

El objetivo primordial de Canal de Isabel II, S.A. es prestar el mejor servicio, y en las mejores condiciones, a sus usuarios: los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

Dentro de la política de aseguramiento de la calidad de los recursos que Canal de Isabel II, S.A. viene prestando a sus clientes mediante su Sistema de Calidad, esta Empresa Pública ha adquirido unos compromisos concretos con sus clientes en la atención que como tales se les presta, suponiendo su incumplimiento por causas imputables a la Empresa una compensación económica.

Compromiso	Compensación
Realizar la puesta en servicio del suministro en un contador secundario en batería en el plazo de tres días laborables, desde la fecha de la contratación.	Por cada día de demora se compensará al cliente con 10€ hasta el total del coste de la instalación y de los materiales.
Instalar una nueva acometida que implique nuevo contrato, siempre que exista red de distribución adecuada a la que conectarla, o que ya exista primer tramo ejecutado en Proyecto de Conformidad Técnica, en el plazo de diez días naturales desde la fecha en que Canal de Isabel II, S.A. reciba los permisos y licencias de los organismos correspondientes para poder realizarla.	Por cada día de demora se compensará al cliente con 20€ hasta el total del coste de la instalación y de los materiales.
Resolver una reclamación, presentada por el cliente, por consumo de agua, o bien, informar de la actuación previa a realizar en el plazo de cinco días laborables, desde la fecha de recepción.	Por cada día de demora se compensará al cliente con 5€ hasta el total de 150€.
Girar visita a la finca por parte del lector para leer el contador, en la fecha en la que previamente se le ha comunicado al cliente.	Se compensará al cliente con 3,01€ por cada incumplimiento.
Comprobar el contador, si técnicamente es posible, en el plazo de quince días laborables desde la fecha de recepción de la petición.	Por cada día de demora, se compensará al cliente con 5€ hasta un total de 150€



Oficina virtual

oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es



Teléfono gratuito

900 365 365



Correo electrónico

clientes@canaldeisabelsegunda.es