

# Tu contrato de AGUA

Canal  
de Isabel II

en 5 pasos

Cómo contratar el suministro de agua en el caso de que tu vivienda/local no lo tenga

Necesito contratar el agua en mi casa, ¿qué tengo que hacer?

Voy a abrir mi nuevo negocio, ¿cómo pongo a punto el suministro de agua?



## PRIMEROS PASOS

- 1.1 Busca o solicita información
- 1.2 Identifica quién será el titular del contrato
- 1.3 Recopila la documentación necesaria  
Parte de esta documentación, tendrás que solicitarla en tu ayuntamiento.



Presenta tu solicitud 2.1

Te asignamos un número de expediente 2.2

Te informamos de la visita del inspector, presupuesto orientativo y documentación necesaria 2.3



## INICIA LA CONTRATACIÓN



## INSPECCIÓN DE TU INSTALACIÓN

- 3.1 Te llamamos para confirmar la visita
- 3.2 Recibes la visita de nuestro inspector
- 3.3 Recibes la documentación y tu factura de derechos de contratación



Envía los permisos municipales junto con el resto de documentación y procede al pago de la acometida 4.1



Realizamos la acometida, instalamos el conjunto de medida y ya dispones de agua en tu vivienda, local o negocio 4.2

Nos comprometemos a ejecutar tu nueva acometida en un plazo 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



## PERMISOS Y REALIZACIÓN DE LA OBRA



## ÚLTIMO PASO

- 5.1 Y para terminar, reponemos los pavimentos afectados por la obra



A continuación, te proporcionamos información más detallada de los distintos pasos para contratar el suministro de agua. Como ya hemos indicado, lo primero que necesitarás conocer es el tipo de instalación a contratar y el uso al que irá destinada. En algunas ocasiones, puede que sea necesario realizar obras en la instalación de agua responsabilidad de Canal de Isabel II, bien para adaptarla a la normativa o bien para hacer un correcto dimensionamiento de esta en función del uso al que la destines.

## PRIMEROS PASOS

1

### 1.1 Busca o solicita información

Puedes buscar o pedir información:

✉ [clientes@canaldeisabelsegunda.es](mailto:clientes@canaldeisabelsegunda.es)

🌐 [oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es](http://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es)

📍 Centro de atención al cliente: C/ José Abascal, 10 - 28003 Madrid (mediante cita previa)

☎ Teléfono gratuito: 900 365 365

### 1.2 Identifica quién será el titular del contrato

El alta y la firma del contrato podrá hacerla:

- El propietario
- El arrendatario de la finca, si así se ha pactado entre las dos partes en el contrato privado de arrendamiento
- El adjudicatario
- Autónomo o PYME: representante o persona autorizada

### 1.3 Recopila la documentación necesaria

Necesitarás una serie de documentos iniciales para presentar junto con la solicitud de acometida:

- Formulario de solicitud según el uso y tipo de instalación a contratar a través de: [oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es](http://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es)
- Documento de vinculación con la finca: escritura de compraventa o contrato de arrendamiento
- Datos identificativos de la finca: dirección, fecha de vinculación, etc.
- DNI y fotocopia
- CNAE: solo para usos comerciales

En el ayuntamiento:

- Si el uso de la instalación es de obra: licencia de obra o declaración responsable
- Si el uso es de vivienda: licencia de primera ocupación o declaración responsable
- Si el uso es comercial: licencia de apertura

En la Subdirección General de Industria de la CAM:

- Si el uso de la instalación es vivienda/comercial: certificado final de industria correspondiente a la instalación interior de agua

\*Si tu vivienda pertenece a una urbanización histórica, consúltanos si necesitas aportar autorización de esta para contratar.

2

## INICIA LA CONTRATACIÓN

### 2.1 Presenta tu solicitud

Canales para presentarla:

✉ [clientes@canaldeisabelsegunda.es](mailto:clientes@canaldeisabelsegunda.es)

🌐 [oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es](http://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es)

📍 Centro de atención al cliente: C/ José Abascal, 10 - 28003 Madrid (mediante cita previa)

### 2.2 Te asignamos un número de expediente

Te proporcionaremos el número de expediente, que podrás usar para el seguimiento de tu contratación.

### 2.3 Te informamos de la visita del inspector, presupuesto orientativo y documentación necesaria

Recibirás una comunicación con la documentación necesaria que debes enviar, junto con el presupuesto máximo orientativo de la obra a ejecutar.

Tendrás que enviárnosla a Canal por el medio que prefieras:

✉ [clientes@canaldeisabelsegunda.es](mailto:clientes@canaldeisabelsegunda.es)

🌐 [oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es](http://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es)

📍 Centro de atención al cliente: C/ José Abascal, 10 - 28003 Madrid

✉ Correo postal: C/ Jose Abascal, 10 - 28003 Madrid

3

## INSPECCIÓN DE TU INSTALACIÓN

### 3.1 Te llamamos para confirmar la visita

En un plazo máximo de 10 días laborales te llamaremos para concertar la cita y, además, te avisaremos con 24 horas de antelación para confirmarla.

### 3.2 Recibes la visita de nuestro inspector

El inspector te indicará:

- La ubicación idónea de la instalación y del armario (que puedes contratar con Canal o hacerlo directamente)
- Qué obra hacer (obras u otros trabajos complementarios en tu instalación interior)
- Otra información complementaria, instrucciones y especificaciones que puedan resultar de ayuda

### 3.3 Recibes la documentación y tu factura de derechos de contratación

Aproximadamente en 3 días, recibirás:

- Contrato, con las condiciones generales particulares, si las hubiera
- Factura de derechos de contratación, que incluye la cuota de red, la de enganche y el anticipo de consumo\*. Esto cubre los costes de las obras de adaptación a la red, así como el coste de la acometida, los del aparato de medida (contador) y las llaves de entrada y salida
- Impresos de solicitud de licencias/permisos
- Escrito de desistimiento
- Domiciliación bancaria (SEPA)

Así, el contrato queda **FORMALIZADO**. Independientemente de cómo realices la contratación (internet, teléfono o presencialmente), tendrás que devolvernos el contrato **firmado** en un plazo de **15 días** para su archivo y registro.

\* Anticipo de consumo: es una cantidad que cubre el importe de la facturación del suministro de agua y que responde a las obligaciones económicas contraídas. Este importe será devuelto automáticamente al cliente a la finalización de la relación contractual siempre y cuando se hayan cumplido las obligaciones contraídas por parte de este y coincidan los datos de titular del contrato y cuenta bancaria.

4

## PERMISOS Y REALIZACIÓN DE LA OBRA

### 4.1 Envía los permisos municipales junto con el resto de documentación y procede al pago de la acometida

Tendrás que enviárnoslos en un plazo de 6 meses, bien por email o presencialmente en nuestra oficina, para que puedan comenzar las obras. Con ellos, podremos realizar la parte de la obra que es de nuestra competencia. Ten en cuenta que la **licencia de cala tiene fecha de vencimiento**.

El pago de la acometida se puede realizar a través de:

- Domiciliación bancaria
- Tarjeta de crédito/débito

El importe final de la factura podrá variar en función de los trabajos realizados sobre el terreno, y se revisará al final del proyecto con el envío de la factura definitiva en caso de existir modificaciones.

### 4.2 Realizamos la acometida, instalamos el conjunto de medida y ya dispones de agua en tu vivienda, local o negocio

Si decides hacerla con nosotros, la ejecución de la acometida la realizará una empresa autorizada y supervisada por Canal, mientras que nuestros técnicos procederán posteriormente a la instalación del contador.

Te enviaremos una comunicación informándote de que ya dispones de suministro.

- El importe final de la factura podrá variar respecto del presupuesto inicial, en función de distintas circunstancias
- Según el compromiso 5 de nuestra Carta de Compromisos, realizaremos esta instalación en un plazo máximo de 10 días laborables desde la obtención de los permisos correspondientes. En caso contrario, te compensaremos económicamente por los días de demora

5

## ÚLTIMO PASO

### 5.1 Y para terminar, reponemos los pavimentos afectados por la obra

- Aunque la obra esté acabada, puede ocurrir que no sea la misma empresa que hace la obra quien realice esta reposición, por eso pueden pasar unos días desde la finalización de la obra hasta la reposición de pavimentos.
- Y, además, en caso de haber diferencias con la factura inicial (que pueden provenir del tipo de pavimento afectado, de no localizar la tubería de conexión o de calibres de acometida a aprovechar no válidos), recibirás la factura definitiva de la obra con el importe exacto.