

La compañía asumió “10 compromisos claros como el agua de Madrid” para, de forma clara y transparente, atender las necesidades de sus clientes

Canal de Isabel II logra un 95 % de cumplimiento medio en el primer año de su carta de compromisos

- La empresa ha restablecido el servicio en menos de cuatro horas o suministrado agua embotellada en el 99,6 % de los cortes fortuitos
- Los plazos máximos para realizar actuaciones o los avisos por cortes programados, entre los puntos recogidos en la carta

4ENE2021 –. Desde que hiciera pública su [carta de compromisos](#), Canal de Isabel II ha logrado de media un índice de cumplimiento del 95 %. A finales del pasado año, la empresa pública dependiente de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid asumió “[10 compromisos claros como el agua de Madrid](#)”, con los que busca ofrecer, de forma clara y transparente, soluciones a las necesidades de sus usuarios, y así mejorar la calidad de su servicio.

Los compromisos adoptados por la compañía van desde las comunicaciones anticipadas respecto a los cortes en el suministro, hasta la reducción de los plazos en la instalación de las nuevas acometidas, pasando por la revisión de facturas o el aplazamiento de los pagos, entre otros.

Paloma Martín, consejera de Medio Ambiente, Sostenibilidad y Ordenación del Territorio y presidenta de Canal de Isabel II, valora muy positivamente este dato, que «demuestra el compromiso de Canal de Isabel II y sus empleados con la sociedad madrileña y su voluntad de facilitar la solución de sus problemas». Además, indica Martín, «obtener tal nivel de cumplimiento, en especial en un año tan singular como este 2020, es solo una prueba más del excelente servicio que presta esta empresa pública en la Comunidad de Madrid».

De este modo, y tomando como referencia los compromisos enunciados a finales de 2019, la empresa avisó con una antelación mínima de 24 horas en el 84 % de los casos. Este porcentaje ascendió hasta prácticamente el 100 % de los casos (99,86 %) cuando los afectados por un corte programado eran clientes sensibles, como escuelas, hospitales, centros de día, etcétera.

En las ocasiones en las que el servicio se vio interrumpido de manera inesperada, por una incidencia o avería y, por tanto, no era posible avisar con antelación de los cortes, Canal logró suministrar agua embotellada o bien restablecer el suministro en un plazo máximo de 4 horas en el 99,62 % de las ocasiones.

La resolución de avisos relativos a la calidad del agua, la instalación de los nuevos suministros dentro de los plazos acordados (10 o 3 días laborables, dependiendo del tipo de acometida), la tramitación con prontitud de los aplazamientos de pago o la reducción de los tiempos de espera en las oficinas comerciales también han contado con índices de cumplimiento superiores al 95 %. Además, en algunos supuestos el incumplimiento de los compromisos se ha traducido en compensaciones económicas para los usuarios afectados, que Canal ha aplicado directamente mediante factura.

Uno de los aspectos cumplidos sin excepción por parte de la compañía ha sido la revisión de la factura de aquellos clientes que han sufrido un aumento imprevisto del consumo de agua provocado por una avería en su instalación particular. Canal ha revisado el 100 % de las peticiones recibidas por este motivo.

DIVULGACIÓN DE LA TARIFA SOCIAL

Otro de los compromisos que asumió Canal de Isabel II para continuar ofreciendo un servicio de calidad era divulgar su tarifa social de agua, de tal manera que aumentase el porcentaje de contratos a los que aplicar bonificaciones. De este modo, en los primeros nueve meses de 2020, la compañía ha destinado 600.000 euros a bonificar más de 77.400 nuevos contratos.

Casi 30.000 de esos nuevos beneficiarios son empresas, autónomos y particulares de la Comunidad de Madrid que se han acogido a las ayudas extraordinarias aprobadas por Canal como medida de apoyo económico en el marco de la crisis del COVID-19.

Además, la empresa pública ha anunciado que, a partir de 2021, los perceptores del Ingreso Mínimo Vital también se unirán a la lista de beneficiarios de su tarifa social, haciendo que crezca el número de clientes acogidos a estas ayudas. En la actualidad, cerca de 260.000 personas se benefician de la tarifa social del agua en la región, que bonifica en un 50 % la cuota fija y en un 100 % la parte variable hasta un consumo de 25 metros cúbicos al bimestre.