

10
COMPROMISOS

CLAROS

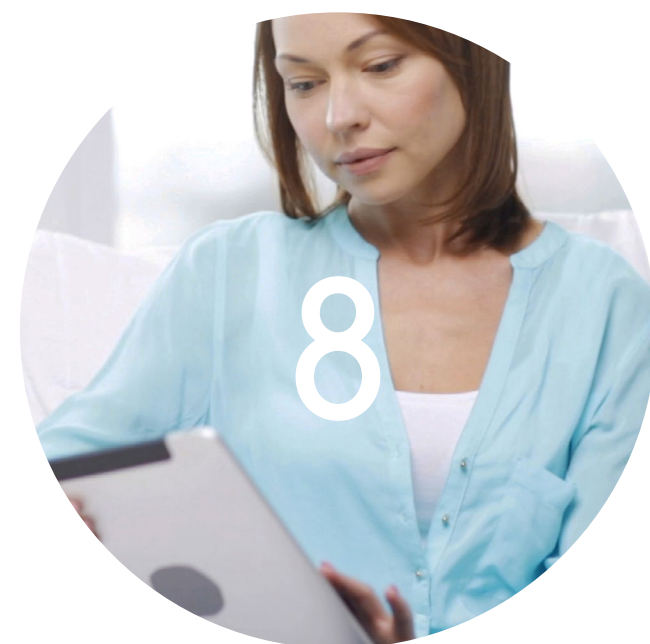
COMO EL AGUA DE MADRID

Canal
de Isabel II

COMPROMETIDOS CONTIGO

En Canal de Isabel II siempre hemos puesto un especial interés en cuidar nuestra relación contigo. Queremos hablarte claro y ofrecerte más soluciones para tus necesidades, por eso hemos dado un paso más en nuestra vocación de servicio público.

El resultado son estos 10 compromisos que asumimos para continuar ofreciendo un servicio transparente, de calidad y justo para todos.






Para que todo fluya sin imprevistos

Te avisaremos, con una antelación mínima de 24 horas y a través de diferentes medios, cuando vayamos a realizar una obra programada que implique un corte en el suministro de agua. Por supuesto, siempre lo comunicaremos a los ayuntamientos afectados.





2

Para no cortar tus planes

Te comunicaremos de manera personalizada los cortes de suministro programados o fortuitos, utilizando aquellos canales de comunicación que proporcionen mayor inmediatez: SMS o correo electrónico. Solo tendrás que darte de alta.

¡Suscríbete al servicio gratuito de alertas en el 900 365 365!

3



Para darte soluciones transparentes



Atenderemos tus necesidades básicas de agua de consumo en un máximo de 4 horas, en caso de que el servicio se vea interrumpido de manera fortuita. Lo haremos mediante el suministro de agua embotellada u otro medio alternativo.

4



Para que te sepa bien tenernos cerca

Atenderemos todos los avisos relativos a la calidad del agua: te informaremos de la naturaleza del problema y de su posible solución.

[#deMadridydelgrifo](#)

5



Para que tengas agua en un abrir y cerrar de grifo

Instalaremos las nuevas acometidas en un máximo de 10 días laborables desde la obtención de los permisos correspondientes, siempre que se disponga de una red de distribución adecuada a la que conectarla.

Te compensaremos con 30 € por cada día de demora, hasta un máximo de 420 € en el caso de acometidas completas, o hasta 150 € en el caso de segundos tramos de acometida.

Por otra parte, cuando los edificios ya dispongan de una instalación general con contadores en batería, pondremos en servicio el suministro de agua en un máximo de 3 días laborables desde la fecha de contratación.

Te compensaremos con 30 € en caso de incumplimiento.



Para que una avería no ahogue tu bolsillo

Revisaremos tu factura y disminuirémos su importe en el caso de que se haya producido un incremento notable del consumo como consecuencia de una avería en tu instalación interior. Así, mitigaremos las repercusiones económicas de la fuga de agua.

Para ello deberás demostrar la reparación de la avería y la reducción del consumo a los valores habituales. Si deseas conocer las condiciones de la revisión, puedes consultarlas en nuestra [página web](#).

7



Para no hacerte esperar

Te garantizamos que el tiempo de espera cuando quieras ser atendido en nuestras oficinas comerciales no superará los 10 minutos.

Si quieres ir aún más rápido, solicita tu cita previa.

8

Para ser eficientes cuando tienes problemas

Te informaremos del estado de tu reclamación en un plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha en que la recibamos.

Te compensaremos con 30 € en caso de incumplimiento.

Tenemos la obligación de responder a tu reclamación en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación.



9



Para llegar a todos de forma justa

Divulgaremos nuestra tarifa social por distintos medios y de forma continuada, y mantendremos una interacción directa con los trabajadores sociales de los ayuntamientos. Todo ello para lograr que aumente el número de clientes con bonificación en su factura.

[Consulta aquí nuestras bonificaciones.](#)

10



Para ser flexibles contigo

Tramitaremos el 100 % de las solicitudes de aplazamiento de pago y notificaremos su resolución en 10 días laborables desde la fecha de solicitud.

Te compensaremos con 30 € en caso de incumplimiento.

¿Tienes derecho a una compensación?



Cuando te corresponda una compensación, la aplicaremos directamente mediante factura en el plazo de 30 días naturales. Si consideras que tienes derecho a una compensación automática que no hayamos aplicado de oficio, dispones de un plazo de 3 meses desde el incumplimiento del compromiso para reclamar el pago.

Si en el momento que corresponda aplicar la compensación tienes alguna deuda con nosotros, esta disminuirá en una cantidad igual al importe de la compensación.

Este modelo de compensaciones no afecta a otros derechos legales que, como cliente, puedas tener con nosotros.

Ante el desacuerdo en el cumplimiento de cualquiera de los compromisos, puedes presentar una sugerencia o reclamación. En estos casos, obtendrás un justificante por escrito que dejará constancia de la apertura del procedimiento. Una vez presentada la reclamación, te daremos respuesta en el plazo máximo de un mes.



Queremos atenderte con objetividad

Estamos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. De este modo, si no estás conforme con la resolución de tu reclamación o no hubieras obtenido respuesta en el plazo de un mes, podrás recurrir a la Junta Arbitral de Consumo.

Tú mismo, como cliente de Canal de Isabel II, podrás decidir el modo de solventar el litigio:

si sobre la base de un arbitraje de derecho o de un arbitraje de equidad.

En el primer caso, el árbitro resuelve el conflicto basándose en criterios jurídicos y legales. En el segundo, lo hace motivado por su sentido de la justicia, de acuerdo a su leal saber y entender, pero sin contravenir el ordenamiento jurídico.



Quedan excluidos del arbitraje de consumo los siguientes supuestos:

- ✦ Las reclamaciones cuyo importe exceda de 3.000 € y las que versen sobre indemnizaciones por daños y perjuicios.
- ✦ Las reclamaciones formuladas por profesionales o empresarios en el ejercicio de su actividad profesional, industrial o comercial.
- ✦ Las reclamaciones sobre facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de solicitud del arbitraje.
- ✦ Las reclamaciones por servicios, suministros o equipos no contratados directamente con Canal de Isabel II o sus distribuidores, o aquellas en las que no exista relación directa de consumo.
- ✦ Las cuestiones sobre las que ya exista una resolución judicial o administrativa al respecto o las que hayan sido formuladas ante la Administración de Justicia o los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, sin que hayan sido archivadas.



10 COMPROMISOS

Canal 
de Isabel II

ENTRA EN

canaldeisabelsegunda.es

Y DESCUBRE TODO LO QUE SEGUIMOS HACIENDO PARA MEJORAR