

Carta de Servicios 2026

Gestión del Agua

Datos 2025

208 millones de metros cúbicos consumidos	7 millones de metros cúbicos de agua regenerada	118,5 litros por habitante y día en consumo doméstico	30 Km del río Manzanares	100% 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.
3. Vigilamos la seguridad de los vertidos a la red de saneamiento realizando controles analíticos de contraste de los vertidos líquidos industriales autorizados y analíticas de seguimiento de los vertidos realizados por las empresas con autorización.
4. Respondemos a las solicitudes de vertido presentadas.
5. Atendemos las incidencias en la calidad del agua del río.
6. Gestionamos la solicitud de hidrantes.
7. Mantenemos en servicio, en la época del año de mayor uso, de las fuentes de beber de los espacios públicos.
8. Tramitamos las solicitudes de suministro de agua social (personas sin recursos y sin red de abastecimiento).
9. Gestionamos las solicitudes de datos cartográficos.
10. Ofrecemos a la ciudadanía atención personalizada con personal debidamente cualificado.
11. Contestamos a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos.

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

Dónde puedes

Informarte madrid.es – Tramitar sede.madrid.es – Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar – Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es – Participar madrid.participa – Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es
También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).
Información práctica sobre ahorro y uso eficiente del agua: ahorraagua.madrid.es/



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