

Desde que comenzó la alerta por nevada y bajas temperaturas se han comunicado más de 3.600 incidencias

La Comunidad de Madrid triplica el servicio para solucionar averías ocasionadas por la congelación de contadores de agua

- Canal de Isabel II multiplica por 13 el número de operadores que atienden las llamadas de usuarios
- La empresa pública registra incidencias también a través de correo electrónico, en la oficina virtual y mediante la app para clientes

12 de enero de 2021.- La Comunidad de Madrid está registrando un alto número de incidencias relacionadas con problemas en el suministro de agua por congelación de las instalaciones a causa de la nevada y la intensa bajada de temperaturas.

Por ello, la empresa pública Canal de Isabel II ha reforzado tanto el servicio de atención telefónica, que ha multiplicado por 13 el número de operadores, como el de resolución de averías, triplicando los efectivos hasta sumar 250 técnicos y operarios. Desde el inicio de la borrasca, Canal ha resuelto casi 2.000 incidencias de las casi 3.600 comunicadas.

Para ello, Canal ha movilizó personal de otras áreas y servicios con el fin de resolver con la mayor celeridad las incidencias, dando prioridad a aquellas en las falta el suministro de agua. El principal problema que se está encontrando el personal de la empresa es acceder a las viviendas –por la acumulación de hielo y nieve que persiste en los viales- para determinar si la congelación se ha producido en los contadores o en las tuberías particulares de los usuarios.

Además de la opción de comunicación telefónica, Canal de Isabel II ofrece otras alternativas de contacto. Por un lado, mediante correo electrónico a clientes@canaldeisabelsegunda.es, indicando ubicación de la incidencia y, si es posible, número de contrato. También en la oficina virtual de la compañía https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/recytal/public/solicitud_averias.htm

Además, se puede comunicar a través de la aplicación móvil Canal Clientes, desde el apartado 'Incidencias en curso – Notificar incidencia'; para ello, es necesario disponer del número de contrato o bien indicar el domicilio en el que se registra la falta de suministro.

CÓMO PROCEDER EN CASO DE CONGELACIÓN

En caso de falta de suministro de agua por congelación del contador, se recomienda a los usuarios que apliquen calor con un secador de pelo o un soplete de forma indirecta en las partes metálicas que lo rodean, sin forzar nunca la llave de paso. Si esto no fuera suficiente, también puede verterse agua caliente directamente sobre la instalación. En caso de que el suministro siguiese sin fluir, puede que el problema se encuentre en la instalación interior de los usuarios.

Ante la previsión de nuevas heladas durante las próximas horas, para evitar que se congelen las instalaciones es conveniente revisar la puerta del armario donde se ubica el contador y verificar que está bien cerrada.

Además, se aconseja proteger el contador envolviéndolo en materiales que impidan que se enfríe demasiado, siendo buenas opciones tejidos aislantes como lana o fibra de vidrio o, incluso, papel de periódico arrugado. Además de lo anterior, cubrir las tuberías que rodean el contador con espuma de poliuretano, porexpán u otro material aislante ayudará a evitar posibles problemas.

Canal de Isabel II dispone en su canal de Youtube recomendaciones para proteger el contador y las instalaciones de suministro de agua de las bajas temperaturas previstas y cómo actuar en caso de que se congelen:

<https://www.youtube.com/channel/UCRzNibkZGM8KpcTDO4zpQGQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=XoKxsc1UEAo>