

La empresa pública ha adoptado 10 compromisos para, de forma clara y transparente, atender las necesidades de los usuarios

---

## Canal de Isabel II lanza su primera Carta de Compromisos con sus clientes

- La empresa pública ha adoptado 10 compromisos para mejorar el servicio prestado a los ciudadanos
- Las interrupciones del suministro planificadas se comunicarán con una antelación mínima de 24 horas
- Las facturas que registren un aumento notable de consumo por averías en instalaciones interiores serán revisadas

**03NOV19** – Canal de Isabel II ha publicado su primera carta de compromisos con sus clientes con el objetivo de adaptarse a sus necesidades y requerimientos y que amplía y mejora su anterior carta de servicios. La empresa pública asume un total de [diez compromisos](#) para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios. El incumplimiento de alguno de ellos podrá generar indemnizaciones automáticas que oscilan entre los 30 y los 420 euros.

En relación al suministro, Canal comunicará con una antelación mínima de 24 horas la intención de realizar una obra que implique una interrupción en el mismo con posible afección a la población, así como de manera personalizada los cortes fortuitos o programados a los usuarios que lo soliciten. Para atender la falta de agua ante incidencias se facilitará en un máximo de 4 horas medios alternativos de agua de consumo (garrafas y cisternas).

Sobre los aspectos a la contratación del servicio, el plazo de instalación de nuevas acometidas será de un máximo de 10 días laborables desde la obtención de los permisos necesarios. Este plazo será de 3 días laborables cuando ya sean edificios que ya disponen de la instalación necesaria para el suministro.

También se revisarán las facturas emitidas cuando se produzca un aumento notable del consumo debido a averías en instalaciones interiores de los clientes, siempre que se acredite la reparación de la misma.

Por otra parte, se difundirá de manera activa la tarifa social para que llegue a todos los ciudadanos que precisen acogerse a ella. Además, se atenderán todas las solicitudes de aplazamiento de pago en un plazo de 10 días laborables.

Finalmente, la empresa se ha adherido al Sistema Arbitral de Consumo y ha fijado un plazo máximo de 5 días laborables para informar sobre el estado de una reclamación.

#### **PLAN ESTRATÉGICO: COMPROMISO CON LOS CLIENTES Y USUARIOS**

Reconocer las necesidades de clientes y usuarios e involucrarle en el diseño de procesos y servicios, forma parte de una de las líneas del Plan Estratégico 2018/2030 de Canal de Isabel II. En ella se incluyen las actuaciones para mejorar la experiencia de clientes, la instalación de contadores inteligentes y mejorar la eficiencia de los procesos comerciales.

Los madrileños valoran el servicio que presta Canal de Isabel II con un alto grado de satisfacción. En el último estudio realizado la nota otorgada a la empresa pública ha sido de un 8,53, lo que supone un crecimiento tres décimas frente al dato medio con el que se cerró 2018, en el que la satisfacción global entre particulares se situó en el 8,23

Canal de Isabel II nació hace casi 170 años para abastecer de agua a la ciudad de Madrid y hoy sus más de 2.800 empleados trabajan a diario para prestar servicio a más de 6 millones de personas en toda la región. Es una empresa pública innovadora, líder en su sector y reconocida internacionalmente por su gestión del ciclo integral del agua.

Opera 13 embalses; 78 captaciones de aguas subterráneas; 17.601 kilómetros de red de aducción y distribución; 131 estaciones de bombeo de agua potable y 133 de aguas residuales; 15.083 kilómetros de redes de alcantarillado; 65 tanques de tormenta; 157 estaciones depuradoras de aguas residuales; y 615 kilómetros de red de agua regenerada.