

El sistema evita colas innecesarias, mejora la atención personal y permite efectuar reservas con hasta dos semanas de antelación

---

## Canal de Isabel II implanta cita previa en sus oficinas comerciales para mejorar la atención a sus clientes

- El servicio está disponible a través de la web comercial de la empresa pública y del teléfono gratuito 900 365 365
- Más de 118.000 madrileños pasaron por la red de oficinas comerciales de Canal a lo largo del año pasado
- Canal de Isabel II fue en 2016 la empresa de aguas mejor valorada por sus clientes en España, un 8 sobre 10

**16 de julio de 2017.-** Canal de Isabel II ha puesto en funcionamiento un servicio de cita previa mediante el cual los ciudadanos pueden reservar la hora en la que desean ser atendidos en cualquiera de los 11 centros de Atención al Cliente disponibles en toda la Comunidad de Madrid. De este modo, se evitan esperas innecesarias y se consigue una atención más personalizada.

La solicitud de cita previa puede gestionarse a través de la [Oficina Virtual de Canal de Isabel II](#) o en el teléfono gratuito de Atención al Cliente 900 365 365. En ambos casos, se pueden reservar citas hasta con 15 días de antelación.

El proceso es ágil y sencillo: únicamente se debe indicar el trámite que se desea realizar, el centro de Atención al Cliente al que se quiere acudir y la fecha y hora en la que se desea ser atendido, junto con los datos personales. Una vez hecha la solicitud, el ciudadano recibirá un mensaje de texto o correo electrónico de confirmación en el que se le facilitará un número de localizador de cita.

Con este nuevo servicio de cita previa, Canal de Isabel II pretende conocer de antemano la demanda para así adecuar sus servicios de la mejor manera posible, ya que se evitan repuntes de afluencia de clientes en franjas horarias determinadas. Además, el ciudadano recibe una atención más ajustada a sus necesidades y se eliminan las esperas indeseadas.

Canal de Isabel II cuenta con una red de 11 oficinas comerciales para atención presencial, situadas tanto en Madrid capital como en otros nueve municipios de la Comunidad. Por ellas pasaron en 2016 más de 118.000 personas. Además de la atención presencial, Canal ofrece atención telefónica para incidencias, información, servicios y gestiones comerciales a través del teléfono gratuito 900 365 365, y por correo electrónico a través de [clientes@canaldeisabelsegunda.es](mailto:clientes@canaldeisabelsegunda.es).

La empresa pública cuenta también con una oficina virtual en la que los clientes pueden hacer sus gestiones y recibir ayuda en línea gracias al chat de atención comercial. Por último, la aplicación móvil gratuita Canal Clientes también permite realizar gestiones relacionadas con los contratos de agua y, además, notificar incidencias, consultar el estado de los embalses y visualizar campañas de sensibilización para el ahorro de agua.

Canal fue en 2016 la empresa de aguas mejor valorada por sus clientes en España: puntuaron la satisfacción general con los servicios que presta Canal con un 7,8 sobre 10, una calificación que llegó casi al 8 a la hora de valorar el servicio de atención al cliente.

Canal de Isabel II nació hace más de 165 años para abastecer de agua a la ciudad de Madrid y hoy en día presta servicio a más de 6 millones de personas en la región. Es una empresa líder en su sector y reconocida internacionalmente por la gestión del ciclo integral del agua. Opera 14 embalses; 78 captaciones de aguas subterráneas; 14 plantas de tratamiento de agua potable; 17.434 kilómetros de red de aducción y distribución; 131 estaciones de bombeo de agua potable y 126 de aguas residuales; 13.727 kilómetros de redes de alcantarillado; 63 tanques de tormenta; 823 kilómetros de colectores y emisarios; 157 estaciones depuradoras de aguas residuales; y 512 kilómetros de red de agua regenerada.