

Está disponible para terminales iOS y Android en las principales plataformas de descarga

Canal de Isabel II renueva su aplicación móvil gratuita para las gestiones y trámites de sus clientes

- Presenta una estética renovada, añade nuevas funcionalidades y simplifica la tramitación de gestiones a distancia
- Incorpora un chat de consultas que se une a las otras alternativas de contacto con la empresa pública
- La compañía ofrece, mediante cita previa, atención telefónica con agentes especializados en la resolución de trámites comerciales

13MAY2024 — Canal de Isabel II ha lanzado una nueva aplicación para móviles con la que tanto usuarios como clientes de la compañía pueden realizar gestiones relacionadas con su servicio de agua y acceder a información de interés desde cualquier dispositivo móvil. La *app* ya está disponible en las principales plataformas de descarga, como [Google Play](#) y [App Store](#), y su instalación es gratuita.

La aplicación presenta una estética renovada, en la que predominan las formas orgánicas y redondeadas que recuerdan al movimiento del agua. Además, incorpora nuevas funcionalidades, como un chat de consultas en tiempo real, y mejora otras que ya existían en la versión anterior.

Como ya hiciera anteriormente con su página web de clientes, la [Oficina Virtual](#), la modernización de la aplicación responde a la necesidad de simplificar la tramitación de gestiones comerciales, que ahora resultan más accesibles y fáciles de realizar: se pueden consultar los consumos de la telelectura, descargar y pagar facturas, enviar la lectura del contador mediante fotografías, comunicar incidencias, etc. A su vez, el nuevo desarrollo refuerza la seguridad informática de los procesos para garantizar que los datos de los clientes queden bien custodiados.

La posibilidad de informarse y realizar trámites través de esta aplicación móvil se complementa con las demás vías de atención al cliente que ofrece la empresa pública.

Canal de Isabel II cuenta con un número gratuito de atención telefónica, el 900 365 365, disponible para trámites comerciales todos los días laborables de 8:30 a 20:00, y en cualquier momento del día para la comunicación de averías e incidencias. Asimismo, ofrece información y asistencia comercial a través del correo electrónico clientes@canaldeisabelsegunda.es.

Además, Canal dispone de una oficina de atención presencial en la calle José Abascal, donde los usuarios pueden acudir con [cita previa](#). No necesitan concretar su visita con antelación ni los mayores de 65 años ni las personas con discapacidad, quienes gozan de preferencia y pueden acudir directamente.

Igualmente, con el fin de evitar desplazamientos de sus clientes, la compañía les brinda un servicio de atención telefónica especializada, una alternativa más ágil en la que un agente especializado —el mismo que le atendería presencialmente— contacta directamente con el usuario en el día y hora que este haya elegido en su reserva de [cita previa](#).

Según los datos recogidos en las encuestas de 2023, la satisfacción de los madrileños con el servicio que presta Canal de Isabel II alcanza una nota de 8,72 sobre 10, un dato muy superior a la valoración que dan a las empresas suministradoras de electricidad (7,68), gas (7,40) y telefonía (7,52).