

Se ha realizado un estudio en sesiones celebradas en Madrid, Humanes y Alcobendas, con más de 50 usuarios

---

## La Comunidad de Madrid adapta los servicios de Canal de Isabel II para reducir la brecha digital en mayores de 65 años

- La empresa pública busca mejorar la atención al cliente de este colectivo y facilitar su relación con la compañía
- Entre las principales líneas de actuación se contemplan iniciativas formativas y acciones de divulgación acorde a sus necesidades
- Desde 2023, mantiene asistencia preferente y sin necesidad de cita previa para personas de más de 65 años en sus oficinas comerciales

**4 de abril de 2026.-** La Comunidad de Madrid continúa adaptando los servicios de Canal de Isabel II para reducir la brecha digital entre los mayores de 65 años. Para ello, la empresa pública ha realizado un estudio en el que han participado más de 50 usuarios, con el objetivo de mejorar la atención al cliente de las personas en esa franja de edad y su relación con la compañía.

Estas sesiones se han celebrado en la capital y en los municipios de Humanes y Alcobendas. Gracias a ellas, Canal ha podido conocer las dificultades que los madrileños encuentran a la hora de realizar gestiones a través de las plataformas online, y también recoger propuestas para optimizar su accesibilidad.

El análisis realizado confirma que, más allá de las limitaciones tecnológicas, persisten barreras culturales que les dificultan el uso de este tipo de herramientas. En este contexto, los participantes han manifestado una clara preferencia por la atención personal, valorando especialmente el trato cercano y la confianza que ofrece la interacción directa.

Para dar respuesta a esta realidad, Canal de Isabel II reforzará las medidas de acompañamiento dirigidas a este colectivo, con el objetivo de facilitar el aprendizaje y el uso de sus canales digitales, como la aplicación móvil o la Oficina Virtual. Entre las principales líneas de actuación, se contempla realizar iniciativas formativas y acciones de divulgación adaptadas a sus necesidades, además de prestar asistencia personalizada.

En términos generales, los asistentes han manifestado un elevado grado de satisfacción con el servicio, destacando especialmente la calidad del agua en la región, que califican como excelente, así como la fiabilidad de la compañía. Asimismo, han subrayado el valor diferencial de la atención personal, tanto telefónica como presencial, frente a otros proveedores de suministros.

En línea con su compromiso de servicio público, Canal mantiene desde 2023 la atención preferente y sin cita previa para las personas de más de 65 años en sus oficinas comerciales, una medida que contribuye a garantizar una asistencia accesible y adaptada a sus necesidades.

El estudio también pone de relieve la importancia de adaptar los soportes de comunicación. En este sentido, los mayores demandan facturas más claras y accesibles, con un lenguaje sencillo, menor carga técnica y un diseño que facilite su lectura, incluyendo un mayor tamaño de letra. Asimismo, los participantes destacan la necesidad de reforzar los canales tradicionales — como la radio, la prensa o la televisión— y de acercar la información a través de charlas y talleres en centros de mayores y espacios municipales, como vía complementaria a los entornos digitales.