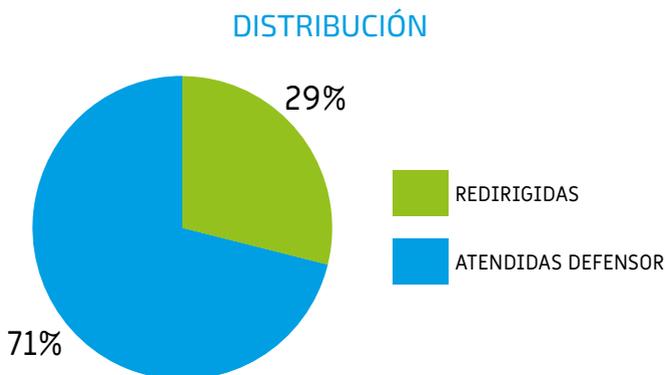


Evolución de las notificaciones recibidas en la ODU durante los años 2017, 2018, 2019 y 2020

## Distribución de notificaciones

La ODU ha seguido aplicando la máxima de atender todas las notificaciones recibidas, emitiendo al ciudadano un acuse de recibo. Una vez analizadas se procede a su tramitación, y en aquellas cuestiones que estaban pendientes de ser atendidas en órganos de primera instancia o bien que no formaban parte del área de competencias de la ODU se han dado traslado a las unidades funcionales competentes para su atención y respuesta al usuario/ciudadano. En todos esos casos la ODU ha mantenido un seguimiento para conocer la resolución y atención prestada.

Durante el año 2020 se han recibido 260 notificaciones de las cuales la ODU ha atendido directamente 185, y ha gestionado de forma interna 75 de ellas.

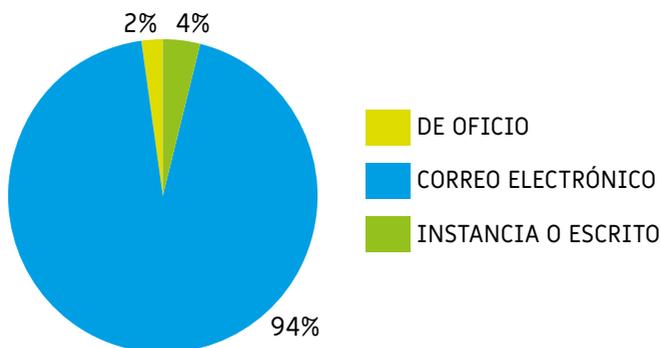


Distribución de las notificaciones recibidas según su atención.

## Distribución por canal de acceso a la ODU

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 con la dirección [defensordelusuario@emasesa.com](mailto:defensordelusuario@emasesa.com). Otra vía de comunicación utilizada es 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 en Sevilla y Área territoriales. A los anteriores canales hay que añadir las demandas que la ODU desarrolla “de oficio”.

## CANAL DE ENTRADA



Distribución porcentual en función del canal de entrada.

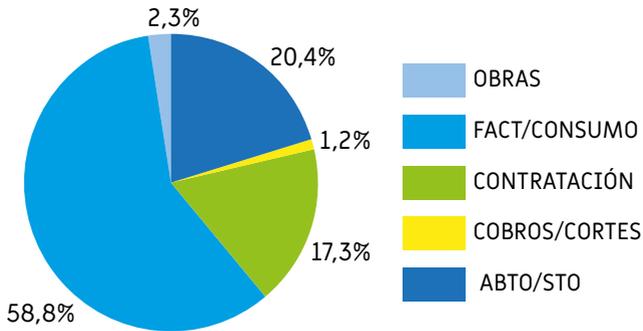
## Distribución según su tipología

Las notificaciones recibidas se han calificado en función de la siguiente tipología, que incluye diversa casuística:

- **Tipo 1.** En relación con el abastecimiento (presión, sabor, olor, fraudes, etc.) y saneamiento (filtraciones, arquetas, etc.)
- **Tipo 2.** Relacionadas con cobros y cortes, suspensión de suministro, bajas.
- **Tipo 3.** Contratación/servicio al usuario, tardanzas en altas de suministro, canales de atención, documentación para solicitar/contratar suministros o dar de baja los mismos, reconocimiento de habitantes, etc.
- **Tipo 4.** Consumos y Facturación; facturación elevada, incidencias con contador, salideros.
- **Tipo 5.** Relacionadas con incidencia en obras.

En el siguiente gráfico se representa la distribución de las notificaciones clasificadas en función de los tipos definidos. El mayor número de notificaciones están relacionadas con la tipología de facturación y consumo.

## PORCENTAJE TIPOLOGÍA



## Distribución según la resolución de la ODU

Las distintas notificaciones recibidas se atienden bien directamente por la ODU o bien por las unidades funcionales competentes. En el caso que la resolución de primera instancia no fuese aceptada por el usuario/ ciudadano éste siempre tiene la potestad de acudir a la figura de la ODU como segunda instancia.

Del trabajo desarrollado por la ODU tras el estudio y análisis de circunstancias, motivaciones y documentación relacionada y aportada, se concluye con la emisión de un dictamen que puede tener dos posibilidades.

Una de ellas, la 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 parte o forma a su demanda.

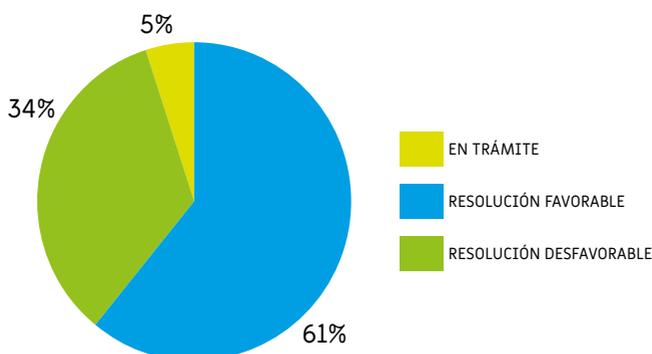
La otra posibilidad la forman aquellas, cuyo dictamen, la ODU considera que los criterios y respuestas emitidas por EMASESA en sus órganos de Primera instancia son válidos y por lo que no se puede tomar en consideración la propuesta presenta por el usuario/ciudadanos.

De ambas resoluciones ya sean en sentido positivo o negativo se notifican a usuario/ciudadano para su conocimiento. En el caso de

resolución negativa también se le indica que puede acudir a otras instancias que procedan. Es interesante resalta que desde finales de noviembre EMASESA se encuentra adherida al Sistema Arbitral de consumo, ante la Junta Arbitral Municipal de Sevilla y Junta Arbitral Provincial. Este aspecto también lo comunica la ODU al usuario/ciudadano para su consideración.

En el siguiente gráfico se representa la distribución porcentual según el sentido de la resolución, favorable al usuario, desfavorable o en trámite en el momento de redactar esta memoria.

## DISTRIBUCIÓN SEGÚN RESOLUCIÓN



Distribución porcentual según resolución favorable/desfavorable al usuario.

## Portal de Transparencia

A través del Portal de Transparencia, la ciudadanía obtiene información actualizada de las diversas acciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión y en el que se establecen los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.

La importancia del Portal de transparencia se refleja en que a través del mismo giran las distintas actividades de la empresa. El acceso al Portal de Transparencia de EMASESA es por medio del enlace <https://www.sevilla.org/transparencia/acceso-a-la-informacion-publica>, donde se ofrecen áreas de información que se estructuran conforme a

la normativa vigente en temas sobre: Información institucional, Normativa, Información Económica, Información Jurídica y Financiera, Información Técnica, Información sobre Programa de Ayudas Sociales, Información Didáctica, de Servicios, Medioambiental.

El número de visitas al Portal durante el año 2020 asciende a 1.475, con una duración promedio de 3 minutos 15 segundos por visita, y se han realizado 6.242 vistas de páginas del conjunto del Portal.

Las solicitudes de información se gestionan a través del enlace indicado, permitiendo a cualquier persona el acceso a la información pública que obra en poder del Ayuntamiento de Sevilla, figurando dentro de los organismos de los que se solicita información, sus empresas municipales. Es importante resaltar que el solicitante no ha de motivar la solicitud, tan sólo se requiere una descripción precisa de la información solicitada.

El portal de Transparencia ofrece su contenido de forma agrupada en 55 hitos de información, siendo estos atendidos por sus respectivos responsables de generación. El cuerpo de información del portal de transparencia puede tener dos orígenes diferentes de una parte por medio de soporte documental directo siendo de este tipo el 56.6 % del portal, o de otra parte por medio de enlaces de contenidos, alcanzando el 43.4 %. En ambas opciones la ODU realiza un seguimiento de la actualización y disponibilidad de la información.

La Transparencia es un elemento esencial en una empresa pública y en este sentido, EMASESA, continúa trabajando en el Portal de transparencia, actualizando periódicamente datos del mismo en sus distintos apartados y trabajando en implementar nuevos contenidos para su incorporación a dicho portal.

## Hitos destacados

### Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

El Defensor del Usuario emitió una propuesta para la adhesión de EMASESA al sistema arbitral de consumo, tanto a la Junta Arbitral Municipal de Sevilla como a la Junta Arbitral Provincial, de forma que estuviesen atendidas todas las poblaciones comprendidas en nuestra área de competencia.

En septiembre de 2020 se aprobó por la Comisión Ejecutiva la adhesión a ambos sistemas de arbitraje y se iniciaron los trámites para la formalización de los mismos.

La adhesión se incardina como un elemento más de dialogo, donde por medio de una figura externa, tanto EMASESA como los usuarios y ciudadanos exponen las circunstancias y por medio de un tribunal definido por la Junta Arbitral conforme a normativa vigente, se examina, celebra audiencia, escucha a las partes y toma decisión que es vinculante por ambas partes.

Es una modalidad ágil y gratuita que completa el esquema de atención en aquellas notificaciones de los usuarios y ciudadanos donde no se alcanzara un acuerdo con los mismos. Este sistema de Arbitraje atiende las cuestiones salvo en las que concurran las siguientes premisas:

- **Primera:** Que, con carácter previo a solicitar el arbitraje, ha de haber una mediación en EMASESA, ante Atención al Usuario en primera instancia y en segunda instancia ante el Defensor del Usuario.
- **Segunda:** Que el arbitraje, se resuelva en derecho, salvo consideración expresa de EMASESA.
- **Tercera:** Quedan excluidas las reclamaciones donde el usuario hubiera acudido a la vía judicial o administrativa.
- **Cuarta:** Por la repercusión en materia de salubridad o de gestión del recurso, quedan excluidas las siguientes materias: Fraudes, mezclar aguas de otra procedencia, negligencia en reparación de averías en instalaciones interiores del usuario, cuando el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores, pudiera afectara a la potabilidad del agua en la red de distribución.
- **Quinta:** Que EMASESA dada su naturaleza jurídica “metropolitana” se sometería únicamente al laudo que dicten tanto la Junta Arbitral Provincial de Sevilla como la Junta Arbitral Municipal.

## Actuaciones coordinadas externas

La ODU mantiene reuniones de coordinación y seguimiento de asuntos con diferentes estamentos. Durante el año 2020 se han atendido conjuntamente con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Sevilla, así como con la OMIC de Sevilla, diversos asuntos que se han resuelto favorablemente para las partes.

De igual modo, la ODU ha mantenido durante 2020 relaciones estrechas con las distintas Asociaciones de Consumidores y Usuarios: FACUA, Híspalis y UCE, donde se han atendido las notificaciones que han enviado y consultas relativas a la prestación del servicio y compromisos de EMASESA para con los usuarios y ciudadanos.

## Próximos hitos

Nos encontramos elaborando un nuevo Plan Estratégico que se orienta hacia la ciudadanía, en este contexto es necesario desarrollar en mayor medida las funciones y alcances de la figura del Defensor del Usuario para adecuarlo a las nuevas demandas.

De este modo, en nuestro afán por mejorar los servicios que prestamos al usuario y a la ciudadanía, se abordará la evolución y potenciación de la figura del Defensor del Usuario, extendiendo su alcance a todas las áreas de la empresa, ejecutando proyectos de mejora que posicionen al usuario/ciudadano en el eje de nuestra gestión, incrementando las relaciones con las distintas Asociaciones de Consumidores, Vecinos, Defensor del Pueblo, Defensor de la Ciudadanía, Juntas Arbitrales...

Estos aspectos se verán reforzados con el incremento del ejercicio de la transparencia como seña de identidad de la empresa, acompañado por actuaciones que promuevan y mejoren la idoneidad, así como la credibilidad en nuestra actividad.

Es interesante resaltar, que se tiene previsto actualizar el actual Reglamento del Defensor del Usuario, que regula esta figura, del que se dará oportuno conocimiento a la Comisión Ejecutiva y se someterá a la aprobación, si procede, del Consejo de Administración de la empresa.

# DEFENSOR DEL USUARIO

## MEMORIA 2020



**EMASESA**

*metropolitana*



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

**#TuAgua**