

Según los datos recogidos en los estudios realizados por la empresa pública en el primer semestre de 2019

## Los usuarios valoran con un 8,53 su satisfacción con el servicio prestado por Canal de Isabel II

- Aprecian, principalmente, la continuidad del suministro, la calidad, sabor y transparencia del agua, y su presión
- Es la empresa de suministros con mejor valoración, frente al gas, la electricidad o la telefonía
- La nota otorgada a la imagen de la empresa mejora y pasa de un 7,49 a un 7,89

**20SEP19** – Los madrileños valoran el servicio que presta Canal de Isabel II con un alto grado de satisfacción, según los datos recogidos por la empresa pública de la Comunidad de Madrid en el primer semestre de 2019. El estudio revela que los usuarios otorgan a la compañía una calificación media del 8,53, lo que supone una subida de 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. La satisfacción con Canal también ha mejorado entre los clientes industriales y comerciales a los que presta servicio, pasando de un 8,36 de media en 2018 a un 8,40.

Entre los atributos mejor puntuados por los usuarios se encuentran la continuidad con el suministro (9,07), la calidad, sabor y transparencia del agua (8,48), la presión del agua (8,32), la excelencia y seguridad en el servicio que presta (8,01), su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente (7,88), la transparencia y confianza que les transmite (7,55) y el orgullo de tener a Canal de Isabel II como suministradora de agua (7,30).

En el lado contrario, obtiene una valoración más baja la tarifa, que los usuarios valoran con un 7,1 frente al 6,48 con el que se cerró 2018. Sin embargo, los usuarios valoran muy positivamente la periodicidad y puntualidad de la factura y la claridad de la información que aparece en ella. Finalmente, la nota otorgada a la imagen de la empresa también ha mejorado respecto al dato del año pasado y ha pasado de un 7,49 a un 7,89.

Preguntados por cómo valoran a Canal de Isabel II en relación con otras empresas suministradoras, los encuestados otorgan a la compañía de aguas una puntuación de un 8,53 frente a un 7,54 para el gas, un 7,38 para la electricidad y un 7,00 a la telefonía.

## SATISFACCIÓN EN LOS MUNICIPIOS

Por otra parte, la encuesta de satisfacción también analiza la satisfacción de sus clientes en todos los municipios de la región en los que presta servicio y pondera con mayor representatividad a las 15 poblaciones con mayor número de habitantes.

Así, en el epígrafe de continuidad y garantía del suministro, las poblaciones más satisfechas son Valdemoro, Parla, Fuenlabrada, Móstoles, Las Rozas, Pozuelo de Alarcón, Torrejón de Ardoz y San Sebastián de los Reyes, con notas medias por encima del 9,3. En cuanto a calidad del agua, el ranking lo encabezan Parla, Torrejón de Ardoz, Las Rozas, Colmenar Viejo y Pozuelo de Alarcón.

## 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.

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.