

El objetivo de esta carta es atender las necesidades de sus usuarios de manera clara y transparente

La Comunidad lanza la primera Carta de Compromisos de Canal de Isabel II con sus clientes

- La empresa pública ha adoptado 10 compromisos para mejorar el servicio que presta a los ciudadanos
- Las interrupciones del suministro planificadas se comunicarán con una antelación mínima de 24 horas
- Las facturas que registren un aumento notable de consumo por averías en instalaciones interiores serán revisadas

2 de noviembre de 2019.- Canal de Isabel II, empresa pública de la Comunidad de Madrid, ha publicado su primera carta de compromisos con sus clientes con el objetivo de adaptarse a sus necesidades y requerimientos y que amplía y mejora su anterior carta de servicios. Así, asume diez compromisos para, de forma clara y transparente, ofrecer soluciones a las necesidades de los usuarios. El incumplimiento de alguno de ellos podrá generar indemnizaciones automáticas que oscilan entre los 30 y los 420 euros.

En relación al suministro, Canal comunicará con una antelación mínima de 24 horas la intención de realizar una obra que implique una interrupción en el mismo con posible afección a la población, así como de manera personalizada los cortes fortuitos o programados a los usuarios que lo soliciten. Para atender la falta de agua ante incidencias se facilitará, en un máximo de 4 horas, medios alternativos de agua de consumo (garrafas y cisternas).

Sobre los aspectos a la contratación del servicio, el plazo de instalación de nuevas acometidas será de un máximo de 10 días laborables desde la obtención de los permisos necesarios. Este plazo será de tres días laborables cuando sean edificios que ya disponen de la instalación necesaria para el suministro. También se revisarán las facturas emitidas cuando se produzca un aumento notable del consumo debido a averías en instalaciones interiores de los clientes, siempre que se acredite la reparación de la misma.

Por otra parte, se difundirá de manera activa la tarifa social para que llegue a todos los ciudadanos que precisen acogerse a ella. Además, se atenderán todas las solicitudes de aplazamiento de pago en un plazo de 10 días laborables. Finalmente, la empresa se ha adherido al Sistema Arbitral de Consumo y ha fijado un plazo máximo de cinco días laborables para informar sobre el estado de una reclamación.

PLAN ESTRATÉGICO: COMPROMISO CON LOS CLIENTES Y USUARIOS

Reconocer las necesidades de clientes y usuarios e involucrarle en el diseño de procesos y servicios, forma parte de una de las líneas del Plan Estratégico 2018/2030 de Canal de Isabel II. En ella se incluyen las actuaciones para mejorar la experiencia de clientes, la instalación de contadores inteligentes y mejorar la eficiencia de los procesos comerciales.

Los madrileños valoran el servicio que presta Canal de Isabel II con un alto grado de satisfacción. En el último estudio realizado la nota otorgada a la empresa pública ha sido de un 8,53, lo que supone un crecimiento tres décimas frente al dato medio con el que se cerró 2018, en el que la satisfacción global entre particulares se situó en el 8,23