OBSERVATORIO DEL AGUA EMASESA

OBSERVATORIO DEL AGUA **EMASESA**

INFORME
MESA 3. USUARIOS Y SERVICIOS

29 de octubre de 2026

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

EMASESA

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

Informe

MESA 3. Usuarios y Servicios

29 de octubre de 2026

ÍNDICE

1. Introducción. 3
2. Desarrollo de la Mesa 4
2.1. Ciencia ciudadana. 4
2.2. Encuesta de satisfacción 2025 y tracking al segundo trimestre de 2026. 6
2.3. Adaptación a la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela. 7
2.4. Debate y aportaciones. 9
Anexo I. Relación de participantes. 11
Anexo II. Orden del día. 12
Anexo III. Galería fotográfica. 13
Anexo IV. Redes sociales. 14

1. Introducción.

En este documento se recoge el desarrollo de la Mesa Asesora 3. Usuarios y Servicios, celebrada el 29 de octubre de 2026, contando con catorce participantes externos.



Joaquín García, Director Financiero y Comercial de EMASESA, abre la sesión dando la bienvenida a los asistentes y agradeciendo el esfuerzo y la disponibilidad mostrada para participar y colaborar conjuntamente.

Agradece especialmente a los miembros permanentes del Observatorio su apoyo y sus aportaciones durante el desarrollo del proyecto Embalse Digital 5.0, que han contribuido a vincularlo con las necesidades de la sociedad.

Destaca el reconocimiento Gold Winner obtenido por Embalse Digital 5.0 en los IWA Project Innovation Awards 2026, en la categoría «Sistemas Inteligentes y Economía Digital del Agua», entregado el 6 de octubre en Glasgow. Comparte este reconocimiento con quienes han acompañado e impulsado el proyecto.

A continuación, anuncia las tres exposiciones previstas en la sesión: el proyecto de ciencia ciudadana; los resultados de la encuesta de satisfacción de 2025 y su seguimiento hasta el segundo trimestre de 2026; y la adaptación de EMASESA a la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela.

Por último, el director concluye reiterando su agradecimiento y recordando que las conclusiones y dudas que no queden resueltas en la Mesa se continuarán atendiendo a través de los canales habituales.

2. Desarrollo de la Mesa

2.1. Ciencia ciudadana.

Ángela Caballero, experta en Personas y Organización en EMASESA, presenta el proyecto de Ciencia Ciudadana desarrollado en colaboración con la Universidad Pablo de Olavide y explica su enfoque participativo.

Destaca que, a diferencia de otras técnicas que solo miden consumos, este enfoque busca comprender los mecanismos, actitudes y hábitos de los usuarios para fomentar el ahorro y la conservación del agua. Asimismo, señala que el estudio cuenta con un alcance amplio basado en diversos diseños experimentales y técnicas de investigación aplicadas a hogares, estudiantes y colectivos vulnerables, cuyos resultados se adelantan tras finalizar el trabajo de campo.

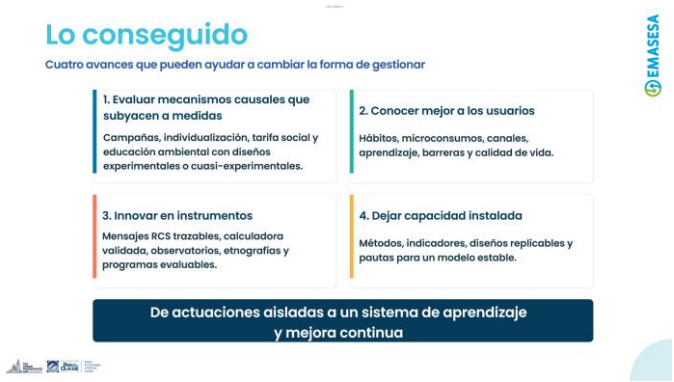


Clemente Navarro, catedrático de Sociología y miembro del Centro de Sociología y Políticas Locales (The Urban Governance Lab) de la Universidad Pablo de Olavide, presenta los principales resultados del Proyecto Ciencia Ciudadana desarrollado conjuntamente con EMASESA

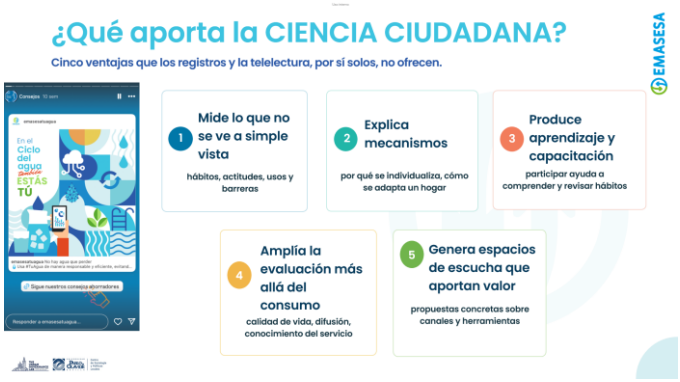
Comienza señalando que el estudio ha abarcado doce estrategias de investigación diferentes y ha dado lugar a más de dieciséis informes específicos, por lo que resulta imposible detallar cada aspecto en el tiempo disponible.

A partir de ahí, desarrolla su explicación abordando cómo el contexto normativo y el tipo de contrato condicionan de forma directa el consumo de agua, detallando que en los bloques con contratos comunitarios se produce un "dilema de acción colectiva" porque el consumidor no ve reflejado su esfuerzo individual de ahorro en la factura final al pagarse de forma conjunta, lo que se traduce en un consumo entre un 25 % y un 28 % mayor y en una menor motivación para cambiar de hábitos frente a los contratos individuales donde el usuario asume directamente su coste. Como solución a esto, destaca que la individualización de contadores en bloques residenciales logra una reducción sostenida de entre el 25 % y el 30 % del consumo, señalando además que las campañas de sensibilización generalistas no producen ningún efecto apreciable en los contratos colectivos, a diferencia de los individuales, que representan el 97 % del total y el 70 % de las viviendas, donde las campañas individualizadas tienen un efecto pequeño pero real aunque requieran asegurar su mantenimiento a largo plazo.

En la siguiente parte de su intervención, aborda la gran disyuntiva existente entre la concienciación y el conocimiento, exponiendo que por un lado la ciudadanía presenta niveles altísimos de concienciación, actitudes y valores ambientales, pero por otro el conocimiento práctico sobre las medidas concretas de EMASESA, tales como los tramos de la tarifa, el objetivo 90 o los detalles de la factura, resulta muy bajo. Esto le lleva a enfatizar que no basta con informar de manera pasiva o colgar contenidos en la web, sino que es imprescindible exponer directamente al usuario a la información relevante mediante canales directos y trazables como mensajes RCS, la factura o la plataforma digital MIEMASESA. En este sentido, demuestra empíricamente que el efecto de abrir un mensaje duplica de manera aproximada el efecto de enviarlo, cerrando así el eslabón perdido entre la alta concienciación y la falta de modificación en los hábitos de consumo, al tiempo que repasa cómo la experiencia de escasez, la educación ambiental y el uso de medios digitales contribuyen a activar actitudes y mejorar los conocimientos de los hogares.



Continuando con su exposición, trata la necesidad de establecer comparaciones para aprender y transformar la conducta, explicando que el proyecto ha aplicado una profunda metodología evaluativa basada en diseños experimentales y cuasi-experimentales con grupos de control y contadores individuales o de control para garantizar que los cambios observados en el consumo se deben estrictamente a las actuaciones realizadas por la empresa. Muestra que los mensajes que introducen elementos comparativos, tales como compararse con uno mismo en el periodo anterior, con los vecinos de la zona o con las tarifas establecidas, generan un impacto conductual muy superior al de los mensajes informativos planos. Del mismo modo, analiza el impacto de la tarifa social para hogares desfavorecidos y de los programas de educación ambiental, constatando que los dispositivos de devolución de información y la comparativa continuada permiten a los usuarios monitorizar la evolución de sus consumos y ajustar sus hábitos de manera duradera.



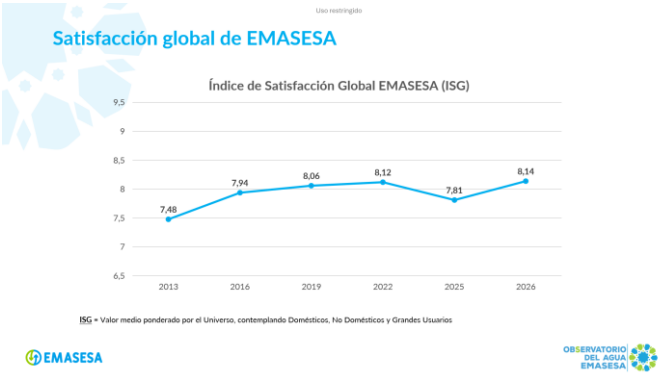
Finalmente, Clemente concluye su intervención traduciendo todos estos aprendizajes en grandes implicaciones estratégicas de cara al futuro de la gestión del agua. Por un lado, plantea definir un policy-mix integrado que combine de forma coordinada estrategias intensivas como la individualización con extensivas como las campañas individualizadas, entendiendo que unos instrumentos crean las condiciones para que otros funcionen. Por otro lado, aboga por segmentar con precisión y precaución reconociendo que no existe un único usuario medio, atendiendo a criterios verdaderamente accionables como el tipo de contrato, el grado de digitalización y el tamaño del hogar. Asimismo, defiende exponer de forma directa a través de canales interactivos y trazables para asegurar que la información llega y se comprende, y, por último, propone desarrollar una vocación evaluativa permanente basada en la comparación, la experimentación y la retroalimentación continua que permita unir el conocimiento experto con el saber de uso de la ciudadanía, asegurando evidencias sólidas para la toma de decisiones y transformando la participación en un conocimiento útil para optimizar la gestión del agua.

2.2. Encuesta de satisfacción 2025 y tracking al segundo trimestre de 2026.

Carmelo García, Responsable Sistemas Integrados Gestión de EMASESA, expone de manera detallada los resultados del estudio de medición de la calidad percibida de EMASESA para el año 2025 y tracking al segundo trimestre de 2026.

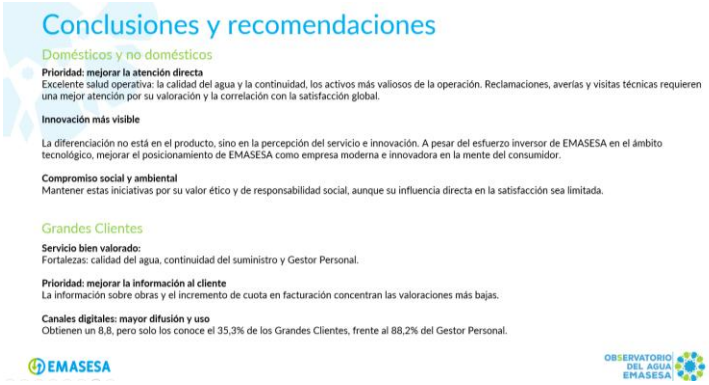
Señala que, a diferencia de la periodicidad trienal aplicada en etapas anteriores, el estudio ha pasado a realizarse de forma anual a partir de 2025, incorporando un seguimiento trimestral mediante trackings para los segmentos doméstico y no doméstico, además de un análisis específico para los grandes usuarios.

Repasando los aspectos técnicos de la investigación, detalla que para los usuarios domésticos y no domésticos se han empleado entrevistas telefónicas con muestras globales de 920 encuestas y trackings trimestrales de 150 encuestas, cuyos datos actuales tienen carácter provisional a la espera de completar el ciclo anual. En cuanto a los grandes usuarios, explica que la metodología se ha centrado en el colectivo del Top 20 mediante cuestionarios online con seguimiento telefónico, alcanzando un total de 17 respuestas. Al analizar la evolución del Índice de Satisfacción Global (ISG), calculado de forma ponderada según el peso poblacional de cada segmento, indica que, tras un ligero ajuste a la baja registrado en 2025 respecto a los valores precedentes, el ejercicio 2026 muestra una recuperación en las valoraciones que sitúa el indicador en los niveles más elevados del histórico de la compañía.



Al desglosarlo por segmentos, observa una evolución positiva en el ámbito doméstico, una tendencia ascendente sostenida en el no doméstico y unos registros muy sólidos en el grupo de grandes clientes.

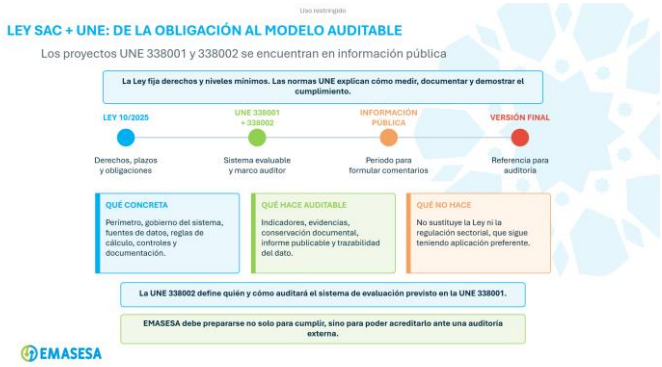
Dentro de los aspectos más destacados y valorados por la ciudadanía, expone que los pilares fundamentales de la operación siguen siendo la calidad del agua y la continuidad del suministro. Asimismo, resalta la excelente acogida de la figura del gestor personal entre los grandes clientes con un nivel de conocimiento muy elevado, la alta valoración de un 8,8 obtenida por los canales digitales entre quienes los utilizan, el compromiso social y ambiental que representa la entidad para su entorno, y unos índices muy favorables de recomendación y fidelidad hacia el servicio prestado.



2.3. Adaptación a la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela.

Ignacio Mesa, Jefe de Departamento de Atención al Usuario/a, expone de manera detallada la adaptación de EMASESA a la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela (Ley SAC) y su articulación a través de las nuevas normas UNE (en concreto, los proyectos UNE 338001 y 338002), destacando el paso de una obligación legal general a un modelo auditable y evaluable.

Durante su intervención, repasa el contexto temporal y normativo de la ley, redactada en 2021 y en vigor desde el 28 de diciembre de 2025. Explica que se concedió a las empresas un año para adaptarse, por lo que será plenamente exigible a partir del 28 de diciembre de 2026. Ante los desfases y las ambigüedades del texto original, destaca el trabajo desarrollado en un grupo multidisciplinar de UNE, en el que EMASESA, a través de DAQUAS, ha participado en representación del sector. Este grupo, integrado por más de cincuenta expertos de distintos sectores del país, ha trabajado en la elaboración de normas técnicas destinadas a aclarar y facilitar la aplicación práctica de la ley.



A continuación, desgrana las principales obligaciones que introduce este marco normativo para la compañía. En primer lugar, aborda la atención telefónica bajo el esquema "3+3+3", que exige que el 95 % de las llamadas reciban atención efectiva en menos de 3 minutos, contemplando plazos independientes de 3 minutos si el usuario solicita pasar a un operador humano y, posteriormente, a un supervisor.

En segundo lugar, resalta la ampliación del ámbito de protección de la clientela, logrando que la norma UNE incluya no solo a los titulares de contratos de suministro, sino también a otras realidades como las personas afectadas por incidencias, averías o problemas de calidad, aunque no sean titulares directos, por ejemplo, vecinos de comunidades de propietarios con contador único. Asimismo, detalla los estrictos plazos de respuesta establecidos: un máximo de 15 días con carácter general para reclamaciones, 5 días hábiles para cuestiones de facturación y cobros, y un límite de 2 horas para ofrecer una primera información ante incidencias graves de suministro, aclarando que esto último implica certificar que se está trabajando en el problema y no su resolución inmediata.



En cuanto al seguimiento de los expedientes, subraya la obligación de asignar un identificador único a cada consulta, queja o incidencia para garantizar su trazabilidad y reconstrucción sin fisuras a través de los distintos canales o áreas de la empresa. También destaca la exigencia de garantizar una accesibilidad universal en todos los canales de comunicación, web, aplicaciones y oficinas, prestando especial atención a personas con discapacidad, edad avanzada o vulnerabilidad de la mano de entidades como ILUNION. Finalmente, concluye señalando que todo este entramado exige a EMASESA medir resultados, conservar evidencias documentales y someterse a una auditoría externa anual para demostrar la fiabilidad de los datos y certificar la calidad real de su servicio.

2.4. Debate y aportaciones.

En el debate abierto intervienen:

Agustín Guisado del Moral, representante de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Sevilla, destaca inicialmente la labor y el sello de calidad de EMASESA de cara a los usuarios. A continuación, plantea una consulta específica relacionada con la normativa: pregunta si existe en esta ley algún mecanismo de compensación económica para el usuario en caso de incumplimiento de los parámetros de calidad establecidos, similar a lo que ocurre en el sector eléctrico.

En su respuesta, Ignacio Mesa explica que la normativa se centra en la imposición de sanciones a las empresas incumplidoras por parte de los servicios de consumo de cada comunidad autónoma. Asimismo, precisa que el texto legal actual no contempla, en estos términos, indemnizaciones ni compensaciones económicas directas a los usuarios.

Santiago Padilla, de la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia, valora positivamente la labor de EMASESA y propone actuar como enlace entre la empresa y los establecimientos hoteleros para anticipar los avisos de obras y mejorar la comunicación y la coordinación.

Joaquín García acoge favorablemente la propuesta de reforzar la colaboración con el sector hotelero y mejorar la comunicación de futuras actuaciones.

Nieves Márquez, representante de COCEMFE, aporta la perspectiva de las personas con discapacidad sobre la accesibilidad durante la ejecución de las obras de EMASESA. Señala las dificultades de movilidad que pueden surgir en estas actuaciones y plantea tener en cuenta las distintas necesidades de accesibilidad, incluidas las de las personas con discapacidad sensorial.

Joaquín García agradece la aportación y reafirma la colaboración con COCEMFE para mejorar la accesibilidad en las obras.

Fátima Martos, representante de Cruz Roja, pregunta por la ubicación del observatorio participativo. Clemente Navarro indica que se desarrolló en La Plata.

Valora positivamente la colaboración entre Cruz Roja y EMASESA en la atención a personas en situación de vulnerabilidad. En relación con la tarifa social, señala las dificultades de acceso que encuentran algunas de estas personas cuando no figuran como titulares del contrato de suministro. Explica que esta circunstancia supone una barrera para acceder a la tarifa social, pese a ser quienes consumen el agua en la vivienda.

Clemente Navarro destaca el papel de los servicios sociales municipales como enlace con EMASESA y la necesidad de mejorar la segmentación para llegar a los consumidores reales, sean o no titulares del contrato.

Agustín Guisado del Moral, representante de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Sevilla, plantea una duda sobre el grado de conocimiento que tiene el usuario respecto a entender la factura.

Clemente Navarro matiza que en las encuestas de percepción sí se pregunta por la calidad de la factura, aunque reconoce que no se profundiza tanto en ese aspecto específico. Añade que la estrategia pasa por

combinar un observatorio específico sobre este asunto con grupos vulnerables y escalar después las conclusiones a encuestas más amplias.

Por su parte, Alfonso García, Jefe de División de Servicios y Consumo EMASESA, señala que recientemente se ha lanzado un nuevo modelo de factura, diseñado para ser más claro y comprensible. No obstante, coincide en que se debe seguir trabajando y preguntando a los usuarios qué dificultades encuentran para lograr que la factura del agua sea cada vez más sencilla y legible.

Jesús Manuel González, representante de CAFs, propone impulsar la individualización de contadores y reforzar la comunicación con los vecinos a través de los administradores de fincas como interlocutores con EMASESA.

Joaquín García agradece la aportación y recuerda las campañas de incentivos, ayudas y visitas a los distritos realizadas para favorecer la individualización de contadores. Señala que persisten dificultades técnicas en algunos edificios y destaca la importancia de analizar sus particularidades y de la colaboración con el colegio de administradores de fincas.

Joaquín gradece el esfuerzo conjunto realizado para avanzar en los distintos temas abordados y emplaza a los presentes para futuras convocatorias y da por clausurada la mesa de debate.

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

Anexo I. Relación de participantes.

ENTIDAD	REPRESENTANTE
FACUA Sevilla	Clara Gutiérrez
HEINEKEN	Isabel González
HEINEKEN	Almudena Mora
COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNER	Julio David Navarro
COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNER	Joana Guerrero
GRUPO SADA	Miguel Rodríguez Zurita
Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Sevilla	Agustín Guisado del Moral
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla	Jesús Manuel González
Asociación Hoteles de Sevilla	Santiago Padilla
COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica).	Nieves Márquez
Universidad Pablo Olavide (UPO)	Clemente Navarro
Universidad Pablo Olavide (UPO)	María José Guerrero
CRUZ ROJA	Fátima Martos
CRUZ ROJA	María Garcia
EMASESA	Joaquín García
EMASESA	Francisco José Juan
EMASESA	Alejandro Alfaro
EMASESA	Julián Ocaña
EMASESA	Estanislao Moreno
EMASESA	Alfonso Jesús García
EMASESA	Teresa Viguera
EMASESA	Carmelo García
EMASESA	Ignacio Mesa
EMASESA	Beatriz Rodríguez
EMASESA	Beatriz García
EMASESA	Ángela Caballero
EMASESA	Belén Martín
EMASESA	Alfonso Cárdenas
EMASESA	Dolores Parra

Anexo II. Orden del día.

ORDEN DEL DÍA

Mesa de Usuarios y Servicios

Jueves, 29 de octubre de 2026 · 10:00–11:40 h

10:00–10:05 5 min	**Bienvenida y objetivos** Apertura de la sesión y encuadre de la dinámica.
10:05–10:40 35 min	**Ciencia Ciudadana**
10:40–10:50 10 min	**Encuesta de satisfacción 2025 y tracking al segundo trimestre de 2026**
10:50–11:00 10 min	**Adaptación a la Ley 10/2025 de Servicios de Atención a la Clientela**
11:00–11:40 40 min	**Debate y aportaciones** Intercambio final de la Mesa y recogida de conclusiones.

EMASESA

100 min
Duración total de la sesión

40 min
Reservados al debate final

Anexo III. Galería fotográfica.













Anexo IV. Redes sociales.



Inicio Conócenos Gestión del agua Transformación Digital Sostenibilidad Comprometidos contigo

Inicio Actualidad Noticias

El Observatorio del Agua de EMASESA destaca la importancia de la implicación de la ciudadanía en la gestión eficiente del agua

El Observatorio del Agua de EMASESA destaca la importancia de la implicación de la ciudadanía en la gestión eficiente del agua

30 octubre 2026

Durante la celebración de la Mesa Asesora sobre Usuarios y Servicios se ha informado sobre el proyecto Ciencia Ciudadana y se han aportado los favorables resultados de la encuesta de satisfacción de EMASESA

La Mesa Asesora sobre Usuarios y Servicios del Observatorio del Agua de EMASESA se ha reunido hoy jueves 29 de octubre para analizar y debatir la utilización del agua en los hogares, el ahorro y la valoración que tiene el servicio que ofrece EMASESA, así como la transferencia de ese conocimiento a una mejor atención, poniendo en valor la importancia de la ciudadanía en la gestión eficiente del agua.

En este sentido, la Mesa Asesora sobre Usuarios y Servicios se ha centrado en describir el proyecto de Ciencia Ciudadana, en informar sobre el estudio de satisfacción realizado por EMASESA y en explicar la adaptación a la normativa.

El proyecto de Ciencia Ciudadana, desarrollado con la Universidad Pablo de Olavide en el marco del *Embalse Digital 5.0* recoge las aportaciones de los usuarios/as como conocimiento decisivo para mejorar la gestión del agua, al informar sobre sus hábitos, las dificultades que encuentran para ahorrar y las soluciones que proponen, experiencia que se incorpora a la investigación para identificar qué medidas funcionan y cómo adaptarlas a los hogares.

Reunión miembros Mesa Asesora sobre Usuarios y Servicios

Este proyecto, a través del cual se han consultado 3.198 viviendas y ha contado con grupos de debate y un observatorio piloto, ha permitido comprender las decisiones que hay detrás del consumo, tras evaluar campañas, analizar la tarifa social, los programas de educación ambiental y desarrollar herramientas para comprobar resultados, como el de la individualización de los contadores que ha





EMASESA

OBSERVATORIO
DEL AGUA
EMASESA