

Según los datos recogidos en las encuestas de 2023, la satisfacción de los usuarios con el servicio que presta la empresa pública logra un 8,72 sobre 10

## Canal de Isabel II recibe un notable alto por parte de sus clientes en la Comunidad de Madrid

- La ausencia de cortes en el suministro se mantiene como el atributo mejor puntuado por los encuestados, con un 9,16
- Los avisos por posibles fugas en las viviendas aparecen como uno de los servicios más apreciados
- El índice de recomendación alcanza su pico histórico: el 62 % de los consumidores son promotores de la compañía

**27FEB2024** — La valoración global que recibe Canal de Isabel II por parte de sus clientes se consolida en una puntuación cercana al sobresaliente. Según los datos recogidos en las encuestas de 2023, la satisfacción de los madrileños con el servicio que presta la empresa pública de aguas alcanza el 8,72. Por quinto año consecutivo, esta cifra se mantiene por encima del 8,5.

El aumento sostenido de la satisfacción durante los últimos ejercicios tiene su reflejo en la imagen que proyecta la compañía entre los ciudadanos: este parámetro ha crecido más de un 11 % desde que los servicios comerciales de la empresa iniciaron las mediciones. De acuerdo con las encuestas del año pasado, la imagen de Canal recibe una valoración de 8,32 puntos.

La continuidad del servicio continúa siendo el atributo del suministro mejor puntuado por los particulares, con un 9,16. Le siguen la calidad, el sabor y la transparencia del agua, con un 8,71, y la presión con la que llega a los grifos, que recibe un 8,43. Entre los que obtienen una menor valoración se encuentra la tarifa, con un total de 7,38. Sin embargo, los clientes juzgan positivamente la periodicidad y la claridad de la información que aparece en ella.

En el ámbito de la telelectura de contadores, la notificación de posibles fugas de agua se erige como uno de los servicios que mayor interés despierta entre los usuarios, con una calificación de 9,17. Hasta la fecha, más de 6.500 personas han sido informadas de consumos anómalos en el interior de sus viviendas. Este servicio personalizado ha sido especialmente valorado por los destinatarios de esos avisos, cuya satisfacción con el sistema de alertas asciende a 8,57 puntos.

Asimismo, las encuestas también abordan la percepción que tienen los clientes de otras cuestiones como la cercanía en el trato (7,15); la excelencia y seguridad del servicio

(8,34); la transparencia y confianza (8,02), o el compromiso medioambiental que transmite la empresa pública en sus actuaciones (7,99).

Los datos agregados de 2023 se basan en los resultados de las encuestas telefónicas realizadas a una muestra representativa de 2.400 clientes; principalmente particulares, pero también pequeñas y medianas empresas y trabajadores autónomos de diferentes localidades de la Comunidad de Madrid.

En ellas, además de preguntarles por la valoración del servicio que ofrece Canal de Isabel II, los entrevistados también evalúan a la empresa de agua en relación a otras suministradoras. En este apartado, frente al 8,72 de Canal, la electricidad recibe un 7,68, el gas un 7,40 y la telefonía un 7,52.

### **EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN, EN MÁXIMOS HISTÓRICOS**

Otro de los grandes parámetros generales del estudio es el índice de recomendación NPS, que mide la diferencia entre el porcentaje de promotores de una marca y el porcentaje de detractores. En este indicador, Canal de Isabel II continúa su escalada hasta lograr su pico histórico en el último ejercicio, con 53,4 puntos positivos. Esta cifra es casi 20 puntos porcentuales superior a la de 2017.

El porcentaje de clientes promotores de la empresa pública se sitúa en el 62 %. Esto quiere decir que, en la pregunta de si recomendarían los servicios de Canal a un familiar o amigo, 62 de cada 100 encuestados dan una puntuación de 9 o 10. Por su parte, el porcentaje de detractores (puntuación de 0 a 6 este parámetro) apenas representa un 8,7 % del total. Desde 2018, al menos la mitad de los entrevistados cada curso se han posicionado como promotores de la compañía.

### **UN 76 % SEGUIRÍA FIEL A CANAL**

Respecto al nivel de fidelidad que muestran los clientes hacia la compañía madrileña de agua, las cifras revelan que tres de cada cuatro (un 75,8 %) se quedarían con Canal de Isabel II incluso aunque existieran otros suministradores. Únicamente un 20 % de los consumidores se plantearía cambiar de empresa de abastecimiento en caso de que, por ejemplo, otra compañía ofreciera el mismo servicio a menor precio o con otras condiciones.

Estos buenos índices de satisfacción, imagen, recomendación y fidelidad son el resultado de las acciones específicas que la empresa pública madrileña ha propulsado en los últimos tiempos con el objetivo de mejorar la experiencia de sus clientes. Los esfuerzos en la resolución de reclamaciones, la renovación de la Oficina Virtual, la implantación de herramientas de analítica avanzada o la apuesta por la telelectura constituyen una muestra de las actuaciones más recientes que ha impulsado Canal de Isabel II en favor de sus usuarios.