

La empresa pública ha adoptado esta decisión para garantizar el servicio a los madrileños a los que atiende

Canal de Isabel II garantiza la continuidad del servicio de atención telefónica a la espera del pronunciamiento judicial

- El TSJM ha suspendido cautelarmente el inicio en la prestación del servicio por las nuevas adjudicatarias por el recurso presentado por el actual prestatario del mismo.

03NOV2022 – Canal de Isabel II mantendrá su servicio de atención telefónica tras la medida cautelar adoptada por la Sala Contencioso Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (TSJM) en la que resuelve que Canal de Isabel II *“se abstenga de llevar a cabo cualquier actuación que pueda determinar el relevo efectivo de GSS VENTURE S.S., en la prestación de dichos servicios, suspensión la anterior que estará vigente exclusivamente hasta que se dicte Auto resolviendo sobre las medidas cautelares interesadas en el presente recurso.”*

En cumplimiento del auto judicial dictado y a la espera de que el TSJM resuelva sobre el fondo de la cuestión planteada en la medida cautelar, la empresa pública continuará prestando el servicio de contact center a través de la empresa que lo venía prestando hasta el momento. El objeto de la decisión adoptada es seguir ofreciendo este servicio a sus más de 1,6 millones de clientes y a todos los ciudadanos que precisen realizar gestiones comerciales relacionadas con los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua como altas y bajas del servicio, abono de facturas, solicitud de bonificaciones o cambios de titularidad, entre otros.

La medida cautelar adoptada por el TSJM responde a la demanda presentada por el adjudicatario saliente en la que solicita la anulación de la adjudicación del procedimiento público tramitado por Canal para poder prestar este servicio y al que dicha empresa no presentó oferta. En todos los recursos previos presentados, los tribunales han dado la razón a la empresa pública, considerando conforme a derecho tanto los pliegos como la tramitación seguida.

Además del servicio de atención telefónica, Canal de Isabel II dispone de otros canales para realizar trámites comerciales y que son los siguientes:

- A través de la [Oficina Virtual de Canal de Isabel II](#)

- Mediante el correo clientes@canaldeisabelsegunda.es, indicando el cliente los datos de su contrato, un número de contacto y la descripción de su problema.
- Presencialmente, en su oficina comercial de la calle José Abascal, 10, sin necesidad de cita previa.

Comunicado