



MESA 3. Servicios de Calidad

4 de noviembre de 2024

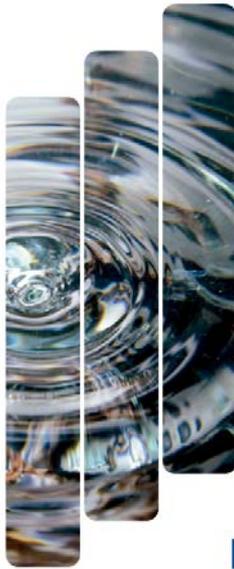
Informe

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Desarrollo del Plenario.....	5
2.1. Periodicidad de facturación.....	5
2.2. Evolución de la eficiencia del uso del agua: Campañas de concienciación.....	7
2.3. Criterio de facturación por habitantes.....	10
2.4. Retos de la nueva Directiva de Aguas Potables, RD3/2023: Transparencia.....	11
2.5. Debate abierto.....	12
Anexo I. Relación de participantes.....	14
Anexo II. Orden del día.....	15
Anexo III. Galería fotográfica.....	16
Anexo IV. Presencia en redes sociales.....	17

1. Introducción.

En este documento se recoge el desarrollo de la Mesa Asesora 3. Servicios de Calidad, celebrada el 4 de noviembre de 2024, contando con 16 participantes externos.



Mesa 3. Servicios de Calidad

Lunes 4 de noviembre de 2024, 13:00h – 14:15h



observatoriodelaguaemasesa@emasesa.com

Joaquín García, Director Financiero y Comercial de EMASESA, presenta la Mesa Asesora.

Joaquín da las gracias por la presencia de los participantes de la Mesa Asesora en este nuevo ciclo de convocatorias del año. Hace alusión a las lluvias recientes, que han sido un alivio para el sistema de explotación de Sevilla y su área metropolitana, y recuerda que los periodos de sequía son un desafío que debemos seguir afrontando.

Además de centrarnos en mejorar nuestras infraestructuras hidráulicas, debemos mejorar la gestión del agua utilizando tecnología e inteligencia artificial para garantizar un servicio eficiente y centrado en el usuario. En este sentido, recientemente hemos sido beneficiarios de una ayuda en el marco del PERTE de Digitalización del Agua. Esta subvención nos permitirá implementar el proyecto "CREANDO", que busca convertir residuos en activos naturales mediante una gestión inteligente de sistemas de saneamiento. Este proyecto, que cuenta con un plazo de ejecución hasta junio de 2026, busca aumentar la resiliencia ante el cambio climático y garantizar la co-gobernanza de las masas de agua.

Mesa Servicios de Calidad, 04/11/2024

Destaca la importancia de la digitalización y la inteligencia artificial en la gestión de sistemas de saneamiento, que nos permitirá mejorar nuestra capacidad de respuesta ante eventos climáticos extremos como las inundaciones.

Joaquín informa, que tras la DANA que ha asolado a varias poblaciones de Valencia, EMASESA ha coordinado el envío de 41.200 litros de agua para repartir entre los afectados, así como una dotación compuesta por 17 fontaneros, 8 vehículos y maquinaria para la limpieza a presión. También se ha gestionado la ayuda de contratistas que han aportado profesionales, vehículos y maquinaria. La dotación de profesionales será rotatoria y se prolongará las semanas venideras.

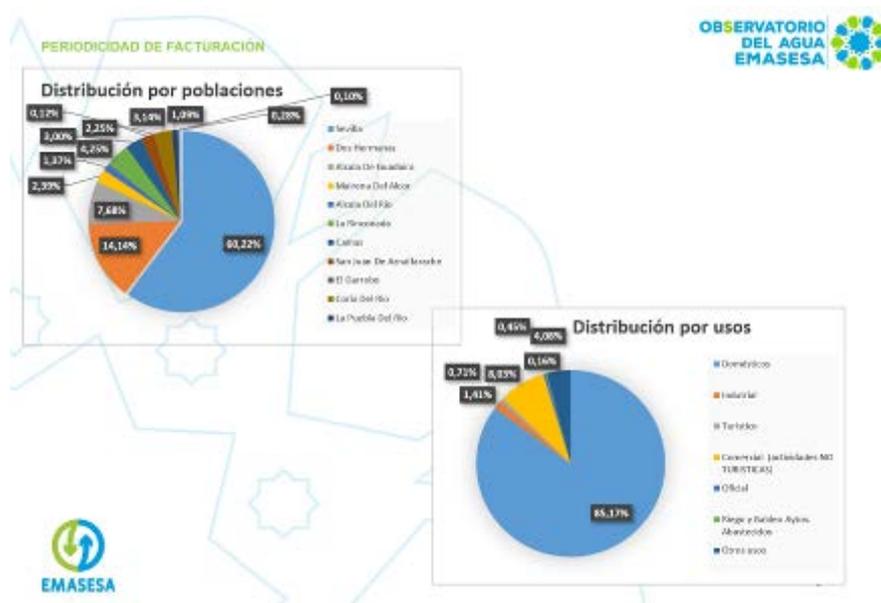
Abre paso a las exposiciones del día e informa que, tras ellas, se abre un espacio de debate para que todos puedan compartir su ideas, sugerencias y opiniones sobre estos proyectos. Esperamos que esta reunión sea productiva y enriquecedora para todos, y que juntos podamos seguir avanzando hacia un futuro más sostenible y responsable.

2. Desarrollo del Plenario.

2.1. Periodicidad de facturación.

Teresa Viguera, Jefa de Departamento de Lecturas y Facturación EMASESA, imparte la primera ponencia, centrada en la “Periodicidad de facturación”.

Comienza su exposición describiendo brevemente la distribución de los contratos por poblaciones y por usos: más del 60% en Sevilla y más del 85 % de uso doméstico.



La periodicidad de facturación en EMASESA es trimestral, exceptuando los grandes consumidores, a los que se les factura mensualmente. Esta periodicidad condiciona todas las actividades del ciclo comercial, desde la lectura de contadores hasta la atención al usuario.

Teresa destaca el avance en la implantación de la telelectura y el uso de canales alternativos para el pago de facturas. Además, cada vez más usuarios acceden a la información de sus consumos y facturas a través de la APP y se suscriben a la factura sin papel.

La mayoría de las empresas que gestionan el agua tienen la facturación bimestral. EMASESA también ha tenido siempre interés en modificar su periodicidad (no sólo el paso a bimestral incluso el paso a mensual) pero los análisis realizados de ello concluían:

Mesa Servicios de Calidad, 04/11/2024

- ✓ Para los usuarios, sobre todo en aquellos que no tenían domiciliado el pago y requerían más visitas a los bancos para pagar en su ventanilla, costosas en tiempo por las limitaciones horarias que venían imponiendo estas entidades.
- ✓ Para la empresa el principal inconveniente es el incremento del coste por las operaciones que con lleva la emisión, impresión y envío de cada una de las facturas. Por otra parte, uno de los principales problemas venía siendo el de la lectura de los contadores, ya que era necesario el desplazamiento físico hasta cada uno de ellos.

Estos inconvenientes actualmente se han suavizado debido al avance de la implantación de la telelectura, por un lado y, por otro, al uso cada vez más frecuente de los canales alternativos de pago para los clientes sin domiciliación bancaria.

En este sentido, se propone una periodicidad de facturación bimestral, lo cual traerá beneficios tanto para los usuarios como para EMASESA. Los usuarios tendrán un mayor control del gasto, podrán identificar anomalías de manera temprana y facilitará la planificación financiera familiar. Para la empresa, esto significará una mejora en el flujo de caja y un seguimiento más preciso del consumo.

En resumen, la adopción de una periodicidad de facturación bimestral se presenta como una medida beneficiosa para todas las partes involucradas, permitiendo una gestión más eficiente y transparente del suministro de agua.

2.2. Evolución de la eficiencia del uso del agua: Campañas de concienciación.

Alfonso Jesús García, Jefe División Consumo y Servicios EMASESA, imparte la ponencia: “Evolución de la eficiencia del uso del agua: Campañas de concienciación”.

Alfonso García, para contextualizar la eficiencia del uso del agua, facilita en su exposición datos sobre el volumen medio diario de agua potabilizada, el consumo total y doméstico real en 2023 y 2024.



Apostilla que, a lo largo de los años, EMASESA ha llevado a cabo diversas campañas para fomentar el ahorro de agua, utilizando una amplia gama de medios y formatos, especialmente en períodos de sequía grave como la de los años 90. En 2021, con la declaración de Prealerta, comenzó una de las sequías más intensas, lo que obligó a EMASESA a comunicar la necesidad de un esfuerzo adicional para reducir el consumo, a pesar de que la población ya había adoptado buenos hábitos de ahorro.

La respuesta a este desafío fue la campaña "Objetivo 90", que plantea reducir el consumo de agua a 90 litros por persona al día, un objetivo ambicioso dado que el consumo promedio era de 116 litros. Esta campaña no solo busca gestionar la crisis de sequía inmediata, sino también promover un cambio en los hábitos de consumo en el largo plazo, ante un futuro

Mesa Servicios de Calidad, 04/11/2024

marcado por la incertidumbre del cambio climático. Durante el año 2023, el consumo doméstico por habitante y día ha sido de 106,11 litros.

También adelanta información sobre el nuevo servicio de avisos que se implantará de manera paulatina a partir del próximo año. Será a finales de 2024 cuando, en los casos de consumo ininterrumpido, se contacte con el usuario para avisar y evidenciar posibles fugas o averías. Estos avisos se irán ampliando y diversificando a lo largo de 2025 para ofrecer un mejor servicio y optimizar el consumo.

Alfonso García, referente al objetivo de reducción de consumo de agua, ha dado a conocer un nuevo proyecto que se llevará a cabo mediante la ciencia ciudadana. Para dar a conocer más detalles sobre esta iniciativa, cede la palabra a Angela Caballero, coordinadora del proyecto.

Ángela Caballero indica que el concepto de Ciencia Ciudadana se presenta como una metodología innovadora de investigación, que busca involucrar directamente a la ciudadanía en el proceso de investigación y en la aplicación de los resultados. Esto permite que la ciudadanía pueda producir conocimiento científico fiable mediante un ejercicio de corresponsabilidad.

¿Para qué vamos a aplicar esta metodología en EMASESA por primera vez? Para analizar hábitos de consumo de los usuarios, pautas de interacción con la empresa, percepción que los usuarios tienen sobre la misma, efecto de las actuaciones sobre el consumo, y el uso de las vías de comunicación e interacción con los usuarios.

Los objetivos de la Ciencia Ciudadana son fomentar buenas prácticas de consumo, optimizar servicios y mejorar conjuntamente la eficiencia en la gestión del agua.

En cuanto a los recursos asignados al proyecto, se cuenta con un presupuesto total de 606.000 euros, incluyendo un convenio con la UPO de 241.000 euros, un contrato de asistencia técnica por un monto previsto de 359.000 euros (adjudicados en 355.394 euros) y una auditoría de 6.000 euros. El plazo de ejecución del proyecto es de marzo de 2024 a diciembre de 2025, con un equipo humano de casi 50 profesionales.

En marzo de 2024, los hitos importantes del proyecto incluyen la realización del diagnóstico, definición de objetivos, estrategias y actividades específicas. Mientras que, en septiembre de

2024, se ha diseñado la identidad visual de la actuación, el claim y la definición de estrategia de comunicación.

Ángela detalla algunos datos representativos del impacto social del proyecto:



Los beneficios esperados son conocer los hábitos de los usuarios de manera segmentada y las principales pautas de interacción de los usuarios con la empresa, tener herramientas de comunicación y sensibilización personalizadas, y aumentar la capacidad de influir en los hábitos de consumo y ahorro de los usuarios, fomentando la confianza y corresponsabilidad de la sociedad.

2.3. Criterio de facturación por habitantes.

Ignacio Mesa, Jefe Departamento de Atención al Usuario/a de EMASESA, imparte la ponencia: “Criterio de facturación por habitantes”.

En esta intervención, Ignacio destaca la importancia del empadronamiento como elemento clave para la aplicación de la tarificación por habitantes. Señala que se han establecido cruces automáticos periódicos de oficio, como parte de la nueva normativa.

Especifica algunas situaciones excepcionales que han evolucionado y madurado, estando hoy por hoy resueltas:

- ✓ Pisos alquilados cuyo contrato de agua está a nombre del propietario (negativa a transferir): nueva normativa.
- ✓ Pisos de estudiantes: Defensor Pueblo Andaluz – Universidades, obligatoriedad empadronamiento.
- ✓ Pisos turísticos: uso comercial turístico.
- ✓ Pisos de acogida o asimilados con imposibilidad de empadronamiento: uso comercial no turístico.

Además, Ignacio plantea la necesidad de reflexionar sobre otras situaciones, como las separaciones conyugales con custodia compartida y la necesidad de mayor uso de agua de personas dependientes.

Resalta las modificaciones normativas en el Anexo a la Ordenanza en cuanto a la cuota variable para usos domésticos, donde se establece que el número de habitantes por vivienda debe ser acreditado a través del Padrón Municipal. Se indica que las actualizaciones en el número de habitantes deben ser notificadas a EMASESA y que la información actualizada tendrá efecto en la facturación a partir de la siguiente emisión.

En el caso de fincas con múltiples viviendas abastecidas por un contador único, se toma en cuenta la suma de habitantes de todas las viviendas para calcular la tarifa.

Por último, se menciona que EMASESA podrá revisar periódicamente los datos de habitantes en el padrón municipal y actualizarlos según corresponda, con efecto en la facturación posterior.

2.4. Retos de la nueva Directiva de Aguas Potables, RD3/2023: Transparencia.

[Alfonso Cárdenas, Defensor del Usuario EMASESA, imparte la última ponencia: “Retos de la nueva Directiva de Aguas Potables, RD3/2023: Transparencia”.](#)

Alfonso Cárdenas enfatiza el objetivo de la nueva Directiva de Aguas Potables RD 3/2023, que establece los criterios técnicos-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Posee doble finalidad, por una parte, establece el marco jurídico para proteger la salud humana de los efectos adversos de cualquier contaminación del agua de consumo al garantizar que sea salubre y limpia. Por otra, facilita el acceso a la misma siguiendo lo indicado por Naciones Unidas en el derecho humano al agua y saneamiento en el Reino de España.

Conciencia en mayor medida a los consumidores sobre las implicaciones del consumo de agua de grifo, un mejor conocimiento de la información pertinente y una mayor transparencia aumentará la confianza de los ciudadanos en el agua que se les suministra y en los servicios relacionados con el agua, y conducirá a un incremento del uso del agua del grifo.

Alfonso incide en algunos de los aspectos que recoge el Real Decreto, como los referentes a transparencia, la comunicación ante incidencias, el acceso al agua de la población vulnerable o la promoción del agua de grifo, entre otros.

EMASESA siempre ha sido proactiva con las nuevas normativas y, actualmente, lo está siendo con el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente, que pretende mejorar los derechos de los consumidores al establecer para las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones

electrónicas, la obligación de disponer de un sistema eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.



Su intervención finaliza recalcando el esfuerzo de EMASESA por situar al Usuario en el centro y pidiendo a todos los asistentes su colaboración para seguir avanzando en ese camino.

2.5. Debate abierto.

En el debate abierto intervinieron Antonio Ramírez, Vicente Barreiro y Manuel Garfia. Todos ellos coincidieron en las siguientes valoraciones positivas sobre:

- ✓ Valoran la capacidad técnica de EMASESA y su proactividad ante la aplicación de nuevas normativas.
- ✓ EMASESA es un ejemplo para los medianos y pequeños operadores.
- ✓ El Observatorio del Agua de EMASESA desempeña un papel fundamental como plataforma de participación, involucrando a la sociedad y a los grupos de interés en los temas relevantes de la empresa. Se promueve la transparencia y la rendición de cuentas.

Mesa Servicios de Calidad, 04/11/2024

En particular:

- ✓ Antonio Ramirez (AEOPAS) hace mención a las plataformas de comunicación que utilizan los jóvenes y si EMASESA tiene intención de estar en ellas, como es el caso de Tik Tok, para informar a ese target de la sociedad.

Belén Martín, Técnica del Departamento de Comunicación, comenta que EMASESA está estudiando las nuevas tendencias de comunicación para dar respuesta a la sociedad más joven. En concreto, en el proyecto de Ciencia Ciudadana se abrirá un canal en Tik Tok.

- ✓ Vicente Barreiro (CONFEMAC, Confederación de Mayores Activos) pregunta por los plazos de adaptación a la Nueva Directiva de Aguas Potables, RD3/2023 y propone el reusar el agua de las cisternas del inodoro.

Alfonso Cárdenas indica que los plazos dependen de las disposiciones transitorias del Proyecto y la aplicación a nivel nacional. EMASESA está preparado para ello, pero otros operarios no se encuentran en la misma circunstancia, requieren de grandes inversiones.

Con respecto a la otra pregunta, EMASESA ha puesto en marcha muchas herramientas de reducción de agua. Apostilla, que actualmente no existe una tecnología sencilla y concreta para reusar el agua del lavabo o de la cisterna, todo es incipiente.

- ✓ Manuel Garfía (UCA: UCE), pregunta sobre el plazo de respuesta que tiene EMASESA para informar sobre incidencias.

Alfonso Cárdenas indica que dependerá del tipo de incidencia, definidas en el artículo 23 de la Nueva Directiva de Aguas Potables, RD3/2023, y de la aplicación del protocolo que se establecen en la misma.

Para finalizar, Joaquín García, vuelve a dar las gracias por el debate tan enriquecedor que aporta la visión de nuestros grupos de interés y ayuda en la toma de decisiones a nuestros órganos de gobierno. Anuncia la celebración el último del Plenario del Observatorio del Agua EMASESA de 2024, el 28 de noviembre, y la publicación del número 2 de la revista digital “Las Claves del Agua”, a principio de 2025, que versará sobre la gestión de la sequía.

Se dio por finalizada la sesión a las 14:18 horas.

Anexo I. Relación de participantes.

ENTIDAD	REPRESENTANTE
FACUA	Isabel Moya
UCA: UCE	Manuel Garfía
Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla	Antonio Alonso
Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla	Miguel Ángel Bascón
AIRBUS	Javier Garrido
RENDELSUR	Julio David Navarro
RENDELSUR	Joana Guerrero
AEOPAS	Antonio Ramírez
Asociación Hoteles de Sevilla	Santiago Padilla
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla	Juana María León
CONFEMAC (Confederación de Mayores Activos)	Vicente Barreiro
COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica)	Nieves Márquez
Universidad de Sevilla	Ramón González
Universidad Pablo Olavide (UPO)	Clemente Navarro
CARITAS	Lourdes Prats
CARITAS	Rocío Millán
EMASESA	Joaquín García
EMASESA	Manuel Vizcaíno
EMASESA	Estanislao Moreno
EMASESA	Alfonso Jesús García
EMASESA	Ignacio Mesa
EMASESA	Teresa Viguera
EMASESA	Alfonso Cárdenas
EMASESA	Ángela Caballero
EMASESA	Belén Martín
EMASESA	Pilar Mira
EMASESA	Manuel López
EMASESA	Dolores Parra

Anexo II. Orden del día.



4/11/2024

MESA 3. SERVICIOS DE CALIDAD

13:00 h

Bienvenida

13:05 h

Periodicidad de facturación

Dña. Teresa Viguera, Jefa de Departamento de Lecturas y Facturación EMASESA

13:15 h

Evolución de la eficiencia del uso del agua: Campañas de concienciación

D. Alfonso Jesús García, Jefe de División de Consumo y Servicios EMASESA

13:30 h

Criterio de facturación por habitantes

D. Ignacio Mesa, Jefe de Departamento de Atención al Usuario/a EMASESA

13:40 h

Retos de la nueva Directiva de Aguas Potables, RD3/2023:Transparencia

D. Alfonso Cárdenas, Defensor del Usuario EMASESA

13:55 h

Debate y Conclusiones

14:15 h

Cierre

Sede de Escuelas Pías,
Sala de Consejo

Proyecto EMBALSE DIGITAL 5.0 (PERTE CICLO URBANO DEL AGUA ORDEN TED/954/2022. Código de concesión: PCAU00000)

Proyecto CREANDO PERTE CICLO URBANO DEL AGUA ORDEN TED/918/2023. Código de concesión: PCAU000130)

Anexo III. Galería fotográfica.



Anexo IV. Presencia en redes sociales.

 **emasesa** @emasesa

El Observatorio del Agua presenta las novedades que afectarán a la comunidad usuaria de EMASESA

💧 En la Mesa de Servicios de Calidad se han explicado los avances respecto a facturación y retos que plantea la nueva Directiva de Aguas Potables

ow.ly/iPNN50U2Q4u

#TuAgua



EsAirbus España y 9 más

8:36 · 08 nov 24 · 266 Visualizaciones

 **emasesa** @emasesa · 08 nov

En respuesta a @emasesa

👉 Además de los primeros pasos del proyecto de Ciencia Ciudadana desarrollado por EMASESA y la @pablodeolavide

#TuAgua

#ObservatorioDelAguaDeEmasesa

@FACUA @ucauce @SadaGrupo



Asoc. Prensa Sevilla y 2 más

🗨️ 1 ❤️ 3 👁️ 352 📌 🔗

 **aeopas** @aeopas Seguir

AEOPAS participa en la Mesa 3 del Observatorio del Agua de EMASESA

💧 , donde abordamos la calidad del servicio✅, facturación📄, tarificación/hab. y las campañas de sensibilización📢.

Debates interesante para mejorar una gestión ya de por sí muy avanzada. Enhorabuena a EMASESA 🙌



13:51 · 04 nov 24 · 121 Visualizaciones



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea “NextGenerationEU”

Mesa Servicios de Calidad, 04/11/2024
