

Según los datos recogidos en los estudios realizados entre 1.250 usuarios, en los seis primeros meses de 2020

Los usuarios de Canal de Isabel II valoran con una puntuación de 8,64 el servicio de esta empresa pública de la Comunidad de Madrid

- La valoración también sube entre pequeñas y medianas empresas y trabajadores autónomos hasta alcanzar el 8,72
- Aprecian, principalmente, la continuidad en el suministro, la calidad, el sabor, la transparencia del agua y su presión
- La nota global a la imagen de empresa mejora también entre los clientes, y pasa de un 7,96 a un 8,09
- Canal es la empresa de suministros que mejor valoración recibe frente al gas, la electricidad, o la telefonía

13 de septiembre de 2020.- Los madrileños otorgan un elevado grado de satisfacción al servicio que presta Canal de Isabel II situándolo en un 8,64, según los datos recogidos en los estudios realizados por esta empresa pública de la Comunidad de Madrid en los seis primeros meses del año.

Este dato mejora la puntuación de 8,53 con el que se cerró el año 2019. Este índice es aún mayor entre las pequeñas y medianas empresas y autónomos, que valoran con un 8,72 el servicio de Canal de Isabel II, frente al dato de 2019 que se situó en un 8,51.

Entre los aspectos mejor puntuados por los usuarios se encuentran la continuidad con el suministro (9,22); la calidad, sabor y transparencia del agua (8,64); la presión del agua (8,54), o la excelencia y seguridad en el servicio que presta (8,24). Destacan también su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente (7,85); la transparencia y confianza que les transmite (7,70), y el orgullo de tener a Canal de Isabel II como suministradora de agua (7,54).

Además, los usuarios valoran muy positivamente la periodicidad y puntualidad de la factura y la claridad de la información que aparece en ella, aunque otorgan a la tarifa la valoración más baja, un 7,1. Finalmente, la nota otorgada a la imagen de la empresa también ha mejorado respecto al dato de fin de 2019, que ha pasado de un 7,96 a un 8,09.

La consejera de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Paloma Martín, ha subrayado que “los madrileños disfrutamos gracias al Canal,

de un agua de la máxima calidad” y ha recordado, además, “que no sólo es un 20% más barata que la media nacional, sino que llevan las tarifas congeladas desde hace cinco años”.

Asimismo, cerca de 250.000 madrileños (familias numerosas, viudas, rentas bajas etc) “se benefician de las bonificaciones sociales que aplicamos desde el Canal de Isabel II. Estamos hablando de una bonificación anual de 3,3 millones de euros”, ha destacado Martín.

Para llevar a cabo este estudio, Canal entrevistó telefónicamente a más de 1.250 usuarios, entre particulares y empresas, distribuidos geográficamente por toda la Comunidad de Madrid. Además de preguntarles por la valoración del servicio que presta Canal de Isabel II, los clientes evalúan a la empresa de agua en relación con otras empresas suministradoras. Así, frente al 8,64 de Canal, la electricidad recibe un 7,69; el gas un 7,61, y el teléfono un 7,13.

ESCUCHAR AL CLIENTE PARA MEJORAR SU SERVICIO

Tras el rediseño de la factura, que Canal realizó atendiendo a las peticiones y opiniones de sus clientes, los clientes consideran que ahora es más visual, estética y comprensible, y que les resulta más sencillo comprender los distintos conceptos que se facturan.

Además de medir la satisfacción global de sus clientes, la empresa pública también analiza las opiniones y valoraciones de sus clientes tras realizar algún tipo de interacción comercial, como contrataciones de suministro o tramitación de quejas, con el objetivo de identificar los puntos de mejora tanto en su atención comercial como en su actividad en general.

Reconocer las necesidades de clientes y usuarios e involucrarlos 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 la mejora de la eficiencia de los procesos comerciales.

Canal de Isabel II nació hace más de 165 años para abastecer de agua a la ciudad de Madrid. Hoy, sus más de 2.800 empleados prestan servicio a más de 6 millones de personas en la región. Es una empresa totalmente pública, innovadora, líder en su sector y reconocida internacionalmente por su gestión del ciclo integral del agua.

Opera 13 embalses; 78 captaciones de aguas subterráneas; 14 estaciones de tratamiento de agua potable; 17.651 kilómetros de red de aducción y distribución; 131 estaciones de bombeo de agua potable y 133 de aguas residuales; 15.317 kilómetros de redes de alcantarillado; 65 tanques de tormenta; 157 estaciones depuradoras de aguas residuales, y 651 kilómetros de redes de agua regenerada.