

Garrido avanza que la empresa pública ha identificado a 7.000 usuarios que podrán recibir un aviso ante posibles incidencias

Canal de Isabel II pone en marcha un protocolo de aviso por falta de suministro a clientes “sensibles”

- En esta clasificación se encuentran hospitales, centros educativos o residencias de ancianos

1 de diciembre de 2016.- Canal de Isabel II ha puesto en marcha un protocolo de aviso por falta de suministro de agua para clientes considerados “sensibles”. Se trata de 7.000 contratos entre los que se encuentran hospitales y centros de salud, guarderías, colegios o universidades, hoteles, industrias de gran consumo o residencias de ancianos.

Así lo ha avanzado hoy el consejero de Presidencia, Justicia y Portavoz del Gobierno regional y presidente de Canal de Isabel II, Ángel Garrido, en la sesión de control en la Asamblea de Madrid, en respuesta a una pregunta del Grupo Popular relativa a las medidas que ha adoptado la empresa pública para mejorar la gestión de la información relativa al suministro de agua.

Garrido ha explicado que el objetivo de este protocolo es avisar de las interrupciones del suministro a aquellos clientes que atienden a grandes colectividades y en los que la falta de agua tiene una mayor repercusión por el papel que desempeñan en la sociedad.

La empresa pública contactará con los titulares de estos 7.000 contratos para solicitarles que faciliten una persona de contacto para que sea la destinataria de los mensajes de aviso sobre la situación del suministro de agua.

En el caso de que la actuación sobre la red de tuberías sea programada, Canal de Isabel II avisará con 48 horas de antelación al cliente afectado mediante el envío de un correo electrónico o SMS. Posteriormente, se le informará de la hora prevista para la interrupción del suministro y, finalmente, de la previsión de restablecimiento. Estas dos últimas comunicaciones serán las que se realicen cuando la actuación sobre la red no esté programada.

PARA TODOS LOS CLIENTES



“Este proyecto lo hemos iniciado con vocación de extenderlo a todos los usuarios de Canal de Isabel II. Por eso, en breve, la empresa pública hará una campaña de comunicación al respecto y comenzará a contactar con todos sus clientes para que faciliten los datos de quién debe recibir los avisos en estos casos”, ha añadido Garrido.

Este nuevo protocolo se une a otras iniciativas que Canal de Isabel II ya ha puesto en marcha para mejorar la gestión de la información que se ofrece a los clientes en relación al suministro de agua.

Así, este verano la empresa pública de agua puso en marcha un servicio para que los ciudadanos consulten, a través de la web corporativa, la información disponible ante una interrupción en el suministro de agua, lo que incluye el área afectada por la incidencia, el tiempo para el restablecimiento del servicio y si se han facilitado botellas de agua en la zona para paliar el desabastecimiento.

Está previsto que los clientes puedan acceder a este servicio en breve a través del móvil, usando la *app* de Canal de Isabel II.

Además, desde hace años, Canal de Isabel II también avisa a los clientes cuando detecta incrementos de consumo de agua que pueden considerarse como anómalos. De esta forma, se alerta a los usuarios ante posibles fugas en las instalaciones interiores de sus viviendas, evitando la pérdida de agua y los costes asociados.