



# DEFENSOR DEL USUARIO

## Informe Anual 2024



# Índice

<b>¿Qué es el Defensor del Usuario?</b>	<b>3</b>
<b>¿Quién puede solicitar sus servicios?</b>	<b>5</b>
<b>¿Cómo contactar?</b>	<b>5</b>
<b>¿Cuáles son los plazos?</b>	<b>5</b>
<b>¿Cuáles son los principios de actuación?</b>	<b>6</b>
<b>¿Cuáles son sus funciones?</b>	<b>7</b>
<b>¿Qué se debe tener en cuenta?</b>	<b>8</b>
<b>¿Cómo saber más?</b>	<b>8</b>
<b>Sistema garantista de tres fases</b>	<b>9</b>
<b>El año 2024 en cifras</b>	<b>9</b>
<b>Acercar la empresa y conocer las demandas sociales</b>	<b>11</b>
<b>Las personas, en el centro de la gestión</b>	<b>13</b>
<b>Portal de Transparencia</b>	<b>14</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 la ciudadanía y la comunidad usuaria en sus relaciones con EMASESA.

La Defensoría atiende cuantas notificaciones que se reciban, ya sean **quejas, reclamaciones, consultas, propuestas de mejoras y sugerencias**. Actuando, además, **de oficio para identificar oportunidades de mejora** en la calidad del servicio y atención, **proponiendo las acciones y recomendaciones** en todas las áreas de actividad.

En la imagen se representa las áreas de actividad que se desarrolla desde la Defensoría, en relación con los diversos compromisos, los servicios y las obligaciones de EMASESA.



Las actuaciones en las que intervenga el DU son gratuitas para la persona que solicite sus servicios. En todas ellas aplicará un criterio de imparcialidad, objetividad, independencia y actuará conforme a los principios de buena fe.

EMASESA establece a través de la Defensoría un punto de encuentro abierto al diálogo, de acceso directo a la comunidad usuaria, donde hacer llegar nuevas necesidades y promover conjuntamente áreas de progreso.

El DU además, ofrece una **segunda vía de atención** a las reclamaciones de la comunidad usuaria y la ciudadanía que previamente hayan acudido a la vía ordinaria que EMASESA pone a su disposición (Atención al Usuario o el área competente según sea el asunto), actuando por tanto como órgano de segunda instancia con capacidad ejecutiva en sus resoluciones.

En 2024, año de celebración del 50 aniversario de EMASESA, se ha cumplido el séptimo aniversario de la creación de la figura del DU por el Consejo de Administración, cumpliendo así el firme compromiso de EMASESA con su comunidad usuaria de ofrecer una atención y un servicio de excelencia.



## ¿Quién puede solicitar sus servicios?

La comunidad usuaria de EMASESA y la ciudadanía, 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?

A través de cualquiera de las siguientes vías:

- Correo electrónico: [defensordelusuario@emasesa.com](mailto:defensordelusuario@emasesa.com)
- Web: [www.emasesa.com](http://www.emasesa.com)
- Correo postal: Oficina Defensor del Usuario de EMASESA. C/ Escuelas Pías nº 1, Sevilla. CP: 41003
- Puntos de Atención a la Ciudadanía (PAC), solicitando una hoja de reclamación/queja para el Defensor del Usuario. Puedes consultar [AQUÍ](#) tu punto de atención más cercano.
- Cita presencial, **previamente concertada** a través de correo electrónico.

## ¿Cuáles son los plazos?

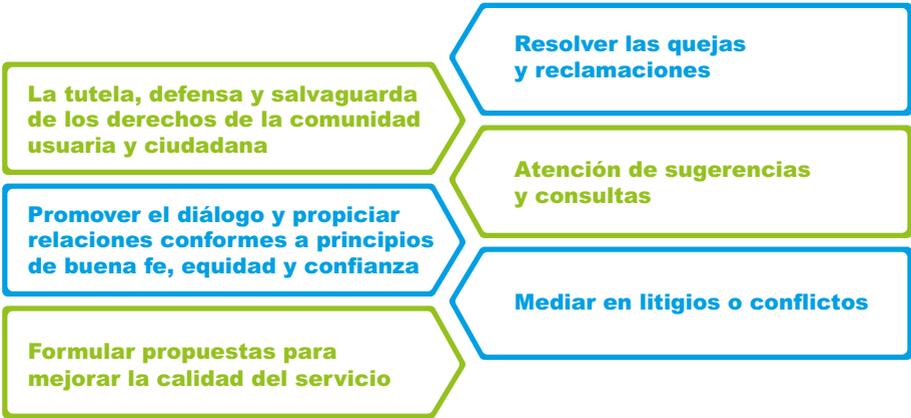


De forma excepcional se podrá prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al reclamante. La prórroga en ningún caso podrá exceder en 6 meses el plazo de resolución.

# ¿Cuáles son los principios de actuación?



## ¿Cuáles son sus funciones?



## ¿Qué esquema de actuación sigue el DU?



## ¿Qué se debe tener en cuenta?

Se pueden dirigir consultas, sugerencias, propuestas de mejoras y quejas directamente al DU, por cualquiera de los canales habilitados. En el caso de las reclamaciones se puede pedir la intervención del DU teniendo en cuenta lo siguiente:

- Que el asunto haya sido previamente tramitado y se haya pronunciado el área funcional competente de la empresa y que la persona afectada 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.

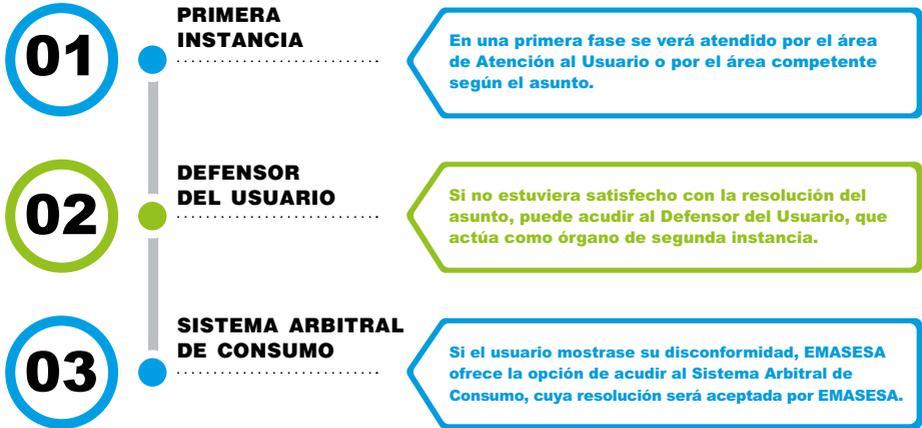
## ¿Cómo saber más?

Consultando este [ENLACE](#)  
o escaneando el código QR con el móvil.



# Sistema garantista de tres fases

EMASESA ofrece a la comunidad usuaria y la ciudadanía un esquema gratuito, de tres fases, para que sus asuntos sean atendidos con garantías.

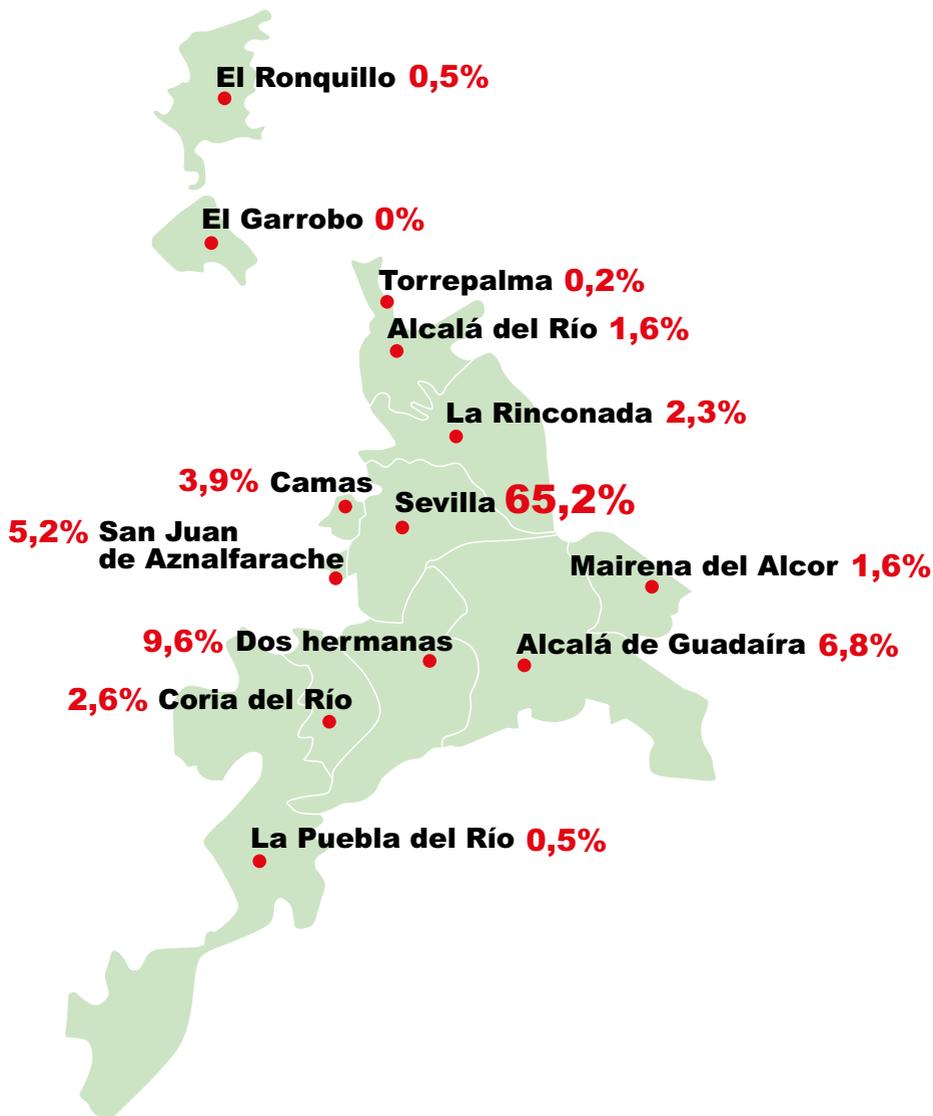


## El año 2024 en cifras

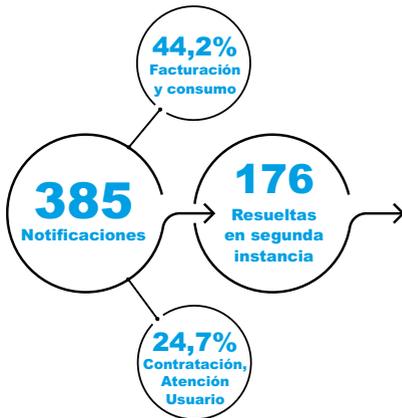
### Datos globales EMASESA

AÑO 2024 (ene - dic)	Quejas	Reclamación	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/saneamiento	344	8	49	401	12,95
Cobros/cortes	270	15	1	286	9,23
Contratación/atención usuario	950	24	95	1.069	34,52
Facturación/consumo	1.017	31	170	1.218	39,33
Obras	53	0	16	69	2,23
Otros DU	0	0	25	25	0,81
No admitidas (reglamento DU)	0	0	29	29	0,94
<b>TOTAL</b>	<b>2.634</b>	<b>78</b>	<b>385</b>	<b>3.097</b>	<b>100</b>

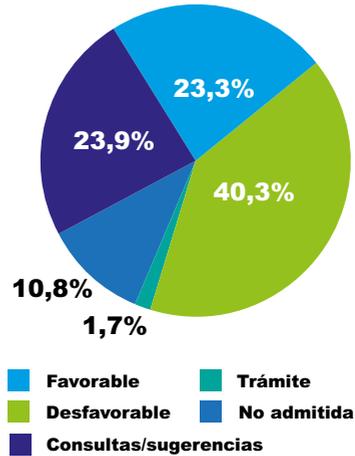
## Procedencia de las notificaciones



## Tipología



## Distribución de la resolución, según los intereses de los usuarios



## Acercar la empresa y conocer las demandas sociales

En 2024, el Defensor del Usuario ha continuado en su labor de acercar la empresa a la comunidad usuaria y la ciudadanía, escuchando su voz, sus necesidades y demandas así como dando a conocer a la Defensoría.

Se han realizado encuentros con entidades y asociaciones, de forma que se atienden todos los colectivos y de forma especial a personas vulnerables, personas mayores, personas con discapacidad y personas migrantes. Abordándose áreas como: la brecha digital, la erosión en la cohesión social, la crisis de medios de vida, los nuevos servicios y las demandas sociales.

Esta labor se complementa con todos los vínculos establecidos en años anteriores con las entidades locales, colegios profesionales, asociaciones vecinales, OMIC, etc.

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

EMASESA ha reafirmado su compromiso de posicionar al usuario en el centro, mediante el acercamiento a las necesidades de estos colectivos, estableciendo nuevas alianzas para seguir mejorando sus servicios.

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:



# Las personas, en el centro de la gestión

## Escuchar, empatizar y el compromiso de mejorar

La ciudadanía demanda que las empresas públicas sean empresas de referencia por la calidad de su gestión, su transparencia, su actitud ante la comunidad usuaria y por estar cerca de la realidad de la ciudadanía, a la que prestan sus servicios esenciales.

Los Círculos de Calidad, son una herramienta especial para conseguir enfocar esas demandas, promover soluciones efectivas, fomentar la mejora continua en los procesos, implicar e involucrar a las áreas funcionales de la empresa y para orientar su labor en beneficio del usuario y ciudadano.

A modo de resumen, las áreas de trabajo más desarrolladas en los Círculos de Calidad se pueden agrupar en cinco bloques, tal como se muestra en la siguiente imagen:



El incorporar esta visión a los Círculos de Calidad, supone una innovación, obteniendo una herramienta muy ajustada a la realidad y cercana a las demandas de la ciudadanía, posicionándola en el centro de nuestra actividad.

En 2024 se han celebrado un total de 24 sesiones, abordándose 33 asuntos de ámbito comercial y técnico.

## Portal de Transparencia

Para dar respuesta a este compromiso, EMASESA dispone de un Portal de Transparencia, con libre acceso para la ciudadanía, donde se ofrecen áreas de información que se desarrollan en diversos bloques temáticos. En estos, se ubican documentos descargables completándose con enlaces a la web de la empresa.

EMASESA desarrolla una labor continua ampliando la información sobre su gestión y actividad, además de mejorar la accesibilidad, seguridad y facilidad de uso del portal.

### Ofreciendo



*En el año 2024 se han recibido 4.775 visitas, con un total de 13.124 interacciones.*

La información ofrecida por el Portal se complementa con la facilitada en la página web de la empresa. Siendo responsabilidad de cada área funcional aportar la información específica, contando con el área de Comunicación y Relaciones Institucionales y con la Defensoría el Usuario para su traslación, actualización y difusión.

Es una labor continua y esencial para garantizar la disponibilidad, fiabilidad y credibilidad del Portal y por ende de EMASESA.

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

[www.emasesa.com/conocenos/portal-de-transparencia/](http://www.emasesa.com/conocenos/portal-de-transparencia/)

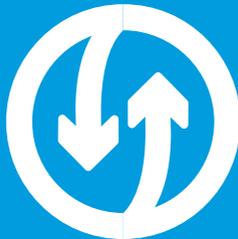
o bien desde la página web de EMASESA:

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

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



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



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