

**OBSERVATORIO
DEL AGUA
EMASESA**

OBSERVATORIO DEL AGUA EMASESA
INFORME
MESA 3. USUARIOS Y SERVICIOS
3 de junio de 2025

Informe

MESA 3. Usuarios y Servicios

3 de junio de 2025



ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Desarrollo de la Mesa	5
2.1. Modificación normativa. Agua social y otros asuntos.....	5
2.2. Avance de proyectos.....	6
2.3. Debate abierto.	11
Anexo I. Relación de participantes.....	13
Anexo II. Orden del día.	15
Anexo III. Galería fotográfica.	16
Anexo IV. Redes sociales.....	17



1. Introducción.

En este documento se recoge el desarrollo de la Mesa Asesora 3. Usuarios y Servicios, celebrada el 3 de junio de 2025, contando con veintiún participantes externos.



MESA 3

Usuarios y servicios

Martes, 3 de Junio de 2025
10:00 - 11:30h

 **EMASESA**  **OBSERVATORIO DEL AGUA DE EMASESA**

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

Comienza su intervención agradeciendo la presencia de los participantes de la Mesa Asesora en este nuevo ciclo de convocatorias del año. Expresa su satisfacción por poder compartir con los asistentes la propuesta de modificación de determinados artículos de la Ordenanza del servicio que presta EMASESA.

Joaquín explica que, desde la entrada en vigor de la Ordenanza del servicio durante el primer semestre de 2024, se ha detectado la necesidad de adecuar la redacción de algunos artículos. Señala que estas modificaciones buscan, en beneficio de los usuarios, mejorar y aclarar la aplicación de la normativa vigente.



Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

Joaquín informa que, en la segunda parte de la convocatoria, se realizará un repaso de los proyectos ya compartidos en sesiones anteriores, con el objetivo de rendir cuentas sobre su estado de avance. Anuncia que se abrirá un espacio de debate para que los asistentes puedan aportar sugerencias y críticas constructivas, con la finalidad de alcanzar un consenso común.

Agradece especialmente la incorporación, en esta convocatoria, del representante de la de la Junta Arbitral Provincial de Consumo, a las representantes de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y de Barrios y Colectivos de Atención Preferente y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla del Ayuntamiento de Sevilla y al de Cáritas Diocesana de Sevilla. Destaca que, recientemente, se ha firmado un convenio con Cáritas Diocesana cuyo objetivo es garantizar el suministro de agua a la vivienda habitual de usuarios en situación de precariedad, mediante apoyo en el trámite para el acceso a la tarifa social, evitando así la suspensión del servicio como consecuencia del impago de facturas o recibos.

Seguidamente, aborda la gestión de la sequía, señalando que, aunque actualmente existe disponibilidad de agua, es fundamental mantener una gestión responsable. Explica que los proyectos presentados al PERTE, Embalse Digital 5.0 y CREANDO, contribuirán significativamente a este objetivo. Indica que el proyecto del Embalse avanza al 40 % de su ejecución, con finalización prevista para diciembre. Asimismo, destaca los resultados positivos obtenidos en la campaña “Objetivo 90”.

Menciona el anteproyecto de la desalobrador de EMASESA, subrayando su importancia para garantizar la sostenibilidad y el suministro de agua en el futuro. Con un presupuesto de 60 millones de euros y un plazo de ejecución, llegado el momento, de dos años, esta futura infraestructura consiste en la captación de aguas en el estuario del Guadalquivir, aguas abajo de la presa de Alcalá del Río.

Joaquín concluye reiterando su agradecimiento a todos los presentes y subraya la importancia de la colaboración y el diálogo para seguir mejorando el servicio que EMASESA presta a la ciudadanía.



2. Desarrollo de la Mesa

2.1. Modificación normativa. Agua social y otros asuntos.

Alfonso Jesús García, Jefe de División Consumo y Servicios EMASESA, imparte la ponencia: “Modificación de normativa. Agua Social y otros asuntos”.

Detalla que las modificaciones propuestas se centran, principalmente, en adaptar el tratamiento de la custodia compartida, incorporar medidas específicas para personas con discapacidad o en situación de dependencia, y recoger las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo Andaluz.

Subraya la importancia de que el coste del agua no supere el 3% de los gastos domésticos, con el fin de garantizar que este recurso esencial sea verdaderamente asequible para todas las familias. Recuerda que, aunque actualmente los hogares españoles destinan en torno al 5% de sus ingresos al pago de suministros básicos (agua, luz y gas), el agua representa una fracción menor de este porcentaje. Mantener el coste del agua por debajo de ese 3% resulta fundamental para evitar situaciones de precariedad y exclusión social, y por ello, EMASESA trabaja continuamente para ofrecer una tarifa ajustada a esta realidad.

Destaca que EMASESA ha sido pionera en la implantación de un sistema de facturación por habitantes, un modelo disruptivo que se consolidó en 2010 y que ha servido de referencia para otras empresas del sector. Sin embargo, tras 15 años, han surgido nuevas realidades sociales, como la custodia compartida, que requieren una actualización de la normativa para dar respuesta a las necesidades actuales de la ciudadanía.

Por otra parte, destaca que las personas en situación de dependencia suelen requerir un mayor uso de agua, lo que se ha tenido especialmente en cuenta en esta revisión.

Asimismo, explica que se han incluido otras modificaciones de carácter técnico, como la adaptación a la nueva facturación bimestral, junto con otros ajustes destinados a mejorar la gestión y la transparencia del servicio.

Finalmente, aclara que no se han introducido modificaciones de carácter económico que impacten en el usuario, ya que las tarifas no se revisan y se mantienen sin cambios.



2.2. Avance de proyectos.

Se inicia esta sección de la convocatoria con la rendición de cuentas sobre los proyectos en curso. Comienza Ignacio Mesa, Jefe del Departamento de Atención al Usuario/a de EMASESA.

Durante su intervención, Ignacio recuerda el certificado de compromiso que EMASESA mantiene con las personas mayores, destacando la importancia de este colectivo dentro de la atención al usuario. En este sentido, explica que se ha reforzado la atención presencial mediante un sistema de triaje, que permite orientar y canalizar mejor las consultas y necesidades de los usuarios.

Señala que la mayoría de los usuarios que acuden de forma presencial suelen ser personas mayores, por lo que contar con un acompañante o personal de apoyo que les guíe en el uso de los servicios facilita una atención más proactiva, anticipándose a sus necesidades, en lugar de ser únicamente reactiva.

Ignacio concluye subrayando que este enfoque mejora la experiencia del usuario y contribuye a un servicio más cercano, accesible y eficiente para todos los ciudadanos.

Avance de proyectos: COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES



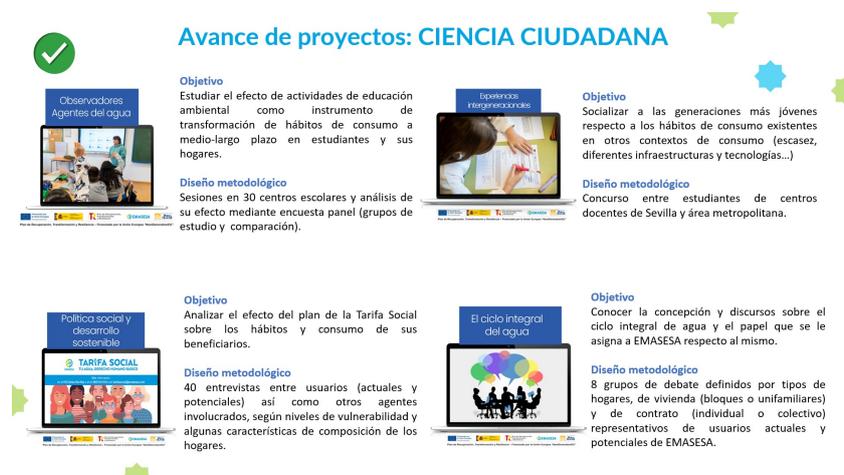
Ángela Caballero presenta el avance del proyecto Ciencia Ciudadana ante el Observatorio, destacando los principales objetivos y líneas de trabajo desarrolladas hasta el momento. Explica que se han llevado a cabo sesiones en 30 centros escolares, donde se analiza el efecto de estas intervenciones mediante encuestas panel, comparando grupos de estudio y de control. Además, resalta la importancia de socializar a las generaciones más jóvenes

Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

sobre los hábitos de consumo en diferentes contextos, como situaciones de escasez o el uso de diversas infraestructuras. En este sentido, menciona la organización de un concurso entre estudiantes de Sevilla y su área metropolitana, con el objetivo de fomentar el aprendizaje y la reflexión sobre el uso responsable del agua.

En relación con la política social, Caballero detalla que el proyecto también analiza el efecto de la Tarifa Social sobre los hábitos y el consumo de agua de sus beneficiarios. Para ello, se han realizado 40 entrevistas a usuarios actuales y potenciales, así como a otros agentes implicados, considerando diferentes niveles de vulnerabilidad y características de los hogares.

Otra línea de trabajo relevante es el estudio de la percepción y los discursos sobre el ciclo integral del agua y el papel que se asigna a EMASESA. Caballero indica que se han desarrollado 8 grupos de debate, definidos según el tipo de hogar, vivienda y contrato, para obtener una visión representativa de los usuarios actuales y potenciales.



Finalmente, Ángela subraya que el avance del proyecto permite aumentar la capacidad de influir en los hábitos de consumo y ahorro de los usuarios, dar voz a colectivos con características diversas y plantear propuestas de mejora adaptadas a cada tipología de usuario. Destaca la importancia de dejar de pensar “en” el usuario para empezar a pensar “como” el usuario, con el fin de lograr una gestión del agua más participativa y ajustada a las necesidades reales de la ciudadanía.



Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

Teresa Viguera, Jefa de Departamento de Lecturas y Facturación EMASESA, expone algunas implicaciones que han conllevado la implantación de la factura bimestral, un proyecto que ha finalizado en marzo de 2025. Señala que ha sido necesaria una planificación exhaustiva para no interrumpir el proceso de lecturas y facturación en curso. Explica que actualmente se están compatibilizando dos tipos de lecturas: las tradicionales realizadas por un lector y las que utilizan la nueva tecnología NBIOT. Menciona que el departamento de Acometidas y Contadores continúa con el despliegue y cambio de contadores NBioT. Además, detalla que el proceso de facturación ha requerido ajustes en el número de días de las facturas y en el volumen de facturas en cada proceso, así como reajustes de zonas para equilibrar las cargas de trabajo entre meses pares e impares.

Viguera enfatiza la importancia de la coordinación interdepartamental para el éxito del proyecto. Destaca la colaboración con los departamentos de Sistema de Información, Acometidas y Contadores, Atención al Usuario y el resto del área financiera-comercial.

La ponente aborda el impacto que esta transformación ha tenido en su departamento. Explica que el planning de lectura y facturación ha pasado de 4 a 6 ciclos anuales, la facturación ordinaria se realiza ahora de 2 a 4 días a la semana, y se ha producido un incremento en el número de lecturas y facturas gestionadas.

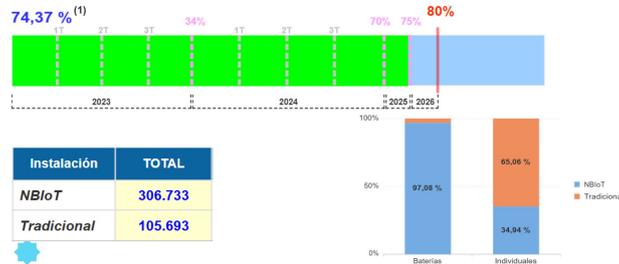
Viguera concluye su exposición destacando que todo el trabajo se ha realizado con la máxima de causar el menor inconveniente posible a los usuarios, gracias a intensas campañas de comunicación y a una buena coordinación y ejecución de las tareas.

José Real, Jefe de Departamento de Control Consumo de EMASESA, expone los avances en el proyecto de telectura y los nuevos servicios ofrecidos a la ciudadanía. Explica que el estado de la implantación de la telectura supera con creces las proyecciones originales, al situarse a medio punto de cumplir el 75% establecido para finales de 2025.



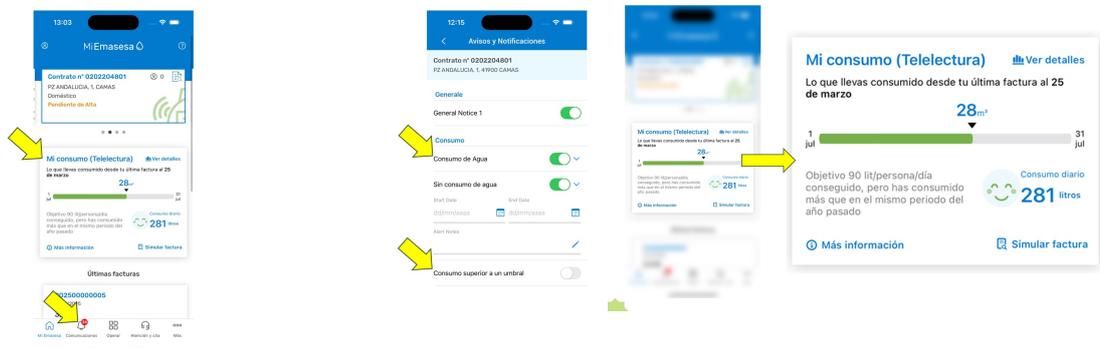
Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

Avance de proyectos:
TELELECTURA Y NUEVOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA



Además, gracias a la telelectura EMASESA se despliega un nuevo servicio de avisos a los usuarios para informar sobre incidencias, fugas o necesidades de reparación ante la detección de consumos anómalos. Este servicio ampliará en breve sus funcionalidades para que la comunidad usuaria tenga conocimiento y control total de su consumo a través de la suscripción a los futuros avisos.

Avance de proyectos:
TELELECTURA Y NUEVOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA



Real presenta datos concretos sobre el funcionamiento del sistema. Indica que, de media, el tiempo de reparación de una fuga tras la detección es de 11 días, y que el promedio de avisos por contrato es de 2. Detalla que, en el último periodo analizado, se han enviado 612 avisos por correo electrónico, 2.999 por SMS y 1.811 en papel, lo que demuestra la apuesta por la multicanalidad y la adaptación a las preferencias de los usuarios. En cuanto a la eficacia del sistema, José Real señala que el 72 % de las fugas detectadas se reparan, mientras que el 28 % permanecen sin reparar en el periodo analizado. Además, destaca que en la mayoría de los casos (58 %), basta con un solo aviso para que el usuario repare la fuga. Un 14 % de los casos requieren dos avisos, un 12 % tres avisos y solo un 16 %

Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

necesitan cuatro o más avisos, siendo muy minoritarios los casos que superan los siete avisos.

Avance de proyectos:
TELELECTURA Y NUEVOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Papel	SMS	Correo electrónico
1.811	2.999	612
Promedio de avisos por contrato		Promedio de días reparación
2 avisos		11 días
Avisos necesarios para reparación		
1		58 %
2		14 %
3		12 %
4 en adelante		16 %
7 en adelante		0,33 %
Fugas reparadas (no reparadas)	Días reparación (días no reparadas)	
72 % (28 %)	11 días (29 días)	

Ignacio Mesa explica que la propuesta del nuevo modelo de factura responde al objetivo permanente que tenemos de que sea lo más entendible posible por nuestros Usuarios. Además, en la situación actual en que se están produciendo modificaciones en las tasas de basuras que recaudamos para los Ayuntamientos es más importante, si cabe, que la información se muestre en la factura de la forma más clara posible. Los Ayuntamientos están adecuando sus normativas de residuos para repercutir a los ciudadanos los costes asociados a la recogida de residuos sólidos urbanos (RSU). Esta obligación está establecida en la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, que cumple con la Directiva (UE) 2018/851. Dicha ley establece que las entidades locales deben financiar íntegramente los costes del servicio de gestión de residuos en un plazo máximo de tres años desde su entrada en vigor, es decir, antes del 10 de abril de 2025.

Mesa señala que esta normativa incorpora el principio de “quien contamina paga”, con el objetivo de fomentar una economía circular que incentive a los ciudadanos a generar menos residuos y a reciclar más. Por ello, considera necesario que la factura refleje claramente la diferencia entre lo que se paga por el ciclo integral del agua a EMASESA y lo que se abona por el servicio de recogida de RSU del Ayuntamiento. Además, aprovecha la ocasión para introducir otras mejoras en la visualización de los datos de la factura, con el fin de facilitar la comprensión por parte de los usuarios, como son las personas mayores. Finalmente, aclara

Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

que este cambio no afecta a contratos que incluyen más de una instalación (por ejemplo, agua potable y pozo) o más de un contador.

2.3. Debate abierto.

En el debate abierto intervienen:

Borja Sallago, representante de AJE Sevilla (Asociación de Jóvenes Empresarios de Sevilla), agradece la invitación a participar en la Mesa y plantea la posibilidad de elaborar un convenio de colaboración entre la asociación y EMASESA. Expresa su interés en crear sinergias que permitan desarrollar proyectos conjuntos y fortalecer la relación entre ambas entidades, con el objetivo de aportar valor al tejido empresarial y a la sociedad sevillana.

Por su parte, Joaquín agradece cualquier ofrecimiento que contribuya a sumar en el objetivo común de mejorar el bienestar de la ciudadanía a través de la gestión responsable y eficiente del agua. Destaca la importancia de la colaboración y la apertura a nuevas propuestas que impulsen el desarrollo sostenible y el beneficio social.

Juan Ángel Jiménez, representante de la Junta Arbitral Provincial de Consumo, felicita a EMASESA por la reciente implantación de los avisos a los usuarios. Señala que la mayoría de los conflictos que atienden en la Junta están relacionados con facturaciones que los consumidores consideran excesivas, por lo que estos sistemas de aviso contribuirán a reducir significativamente dichos conflictos, mejorando la comunicación y la transparencia con los usuarios.

Carmen León, representante de Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), agradece la invitación e indica que van a informar a su comité ejecutivo sobre las novedades referentes a la ordenanza, en especial a lo referente a personas con discapacidad. Indica la necesidad de que la lectura de la factura sea fácil para aquellas personas con discapacidad intelectual.

Joaquín García agradece las intervenciones de Juan Ángel y Carmen, y señala que en el nuevo modelo de factura se ha puesto un especial énfasis en el uso de un lenguaje claro y accesible, con el objetivo de facilitar su comprensión a todos los usuarios.

Rosa María Siverio, Directora de Barrios y Colectivos de Atención Preferente y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla, ha expresado su preocupación por el hecho de que un 28% de la población no corrija los problemas detectados en sus consumos de agua, a pesar



Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

de haber recibido los avisos pertinentes por parte de EMASESA. Siveiro indica que este grupo podría coincidir, al menos parcialmente, con la población vulnerable con la que su oficina trabaja habitualmente.

Por su parte, Beatriz Rodríguez, técnica del Departamento de Atención al usuario/a de EMASESA, reconoce la complejidad del problema y subraya que, aunque una parte de la ciudadanía considera que, mientras siga teniendo acceso al agua y el coste sea bajo o inexistente, no ve la necesidad de subsanar las anomalías detectadas, esta actitud genera un círculo vicioso que dificulta la gestión eficiente del recurso.

Miguel Bascón, secretario de la Federación de Asociaciones Vecinales de Sevilla, ofrece la colaboración de la Federación para difundir toda esta información y acercarla a las asociaciones vecinales, enriqueciendo así la perspectiva de EMASESA con los diversos puntos de vista y experiencias que aportan estas entidades.

Finalmente, Joaquín García agradece la participación de todos los intervinientes y anima a remitir cualquier sugerencia o mejora a las modificaciones propuestas de la ordenanza, estableciendo como plazo límite el 13 de junio. Además, informa de que dichas modificaciones se elevarán al Consejo de Administración, que se celebrará a finales de junio, para su aprobación definitiva.

Se dio por finalizada la sesión a las 11:40 horas.



Anexo I. Relación de participantes.

ENTIDAD	REPRESENTANTE
FACUA Sevilla	Clara Gutiérrez
UCA-UCE	Óscar Vela
UCA-UCE	Manuel García
Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla	Antonio Alonso
Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla	Miguel Ángel Bascón
COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNER	Joana Guerrero
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla	María Dolores García
AJE Sevilla (Asociación de Jóvenes Empresarios de Sevilla)	Borja Sallago
CERMI. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad	Carmen León
CERMI. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad	Carmen Vélez
CONFEMAC (Confederación de Mayores Activos)	Vicente Pérez
Asociación de la Prensa de Sevilla (APS)	Alicia Bonachera
CARITAS	Lourdes Prats
Cáritas Diocesana de Sevilla	Miguel Ángel Carbajo
Directora de Barrios y Colectivos de Atención Preferente y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla	Rosa María Siverio
Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla	Araceli Muñoz
Directora de la OMIC del Ayuntamiento de Sevilla	Ana Galván
Junta Arbitral Provincial de Consumo	Juan Ángel Jiménez
UPO	Clemente Navarro
UPO	María José Guerrero
UPO	María José Dorado
EMASESA	Manuel Romero
EMASESA	Joaquín García
EMASESA	Estanislao
EMASESA	Alfonso Jesús García
EMASESA	Teresa Viguera



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

Mesa 3. Usuarios y Servicios, 03/06/2025

ENTIDAD	REPRESENTANTE
EMASESA	Ignacio Mesa
EMASESA	Beatriz Rodríguez
EMASESA	Ángela Caballero
EMASESA	Alfonso Cárdenas
EMASESA	Dolores Parra



Anexo II. Orden del día.

MESA 3. Usuarios y Servicios

Martes, 3 de Junio de 2025

09:45 - 10:00 h	Recepción de participantes
10:00 - 10:10 h	Bienvenida EMASESA
10:10 - 10:25 h	Modificación normativa. Agua social y otros asuntos
10:25 - 10:55 h	Avance de proyectos
10:55 - 11:25h	Debate
11:25 - 11:30 h	Resumen de las principales conclusiones y cierre



Anexo III. Galería fotográfica.



Anexo IV. Redes sociales.

 **emasesa**
@emasesa

EMASESA comparte las novedades que afectarán a la comunidad usuaria en el Observatorio del Agua
ow.ly/AOa350W66hQ
🙌 ¡Muchas gracias por vuestra participación!
#TuAgua #Emasesa
#ObservatorioDelAguaEMASESA
#CienciaCiudadanaEMASESA
#EmbalseDigital50
@FACUA @ucauce @aeopas



CAF Sevilla y 9 más
10:57 · 09 jun 25 · 221 Visualizaciones

 **EMASESA Metropolitana**
11.980 seguidores
3 días · 🌐

EMASESA comparte las novedades que afectarán a la comunidad usuaria en el Observatorio del Agua
👉 Algunos de los temas abordados en la Mesa 3 "Usuarios y Servicios" del Observatorio del Agua fueron:

- Propuestas de modificaciones a la ordenanza
- Nueva factura
- Próximos servicios asociados a la telelectura
- Facilidades en la atención a las personas mayores
- Avances en el proyecto Ciencia Ciudadana fueron algunos de los temas abordados en la Mesa 3.

🙌 ¡Muchas gracias por vuestra participación!
<https://ow.ly/qsAJ50W65Tg>

#TuAgua #Emasesa #ObservatorioDelAgua
#CienciaCiudadanaEMASESA #EmbalseDigital50
FACUA RENDELSUR Ayuntamiento de Sevilla.
Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla CERMI
CONFEMAC Mayores Activos Cáritas Española
Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia AJE
Sevilla Diputación de Sevilla



 **AJE Sevilla - Jóvene...**
@AJESevilla **Seguir**

● En el Observatorio del Agua de EMASESA compartimos visión y compromiso por una gestión sostenible.

Con Joaquín García Romero (Dir. Financiera y Comercial), Alfonso García Sánchez (Div. de Consumo y Servicio) y Borja Sallago (AJE Sevilla).



13:50 · 03 jun 25 · 174 Visualizaciones

2 Republicaciones 2 Me gusta





**OBSERVATORIO
DEL AGUA
EMASESA**

