

PREGUNTAS FRECUENTES

- ¿Qué es EMACSA?

La Empresa Municipal de Aguas de Córdoba que gestiona el ciclo integral del agua.

- ¿Qué servicios ofrece EMACSA?

La captación de agua bruta, su depuración. El suministro domiciliario de agua.
La evacuación de aguas residuales a través de la red de alcantarillado, tratamiento y depuración.

La conservación y mejora de las canalizaciones.

- ¿Cuáles son los canales de contacto con EMACSA?

Portal cliente www.emacsa.es

Teléfono 900-70-00-70. 957-22-25-00.

Correo electrónico atcliente@emacsa.es

Oficinas comerciales de calle De los Plateros, 1-14006-CÓRDOBA.

- ¿Cómo se puede comunicar una avería?

Por teléfono 957-22-25-00 –Servicio 24 horas-

- ¿Se requiere cita previa para atención personal?

No.

- ¿Puedo realizar las mismas gestiones vía portal cliente o vía telefónica que presencialmente?

Sí.

- ¿Cuál es el horario de atención al cliente?

De 7,45 a 14,15 horas.

- ¿Cómo se puede contratar un suministro, cambiar la titularidad de un suministro, dar de baja un suministro, cambiar una domiciliación bancaria, modificar un domicilio de correspondencia, facilitar la lectura de un contador?

Solicitándolo mediante las vías de contacto citadas.

- ¿Cuánto cuesta un cambio de titularidad?

El cambio de titularidad es gratuito. Sólo es exigible el depósito de una fianza.

- ¿Cuánto cuesta contratar un suministro?

Depende del calibre del contador a instalar.

- La Comunidad de Propietarios tiene suministro colectivo y quiere independizar suministros, ¿existe alguna ayuda para la independización?

Sí la Ordenanza Municipal establece una ayuda ofrecida por EMACSA de 240 € por cada vivienda.

- ¿Puedo registrarme en la página web de EMACSA para gestionar mis contratos?

Sí.

- ¿Puedo darme de alta en factura electrónica?

Sí.

- ¿Puedo pagar mis facturas a través de la web?

Sí.

- ¿Qué periodicidad tienen las facturas de agua?

Bimestral.

- ¿Cómo puedo consultar las tarifas vigentes?

Se encuentran disponibles en la sección de descargas de www.emacsa.es

- ¿Existen reducciones en factura de agua?

Sí. Para familias numerosas, desempleados, pensionistas y por "mínimo vital" para familias en riesgo de exclusión social.

- ¿Qué legislación regula las relaciones entre EMACSA y sus clientes?

El Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua y las Ordenanzas no fiscales reguladoras del Abastecimiento de Agua Potable y Depuración de Aguas Residuales.

- ¿Qué es el contador?

El aparato de medida que contabiliza el gasto de agua realizado.

- ¿Por qué se sustituyen los contadores?

Por exigencia del RSDA, independientemente de su estado de conservación, con una periodicidad de ocho años.

- ¿Están obligados a identificarse los operarios?

El personal de EMACSA va identificado con su carnet de empresa y está obligado a mostrar al abonado siempre que le sea solicitado.

- El importe de la factura ha sido muy elevado...

Hay que comprobar si existe fuga en la instalación interior. Con las llaves de paso abiertas y con todos los grifos cerrados y aparatos susceptibles de consumo sin funcionar, mirar si el contador registra paso de agua.

Hay que comprobar si, por falta de toma de lecturas, los consumos facturados con anterioridad han sido estimados por defecto y la factura emitida es una corrección de consumo anterior.

- ¿Qué es una lectura estimada?

Aquella que se utiliza para la facturación cuando no ha sido posible conocer los consumos realmente realizados.

- ¿En base a qué se realiza un consumo estimado?

Genéricamente en base al consumo realizado durante el mismo bimestre del año anterior.

- ¿Se puede solicitar una verificación oficial del contador?

El abonado puede solicitar esta prueba siempre que no esté conforme con la factura de EMACSA. El importe de la verificación irá a cargo del abonado si las pruebas de la administración competente determinan que el contador funciona correctamente.

En caso contrario los gastos correrán a cargo de la Empresa Suministradora.

- ¿Se puede cortar el suministro por falta de pago?

La Entidad Suministradora podrá cortar el suministro por falta de pago a sus abonados si no se satisface, en el tiempo establecido, el importe del servicio prestado, conforme a lo estipulado en el contrato de suministro.