

## Recomendaciones a los usuarios en caso de falta de suministro por congelación del contador

- El teléfono de atención al cliente de Canal de Isabel II está registrando un altísimo volumen de llamadas relacionadas con este tipo de incidencia
- Canal ha reforzado su servicio de reparaciones y derivado todo el personal disponible para atender estas incidencias

**12EN2021** – Canal de Isabel II está registrando un alto número de incidencias relacionadas con falta de suministro de agua por congelación de los equipos de medida debido a las bajas temperaturas que se están registrando en toda la Comunidad de Madrid.

Debido a este volumen, el teléfono está teniendo problemas puntuales para atender todas las llamadas. Por ello, la empresa pública ha multiplicado por 13 el número de operadores disponible para recoger los avisos. Como alternativa para comunicar las incidencias, además de este teléfono 900365365, Canal de Isabel II ofrece las siguientes vías de contacto:

- El correo [clientes@canaldeisabelsegunda.es](mailto:clientes@canaldeisabelsegunda.es), indicando ubicación de la incidencia y, si es posible, número de contrato.
- La app móvil Canal Clientes, desde el apartado “Incidencias en curso – Notificar incidencia”. Para poder hacerlo, es necesario disponer del número de contrato o bien indicar el domicilio en el que se está registrando la falta de suministro.
- La Oficina Virtual de la empresa, a través del enlace [https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/recytal/public/solicitud\\_averias.htm](https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/recytal/public/solicitud_averias.htm)

En paralelo, y en la medida en que puedan acceder hasta las incidencias por las condiciones de acceso por carretera o vías públicas, cerca de 250 técnicos de Canal están trabajando sobre el terreno para atender estas averías: más del triple de los disponibles el sábado, cuando 80 personas atendieron incidencias en la Comunidad.

Por este motivo, Canal de Isabel II recuerda a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid cómo pueden actuar tanto en caso de congelación de sus instalaciones como para prevenir este tipo de averías.

### CÓMO PROCEDER EN CASO DE CONGELACIÓN

En caso de falta de suministro de agua por congelación del contador, se recomienda a los usuarios que apliquen **calor con un secador de pelo o un soplete de forma indirecta en las partes metálicas** que lo rodean, **sin forzar nunca la llave de paso.**

Si esto no fuera suficiente, también puede verterse agua caliente directamente sobre la instalación. En caso de que el suministro siguiese sin fluir, puede que el problema se encuentre en la instalación interior de los usuarios.

Tienen a su disposición, como guía, los siguientes materiales.

- Vídeo: [Guía para proteger tu instalación del frío.](#)
- Vídeo: [Así se protege el contador ante heladas.](#)
- Documento pdf: [Guía para proteger tu instalación del frío.](#)

#### CONSEJOS PARA PREVENIR HELADAS E INCIDENCIAS POR CONGELACIÓN

- Es conveniente revisar la puerta del armario donde se ubica el contador, y verificar que está bien cerrada.
- Se recomienda proteger el contador envolviéndolo en materiales que impidan que se enfríe demasiado. Tejidos aislantes, como lana o fibra de vidrio, o incluso papel de periódico arrugado, son buenas opciones.
- Además de lo anterior, cubrir las tuberías que rodean el contador con espuma de poliuretano, porexpán u otro material aislante ayudará a evitar posibles problemas.
- Si va a estar fuera de su domicilio durante un período prolongado y, por tanto, el agua de la instalación interior no va a correr, es recomendable cerrar la llave de entrada de agua y vaciar la instalación interior: así se evitan roturas por congelación.