

Carta de Servicios 2022

# Gestión del Agua

Datos 2021

205 millones de  
metros cúbicos  
consumidos8 millones  
de metros  
cúbicos de  
agua  
regenerada120 litros por  
habitante y día en  
consumo doméstico30 Km. del río  
Manzanares100% de las  
aguas residuales  
depuradas

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Control y supervisión del suministro de Recursos Hídricos Alternativos al agua potable para usos públicos y privados.
  - > Saneamiento y depuración de aguas residuales (depuradoras y red de alcantarillado).
  - > Autorización y control de vertidos a la red de saneamiento.
  - > Mantenimiento y conservación del río Manzanares.
  - > Instalación y mantenimiento de hidrantes del Servicio de Extinción de Incendios.
- > Gestión del servicio social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento.
  - > Suministro de agua en los espacios públicos mediante fuentes de beber.
  - > Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado.
  - > Atención a la ciudadanía:
    - Información y asesoramiento sobre la gestión integral del ciclo del agua, el uso eficiente del agua y la aplicación de la normativa vigente: medidas de ahorro, utilización de recursos hídricos alternativos, acometidas a la red de saneamiento, vertidos líquidos a la red de saneamiento.
    - Incidencias y peticiones de servicios. - Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Promovemos la **utilización de recursos hídricos alternativos** en sustitución del agua potable para el riego. La relación entre el volumen anual consumido de recursos hídricos alternativos y el volumen anual consumido de agua potable, para los mismos usos, será un parámetro siempre creciente.
2. Controlamos la incidencia del agua depurada en el **río Manzanares** de acuerdo con la normativa vigente. Analizamos un mínimo de 900 muestras anuales.

3. Vigilamos la seguridad de los vertidos a la red de saneamiento realizando controles analíticos de contraste del 100% de los **vertidos líquidos industriales** autorizados y analíticas de seguimiento al 80% de los vertidos realizados por las empresas con autorización.
4. Respondemos el 80% de las **solicitudes de vertido** en un plazo igual o menor a 2 meses y como máximo en 4 meses.
5. Atendemos el 80% de las incidencias en la **calidad del agua del río** en menos de 2 horas y el 20% en menos de 24 h.
6. Gestionamos la **solicitud de hidrantes** en el 80% de los casos en 3 meses y como máximo en 6.
7. Mantenemos en servicio, en la época del año de mayor uso, el 90% de las **fuentes de beber** de los espacios públicos.
8. Tramitamos el 100% de las solicitudes de **suministro de agua social** (personas sin recursos y sin red de abastecimiento) en un plazo máximo de 6 días hábiles.
9. Gestionamos el 100% de las solicitudes de **datos cartográficos** en un plazo máximo de 10 días hábiles
10. Ofrecemos a la ciudadanía **atención personalizada** con personal debidamente cualificado. Valoración del asesoramiento recibido y de la cualificación del personal: igual o superior a 8.
11. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

#### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

Información práctica sobre ahorro y uso eficiente del agua: <https://ahorraagua.madrid.es/>



[Texto completo de la Carta de Servicios](#) | Aprobada 11/03/2013 - Certificada 15/01/2019 - Evaluada 04/03/2022

 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)