

Defensor del Usuario

Informe Anual 2022



EMASESA

metropolitana



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 2022 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?

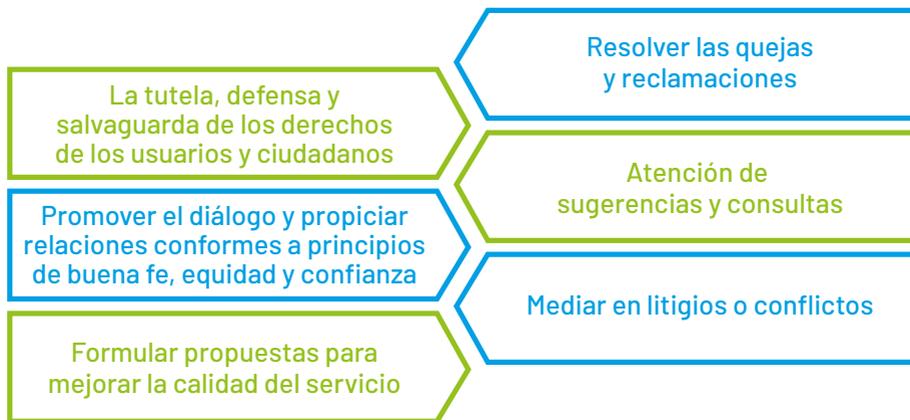


De forma excepcional podrá prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al reclamante. La prórroga en ningún caso podrá exceder en 6 meses el plazo de resolución.

¿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:

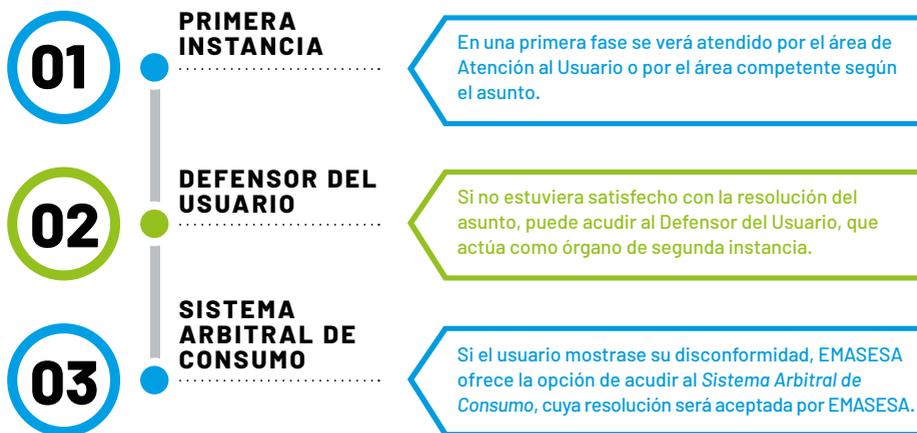
<https://www.emasesa.com/contacta-con-nosotros/defensor-del-usuario/>

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.

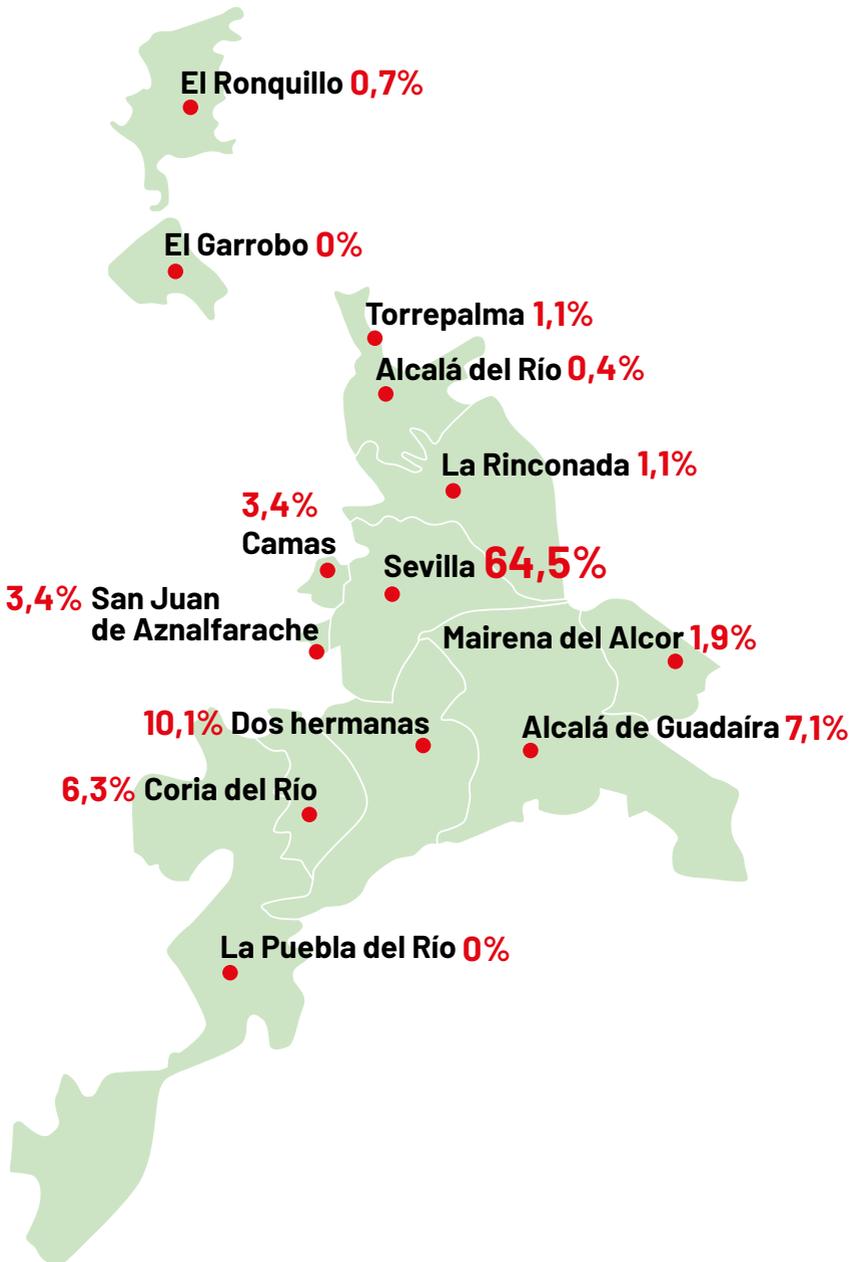


El año 2022 en cifras

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
TOTAL	1.490	64	268	1.822	

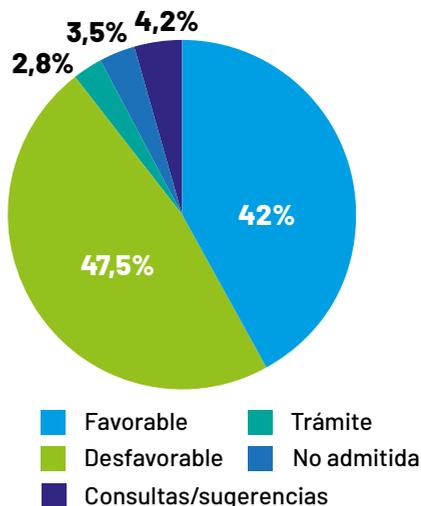
Procedencia de las notificaciones



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 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



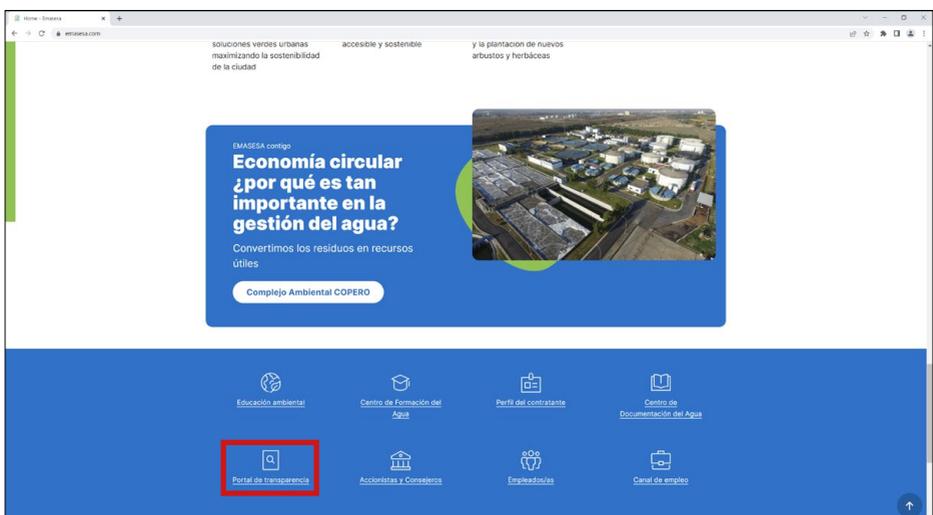
El acceso al Portal de Transparencia de Emasesa se puede hacer directamente desde la dirección:

<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

#TuAgua