

Estos datos se desprenden de la encuesta de satisfacción realizada por la empresa pública entre más de 2.400 clientes de forma telefónica en 2025

La Comunidad de Madrid alcanza la excelencia en la valoración de la continuidad del suministro de agua potable de Canal de Isabel II

- Los usuarios han otorgado un 9,17 sobre 10 a este parámetro, entendido como la ausencia de cortes en el abastecimiento, que se consolida tras obtener un año más el sobresaliente
- Los madrileños valoran de manera positiva los esfuerzos de la compañía en su compromiso con el medio ambiente, que pasa del 8,17 al 8,25 con respecto a 2024
- El índice de recomendación de Canal logra su pico histórico desde que hay registros con 55,5 puntos positivos, considerado como excelente

25 de enero de 2026.- La Comunidad de Madrid alcanza la excelencia en la valoración de la continuidad del suministro de agua potable de Canal de Isabel II. Así se desprende de la encuesta de satisfacción realizada por la empresa pública entre 2.403 clientes de distintos municipios de la región, entrevistados telefónicamente en 2025.

Los usuarios han otorgado un 9,17 sobre 10 a este parámetro, entendido como la ausencia de cortes en el abastecimiento. Este factor sigue siendo el que mejor puntuación recibe, consolidándose tras obtener un año más el sobresaliente. Los indicadores de la calidad, el sabor y la transparencia del agua reciben un 8,73 mientras que la presión con la que llega a los grifos, un 8,56.

La imagen global que proyecta Canal entre los madrileños marca una calificación de 8,46. Además, los resultados también la colocan por delante de los principales suministros domésticos en términos de satisfacción, con un 8,75 frente al 7,78 de la electricidad, el 7,72 del gas y el 7,53 de la telefonía.

Con respecto a la excelencia y seguridad del servicio, la compañía remonta cinco centésimas, hasta el 8,63, mientras que la cercanía en el trato se estabiliza en un 7,57. En cuanto a la percepción como una entidad innovadora, este atributo se estrena en las encuestas con una nota de 7,88.

Los madrileños consideran de manera positiva los esfuerzos realizados por la empresa pública en su compromiso con el medio ambiente, que pasa del 8,17 al 8,25 respecto a 2024. Asimismo, la ven más transparente y confiable que el año anterior e incrementa su puntuación de 8,30 a 8,42. Entre los atributos con una menor calificación se encuentra la tarifa, con 7,41 puntos, aunque los usuarios valoran de forma positiva la periodicidad y la claridad de la información que aparece en ella.

EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN ALCANZA SU PICO HISTÓRICO

Otro de los grandes parámetros generales del estudio es el índice de recomendación NPS (índice de Promotores Neto), que mide la diferencia entre el porcentaje de promotores de una marca y el porcentaje de detractores. En este indicador, Canal de Isabel II continúa su escalada hasta lograr su pico histórico en el último ejercicio: 55,5 puntos positivos. Un NPS superior a 0 se considera como bueno y de 50, excelente.

En esta línea, el porcentaje de clientes impulsores de la compañía alcanza su máximo valor desde que se tienen registros: un 63,6%. Esto quiere decir que, a la pregunta de si recomendarían los servicios de Canal a un familiar o amigo, casi 64 de cada 100 encuestados dan una puntuación de 9 o 10. Por su parte, el porcentaje de detractores, los que puntúan de 0 a 6 este parámetro, apenas representa un 8,1% del total. Desde 2018, al menos la mitad de los entrevistados cada año se han posicionado como promotores.

Estos buenos índices de satisfacción, imagen y recomendación son el resultado de las acciones específicas que la empresa pública encargada de la gestión del ciclo integral del agua de la Comunidad de Madrid ha promovido en los últimos tiempos con el objetivo de mejorar la experiencia de sus clientes. Además, el 79,5% de ellos se mantendría fiel a Canal, aunque existieran otros suministradores alternativos.