



Defensor del Usuario

Informe Anual 2025





El **Defensor del Usuario** se consolida como un referente esencial para fortalecer el diálogo entre la organización y la comunidad usuaria. En su función, actúa como un puente que facilita la interlocución, la mediación y la dinamización de una relación más fluida y constructiva.

Desde esta responsabilidad, lleva a cabo una escucha activa y comprometida, impulsando iniciativas internas que sirven para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. Al mismo tiempo, trabaja para ofrecer una comunicación clara, accesible y transparente sobre los avances, esfuerzos y compromisos que la empresa incorpora en su actividad cotidiana.

La Defensoría del Usuario, contribuye de manera significativa a la transformación de **Emasesa** hacia una organización más sensible y comprometida con la realidad social.

¿Quién puede solicitar sus servicios?

La comunidad usuaria de EMASESA y la ciudadanía, las personas físicas y jurídicas, asociaciones, los colectivos y grupos de interés, en el área metropolitana de Emasesa.

Principios

En el ejercicio de sus funciones actúa con **plena autonomía** y conforme a los principios de **integridad, transparencia e imparcialidad**, garantizando así una interlocución fiable, rigurosa y comprometida con los valores de la organización y los derechos de la ciudadanía.

Funciones

- **Servicio gratuito** que Emasesa pone a disposición de los Usuarios,
- **Escucha activa** de **consultas y sugerencias**,
- **Atención en segunda instancia de quejas y reclamaciones**,
- **Promoción de la transparencia**,
- La **actuación de oficio** para la detección proactiva de **oportunidades de mejora**, y
- La formulación de **recomendaciones** dirigidas a todas las áreas funcionales.

Interlocución con la Comunidad Usuaría



Conectar con la ciudadanía **para comprender y atender** sus necesidades.

Encuentros con entidades y asociaciones, atendiendo de forma especial a personas vulnerables, las personas mayores, personas con discapacidad y personas migrantes.

Las **propuestas y necesidades emergentes** se transforman en iniciativas de mejora para su inclusión en los procesos internos.

Acercar la empresa a nuestros Usuarios y Ciudadanos.

Generar una sinergia que promueve un **marco normativo actualizado**, en **sintonía con la realidad social** del momento y con los avances que experimenta la propia comunidad usuaria.

Escuchar e Interiorizar para Transformar

Emasesa promueve espacios de trabajo colaborativos y transversales, como los **Círculos de Calidad**, dirigidos a abordar asuntos donde se perfilan propuestas creativas y consensuadas que orientan a la mejora continua, favorecen aplicar una mirada crítica hacia nuestros servicios y nos enfocan en los usuarios.



Áreas de trabajo

Este enfoque se despliega en dos Círculos de Calidad, uno de ámbito **Técnico**, y otro **Técnico - Comercial**

22 sesiones celebradas



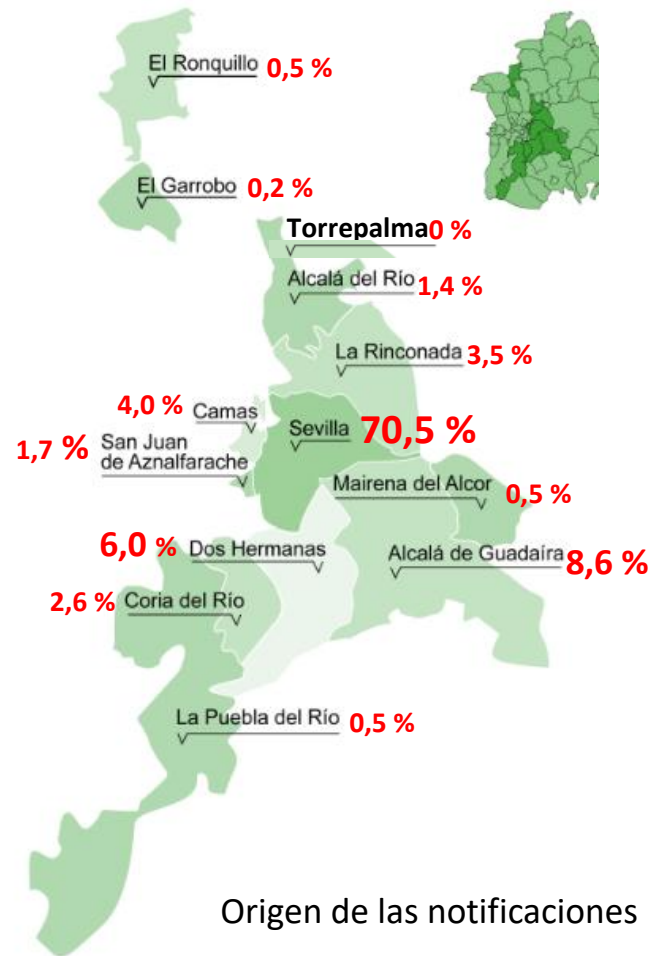
50 asuntos tratados



Servicio y Compromiso con la Ciudadanía

La Defensoría atiende cuantas notificaciones se reciban, ya sean **consultas, sugerencias, quejas o reclamaciones**, así como **propuestas de mejoras**.

Actuando, además, **de oficio** para **identificar oportunidades de mejora**.



➤ **420 notificaciones recibidas**

➤ **9,1%** más que en 2024.

➤ **Tipologías destacadas:**

- El **43,8%** sobre facturación y consumo
- El **18,8%**. contratación y atención al usuario
- Un **11,9%**. en Abastecimiento y saneamiento
- En aspectos técnicos, sostenibilidad y social, en conjunto representan el **8,1%**.

El Portal de Transparencia

La transparencia es una forma de entender la gestión pública. Desde la Defensoría se trabaja en la actualización y difusión del Portal de transparencia, como herramienta fundamental para rendir cuentas y generar confianza.

Informar de una manera clara, accesible, comprensible, es la clave para fortalecer la relación entre Emasesa y la ciudadanía.



Imagen del Portal

❖ **11 áreas de información**

❖ **34 bloques temáticos**

❖ **44 documentos descargables**

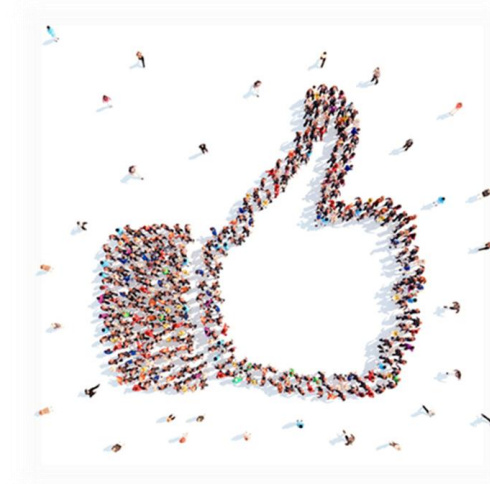
❖ **2.806 visitas**

❖ **7.107 eventos de interacción por la ciudadanía**

¿Cómo contactar?

A través de cualquiera de las siguientes vías:

- Correo electrónico: defensordelusuario@emasesa.com
- Web: 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). Puedes consultar **AQUÍ** tu punto de atención más cercano.
- Cita presencial, previamente concertada a través de correo electrónico.



¿Cómo saber más?

Consultando este **ENLACE**
o escaneando el código QR



Defensa
Ind**E**pendencia
Con**F**ianza
M**E**diación
Tra**N**sparencia
Ju**S**ticia Hídrica
C**O**mpromiso
Impa**R**cialidad
del **USUARIO**



Comprometidos con la ciudadanía