



Los ciudadanos pueden consultar en tiempo real el estado de las incidencias derivadas de trabajos en la red o averías

---

## Canal de Isabel II Gestión lanza un servicio de información web sobre los cortes de suministro

- La empresa también avisa a los clientes ante incrementos significativos en el consumo para prevenir posibles fugas de agua

**25 de agosto de 2016.-** Canal de Isabel II Gestión ha lanzado esta semana un nuevo servicio que permite a los ciudadanos consultar, a través de la web de la compañía, la información disponible ante un corte en el suministro de agua. El objetivo de esta iniciativa es ampliar los canales de contacto con los que cuenta la empresa para atender a sus clientes y usuarios.

A través de la web corporativa [www.canalgestion.es](http://www.canalgestion.es), y dentro del área de clientes, los madrileños podrán consultar el área afectada por la incidencia, el tiempo estimado para el restablecimiento del suministro y si se han facilitado botellas de agua en la zona para paliar el desabastecimiento.

Esta iniciativa se suma a los otros canales de información y atención al cliente de los que dispone Canal de Isabel II Gestión, que incluyen su red de oficinas físicas, el teléfono gratuito 900 365 365, su oficina virtual y la aplicación móvil gratuita “Canal Gestión Clientes”, disponible en las principales plataformas para dispositivos móviles iOS y Android.

Las interrupciones en el suministro de agua vienen provocadas por trabajos que pueden ser programados o fortuitos. En el primer caso, se trata de tareas de mantenimiento previstas por la compañía y en las que, previamente, se colocan carteles informativos en las viviendas afectadas para que los residentes conozcan el alcance de los trabajos. En el segundo caso, se trata de incidencias no previstas en la red de tuberías, que pueden provocar interrupciones en el suministro de agua.

### AVISOS ANTE POSIBLES FUGAS

Por otro lado, Canal de Isabel II Gestión también avisa a los clientes que han incrementado de forma significativa su consumo de agua en relación a un periodo similar. Este sistema temprano de alerta se realiza ante la posibilidad de



que el cliente haya tenido una fuga en su instalación interior y no la haya detectado. A lo largo de 2015, la empresa pública de aguas hizo 1.400 llamadas y envió 2.000 cartas a clientes por este motivo.

De forma sistemática, el sistema comercial de Canal de Isabel II Gestión realiza una serie de validaciones sobre las órdenes de lectura de los contadores de agua cuyo consumo sea superior al esperado para el período. El consumo esperado se obtiene a partir del histórico de consumos del suministro en períodos similares en función de la estacionalidad.

Así, se comprueba si se dispone de fotografía de la lectura y que no exista error de lectura, se analiza el patrón de consumos del suministro, se comprueba si existe alguna intervención reciente que aporte información adicional, etcétera. Si tras estas gestiones sigue existiendo sospecha de una posible fuga de agua, se procede a avisar al cliente.

### **MÁS DE 17.000 KILÓMETROS DE TUBERÍAS**

El mantenimiento de la red de tuberías de transporte de agua es una prioridad para Canal Gestión. Esta red alcanza ya los 17.300 kilómetros, es decir, la distancia que existe entre Madrid y Melbourne, en Australia. La empresa invierte una media de 30 millones de euros anuales para el mantenimiento de esta red. Cada año se renuevan 170 kilómetros de tuberías, repartidos entre la capital y otros municipios de la región.

Canal de Isabel II Gestión es una empresa innovadora en el sector y reconocida internacionalmente por la gestión del ciclo integral del agua. En la Comunidad de Madrid, abastece a más de 6,2 millones de personas mediante la operación de 14 embalses, 78 captaciones de aguas subterráneas, 13 plantas de tratamiento de agua potable, 33 grandes depósitos reguladores y 288 menores, 17.366 kilómetros de red de aducción y distribución, 141 estaciones de bombeo de agua potable y 125 de aguas residuales, 13.682 kilómetros de redes de alcantarillado, 63 tanques de tormenta, 822 kilómetros de colectores y emisarios, 156 estaciones depuradoras de aguas residuales y 493 kilómetros de red de agua regenerada.

