

2024

Carta de Servicios

Gestión del Agua

Fecha de aprobación: 11 de abril de 2013
Fecha de certificación: 3 de diciembre de 2021
Fecha de última evaluación: 11 de marzo de 2024



ÍNDICE

1. Presentación	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	11
5. Participación ciudadana	12
6. Gestiones y trámites	13
<hr/>	
7. Datos de carácter general	13
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	13
Otros datos de interés.....	14
8. Normativa	15

1. Presentación

Cuidamos el agua, protegemos el futuro

El Agua constituye un bien común y así, en el artículo 45 de la Constitución Española se reconoce el derecho de la ciudadanía a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, atribuyéndose a las Administraciones Públicas la función de velar por una utilización más racional de los recursos naturales y a la ciudadanía el deber de contribuir a su conservación.

En el marco de las políticas de desarrollo sostenible del Ayuntamiento de Madrid, se llevan a cabo nuevas estrategias de GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA en la que priman los criterios de sostenibilidad dando un nuevo enfoque ecosistémico, multidisciplinar e integrador que garantiza su protección, conservación y mejora.

Madrid gestiona la demanda de agua, es decir, aplica medidas que se encaminan a reducir el consumo, mejorando la eficiencia y haciendo uso responsable de los recursos hídricos. Y lo hace mediante la aplicación del Plan Municipal de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, que estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la utilización de recursos hídricos alternativos (agua regenerada procedente de las estaciones depuradoras, aguas subterráneas de pozos de captación y aguas de drenaje procedente de túneles viarios y de Metro).

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Como parte del desarrollo del Plan de Gestión de la Demanda de Agua, se está ejecutando el Plan de Recursos Hídricos Alternativos, con dos líneas principales de actuación: la creación de la Red de Agua Regenerada municipal, que permite la reutilización de las aguas depuradas, y el Plan de Aprovechamiento de Aguas Freáticas, para el aprovechamiento de las aguas de drenaje superficial de las infraestructuras públicas. En la actualidad, los recursos hídricos alternativos se utilizan fundamentalmente para el riego de parques y la limpieza de calles mediante baldeo.
- En materia de depuración y con el objetivo de garantizar el buen estado ecológico del río Manzanares, se ha ejecutado el Plan de Mejora de la Calidad del Río Manzanares que ha supuesto la construcción de estanques de tormentas y de nuevos colectores que tienen como finalidad reducir la contaminación que

provocan las primeras aguas de lluvia, minimizando sus impactos ambientales y asegurando la calidad en el tramo urbano del río y de todo el ecosistema fluvial de los municipios colindantes, aguas abajo de la Ciudad. En este sentido, destacan las actuaciones realizadas recientemente para la remodelación del tratamiento biológico de la Estación Regeneradora de Aguas Residuales (ERAR) Sur Oriental y la adecuación y mejora de las ERAR de Viveros de la Villa y La Gavia.

- Asimismo, se han acometido obras de grandes colectores y se ha instalado un nuevo y avanzado Sistema de Telecontrol de las Infraestructuras Hidráulicas asociadas al río Manzanares.
- Se plantea un nuevo enfoque de la gestión más social, basado en la participación y sensibilización ciudadana, fomentando que la ciudadanía se involucre en las iniciativas de gestión integrada de los recursos hídricos y entienda y asuma los retos que conlleva alcanzar la sostenibilidad global en el ciclo del agua.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de Gestión del Agua** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los Objetivos 6 y 11, relacionados con el medio ambiente y la sostenibilidad, al promover la salud y el bienestar de la ciudadanía como base para la consecución del resto de objetivos.

ODS 6. **Agua limpia y saneamiento**: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos

ODS 11. **Ciudades y comunidades sostenibles**. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Medio Ambiente y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Calidad del Aire
- Control del Ruido
- Recogida y Tratamiento de Residuos
- Actividades de Educación y Sensibilización ambiental
- Arbolado Urbano
- Parques y Jardines

La gestión del Agua en cifras

199 millones de metros cúbicos de agua potable consumida	7,3 millones de metros cúbicos de agua regenerada	118,5 litros por habitante y día en consumo doméstico	30 km de río Manzanares en el término municipal de Madrid	100% de las aguas residuales depuradas
---	--	--	--	---

Datos 2023

2. Servicios prestados

Control y supervisión del suministro de recursos hídricos alternativos al agua potable para usos públicos y privados:

- Aprovechamiento de agua regenerada procedente de las estaciones depuradoras del sistema de saneamiento y de agua freática procedente de pozos de captación y drenajes de red de Metro y túneles de Madrid. La utilización de estos recursos alternativos se aplica al riego de parques o zonas verdes de titularidad municipal y las labores de limpieza y baldeo de viales públicos de nuestra ciudad.
- Realizar un seguimiento y control de las labores de explotación y mantenimiento de las conducciones e instalaciones de la red de distribución de agua regenerada.
- Controlar y vigilar la calidad del agua procedente de recursos hídricos alternativos para que cumpla los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Tramitar autorizaciones para el suministro de recursos hídricos alternativos al agua potable para riego de parques, baldeo de viales públicos y otros usos autorizados.
- Tramitar ante la Confederación Hidrográfica del Tajo las autorizaciones de vertido.

Saneamiento y depuración de aguas residuales:

- Realizar un seguimiento y control de las labores de explotación y mantenimiento de las depuradoras y la red de alcantarillado de la ciudad.
- Controlar y vigilar el tratamiento del agua residual para darle la calidad apropiada para su vertido al río y los residuos generados en el proceso de depuración.
- Gestionar los residuos generados en el proceso de depuración para su uso como fertilizante o su tratamiento en vertedero.
- Conceder las licencias para acometidas particulares a la red de saneamiento.

Autorización y control de vertidos a la red de saneamiento:

- Mantener y actualizar el Registro de las actividades comerciales e industriales del término municipal de Madrid.
- Emitir autorizaciones de vertidos.
- Realizar controles analíticos periódicos de los vertidos de los grandes productores.
- Vigilar el cumplimiento de la normativa de vertidos.
- Exigir medidas correctoras.
- Levantar acta e iniciar expediente sancionador en su caso.

Mantenimiento y conservación del río Manzanares:

- Realizar la limpieza, mantenimiento, conservación y desinsectación del cauce, de la lámina de agua y de la zona de servidumbre.
- Controlar la calidad del agua y proteger y mejorar el estado ecológico.
- Vigilar y detectar incidencias en la calidad del agua mediante estaciones de calidad, videocámaras, análisis de laboratorio e inspección in situ.
- Vigilar, mantener y maniobrar las instalaciones y los equipos mecánicos de presas y estaciones de calidad, pluviómetros y todos aquellos elementos relacionados con el sistema de telecontrol.
- Gestionar la fauna avícola y piscícola mediante realización de estudios, censos poblacionales, estado zoonosanitario y control de incidencias.
- Mantener y conservar la flora, los paseos fluviales y el mobiliario urbano, así como todas aquellas instalaciones e infraestructuras asociadas al río.

Instalación de hidrantes:

Los hidrantes son sistemas de abastecimiento de agua para uso exclusivo del servicio de extinción de incendios.

- Recibir y evaluar las solicitudes para la instalación de hidrantes en la vía pública.
- Conceder las autorizaciones para la instalación de hidrantes.
- Supervisar y contratar las obras necesarias para la instalación de hidrantes.

Suministro de agua en los espacios públicos mediante fuentes de

beber, que proporcionan agua a la ciudadanía en lugares de mayor uso del espacio, como son zonas verdes con áreas de esparcimiento, vías públicas y lugares estanciales.

- Recibir y evaluar las solicitudes de nuevas instalaciones.
- Supervisar y contratar las obras necesarias para su instalación.
- Recibir y gestionar avisos en caso de averías.
- Mantenimiento, conservación y mejoras de todos los elementos.
- Control de calidad del agua potable suministrada (Carta de Servicios de Parques y Jardines).

- Ofrecer información actualizada diariamente de la situación de las fuentes de agua para beber que se encuentran en estado operativo, a través del portal de datos abiertos y geoportal y de la App Madrid Móvil

Servicio social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento:

- Recibir y gestionar las solicitudes aprobadas por los servicios sociales municipales.
- Gestionar la tramitación del suministro.
- Controlar y realizar el seguimiento del servicio.

Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado, que pueden ser solicitados por particulares y empresas para la elaboración de instrumentos de planeamiento, proyectos de saneamiento, de edificación, etc.

- Mantener y actualizar los datos.
- Recibir y evaluar las solicitudes.
- Entregar los planos.

Información:

- Informar de forma presencial, telefónica y telemática sobre la gestión integral del ciclo del agua, el cumplimiento de la normativa de aplicación y las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la Gestión de Agua (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial...).
- Elaborar y divulgar información.
- Asesorar a particulares y empresas en el cumplimiento de la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua: medidas de ahorro, utilización de recursos hídricos alternativos, acometidas a la red de saneamiento, vertidos líquidos a la red de saneamiento, etc.
- Asesorar a grandes consumidores (establecimientos industriales, comerciales o de servicios, tanto públicos como privados, que superen anualmente consumos de 10.000 m³ de agua) en la elaboración del preceptivo Plan de Gestión Sostenible del Agua para sus instalaciones.
- Resolver incidencias y atender peticiones de servicios.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- La página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Horario del servicio:

Con carácter general el servicio de atención al público se presta de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Promovemos **la utilización de recursos hídricos alternativos** en sustitución del agua potable para el riego de zonas verdes y otros usos municipales, a través del desarrollo de medidas de aprovechamiento de recursos hídricos alternativos, de forma que la relación entre el volumen anual consumido de recursos hídricos alternativos y el volumen anual consumido de agua potable, para los mismos usos, sea un parámetro siempre creciente.

Indicador 1.1. Índice de consumo de recursos hídricos alternativos en el riego de zonas verdes y otros usos municipales.

Compromiso 2

Controlamos el posible **impacto que el agua depurada pueda tener sobre el río Manzanares**, de acuerdo con la normativa vigente, analizando al menos 1.000 muestras al año, aguas arriba y aguas abajo del punto de vertido de cada una de las depuradoras municipales.

Indicador 2.1. Muestras de agua analizadas en las zonas de vertido de las depuradoras municipales al río Manzanares.

Compromiso 3

Vigilamos la seguridad de los **vertidos a la red de saneamiento** realizando controles analíticos anuales y vigilando el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la

realización de analíticas 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.

Indicador 3.1. Porcentaje de vertidos industriales autorizados a los que se realiza analítica de contraste.

Indicador 3.2. Porcentaje de vertidos industriales autorizados a los que se realiza analítica de seguimiento.

Compromiso 4

El 80% de las **solicitudes de vertido** debidamente cumplimentadas y presentadas obtendrán respuesta en un plazo no superior a 2 meses. Para el resto de las solicitudes el plazo no superará los 4 meses.

Indicador 4.1. Porcentaje de solicitudes de vertido respondidas en un plazo no superior a 2 meses.

Indicador 4.2. Porcentaje de solicitudes de vertido respondidas en un plazo no superior a 4 meses

Compromiso 5

Controlamos el estado de la **calidad del agua del río Manzanares** mediante videovigilancia e inspecciones “in situ” diarias, atendiendo el 80% de las incidencias que se produzcan en un plazo máximo de 2 horas y el resto en un máximo de 24 horas desde el momento en que éstas sean detectadas.

Indicador 5.1. Porcentaje de incidencias que afecten a la calidad del agua del río Manzanares atendidas en un plazo máximo de 2 horas desde que sean detectadas.

Indicador 5.2. Porcentaje de incidencias que afecten a la calidad del agua del río Manzanares atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde que sean detectadas.

Compromiso 6

Las solicitudes de instalación de **nuevos hidrantes en la vía pública** debidamente autorizadas por el Canal de Isabel II Gestión, y una vez abonados por el interesado el precio público y las tasas correspondientes, se atienden de forma que la puesta en servicio del hidrante solicitado se realice, desde la fecha de pago de los abonados a la Agencia Tributaria municipal, en el 80% de los casos en 3 meses y como máximo en 6 meses.

Indicador 6.1. Porcentaje de hidrantes instalados en un plazo inferior o igual a 3 meses.

Indicador 6.2. Porcentaje de hidrantes instalados en un plazo máximo de 6 meses.

Compromiso 7

Mediante las acciones de mantenimiento, conservación y mejora de las **fuentes de beber**, se dispondrá del mayor número posible de unidades en servicio. El periodo de mayor uso y necesidad de estos elementos se inicia a finales del mes de mayo, época del año en la que la ciudadanía hace un mayor uso de los espacios públicos y la climatología hace más necesario el acceso al agua potable. En este momento del año se mantendrán en servicio el 90% de las fuentes situadas en los espacios públicos.

Indicador 7.1. Porcentaje de fuentes de beber en servicio, respecto al total de fuentes inventariadas, en espacios públicos, a finales del mes de mayo.

Compromiso 8

Las peticiones de suministro de **agua potable para personas sin recursos** y sin red de abastecimiento, tramitadas previamente por los servicios sociales municipales, se gestionan en un máximo de 6 días hábiles, contados desde el momento en que sean registradas en la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, en el 100% de los casos.

Indicador 8.1. Porcentaje de solicitudes de suministro de agua tramitadas por los servicios sociales remitidas al Canal de Isabel II en un plazo menor o igual a 6 días hábiles.

Compromiso 9

Las **solicitudes de datos cartográficos** se gestionan en un máximo de 10 días hábiles, desde el momento en que sean registradas en el servicio responsable de Alcantarillado, en el 100% de los casos.

Indicador 9.1. Porcentaje de solicitudes de datos cartográficos gestionadas en un máximo de 10 días hábiles.

Compromiso 10

Atendemos a la ciudadanía de forma personalizada, con un personal debidamente cualificado suministrando información correcta y actualizada, de forma que la puntuación media dada por las personas usuarias en el cuestionario sobre la calidad

en atención sea igual o superior a 8 en cuanto al asesoramiento recibido y a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.

Indicador 10.1. Valoración de las personas usuarias del asesoramiento recibido.

Indicador 10.2. Valoración de las personas usuarias de la cualificación del personal para desempeñar su trabajo.

Compromiso 11

Contestaremos 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.

Indicador 11.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 11.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Con respecto a las competencias relativas a **Gestión del Agua**, la ciudadanía tiene derecho a:

- La gestión y uso eficiente del recurso agua y a la garantía del suministro.
- Disponer de una red de alcantarillado capaz y en buen estado de funcionamiento.
- La depuración del agua que se vierte a los ríos con las mayores exigencias de calidad.
- Disfrutar del entorno fluvial del río Manzanares.

Responsabilidades

Las personas usuarias de los servicios de Gestión del Agua tienen una serie de responsabilidades:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Conservar el entorno y las instalaciones urbanas.
- Contribuir al ahorro y consumo responsable del agua.
- No verter sustancias tóxicas o nocivas a la red de saneamiento.
- Utilizar los recursos hídricos alternativos para el fin autorizado.
- No utilizar las infraestructuras hídricas municipales de forma fraudulenta.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de los servicios.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con la gestión del agua del Ayuntamiento de Madrid se puede participar por las siguientes vías:

- a través del apartado web del [agua](#) se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los parques y jardines; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la gestión del agua.

Están en: [Trámites /: Trámites / Vía Pública y Medio Ambiente](#). Son:

- [Identificación Industrial y Solicitud de Vertidos](#)
- [Solicitud de licencias para hidrantes en vía pública](#)
- [Plan de Gestión Sostenible del Agua](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad:

Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes

C/ Montalbán, 1 – 5ª Planta 28014 Madrid

dgazv@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio.

- Subdirección General de Gestión del Agua
 - Servicio de la Oficina Azul:
 - Atención al ciudadano en materia de uso eficiente del agua
 - Instalación de hidrantes
 - Supervisión del servicio social de suministro de agua potable
 - Instalación, conservación y mantenimiento de fuentes de beber e hidrantes contra incendios
 - Dpto. Gestión de Recursos Hídricos:
 - Suministro de recursos hídricos alternativos al agua potable
 - Dpto. de Depuración:
 - Control de la gestión del sistema de depuración de aguas residuales
 - Mantenimiento y conservación del río Manzanares
 - Dpto. de Alcantarillado:
 - Control de la gestión del sistema de alcantarillado
 - Control de vertidos a la red de saneamiento

- Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de la red de alcantarillado para información de particulares interesados

Canales de información general:

- Telefónico: en el Teléfono 010 las 24 horas del día, los 365 días del año (914 800 010 para llamadas desde fuera de Madrid).
- Correos:
oficinaazul@madrid.es; dptoalcantarillado@madrid.es ; vertidos@madrid.es; depuracion@madrid.es; gestionagua@madrid.es
- Telemático: Se presta a través del portal www.madrid.es
Desde 2020 existe un portal específico para obtener información práctica sobre ahorro y uso eficiente del agua: ahorraagua.madrid.es

La comunicación de incidencias a nivel general (en fuentes, hidrantes, etc.), así como consultar la información sobre el estado de su tramitación, pueden realizarse llamando al teléfono 010 o telemáticamente a través de la herramienta [Avisos Madrid](#). En el caso de redes de saneamiento y de agua regenerada o agua potable es preferible que se realice a través del teléfono 900 365 365 de Canal de Isabel II.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía una App con la **información de las fuentes de agua para beber y de los aseos públicos** en la ciudad, con actualización diaria y a la cual se accede desde la [App Madrid Móvil](#), que puede descargarse desde el [Play Store](#) (Android) o [App Store](#) (iPhone) o [consultarlo a través del enlace: Fuentes de agua para beber en Madrid](#).

Con esta App el Ayuntamiento amplía la digitalización de los servicios que presta y fomenta el consumo de agua del grifo, aprovechando la gran calidad del agua en Madrid y contribuyendo a la mejora del medio ambiente, al reducir el uso del agua embotellada y por tanto el empleo de botellas de plástico, disminuyendo también la contaminación que produce su fabricación y transporte.

El disponer de fuentes de agua para beber y poder conocer su localización, tiene un impacto en la salud de vecinos y visitantes de la ciudad, de manera muy especial en episodios de olas de calor, facilitando a las personas que pasean o hacen deporte en calles y parques públicos el acceso a estas instalaciones, de manera que se pueda mantener un estado óptimo de hidratación, sin necesidad de transportarla o comprarla, con el consiguiente ahorro económico que conlleva.

Otros datos de interés

Colaboración con otros organismos públicos:

- Convenio de Cooperación entre la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Ayuntamiento de Madrid, suscrito el 21 de marzo de 1986.

- Convenio de relaciones entre el Ayuntamiento de Madrid y el Canal de Isabel II en materia de abastecimiento de agua para la ciudad de Madrid, suscrito el 19 de diciembre de 2005.
- Convenio de Encomienda de Gestión de los Servicios de Saneamiento entre el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y el Canal de Isabel II, suscrito el 19 de diciembre de 2005.
- Convenio específico entre la Sociedad Estatal de Aguas de la Cuenca del Tajo, S.A. (actualmente ACUAES) y el Ayuntamiento de Madrid para la construcción y explotación de actuaciones encaminadas a la reutilización de aguas depuradas, suscrito el 23 de noviembre de 2007.
- Protocolo general de intenciones entre el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y el Ayuntamiento de Madrid, por el que se fija el marco general de colaboración en el ámbito del saneamiento y la depuración. Ejecución del Plan Nacional de Calidad de las Aguas: Saneamiento y Depuración 2007-2015, firmado el 21 de septiembre de 2009.
- Convenio relativo a la gestión del Servicio de Reutilización de las aguas depuradas entre el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad Autónoma de Madrid y el Canal de Isabel II, suscrito en mayo de 2011.

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la [Gestión del Agua](#). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

Normativa marco del agua

- Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Real Decreto 35/2023, de 24 de enero, por el que se aprueba la revisión de los planes hidrológicos de las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico Occidental,

Guadalquivir, Ceuta, Melilla, Segura y Júcar, y de la parte española de las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico Oriental, Miño-Sil, Duero, Tajo, Guadiana y Ebro.

- Real Decreto 1290/2012, de 7 de septiembre, por el que se modifica el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, aprobado por el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, y el Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto-ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
- Real Decreto 907/2007, de 6 de julio, que aprueba el Reglamento de la Planificación Hidrológica.
- Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, que aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico y sucesivas modificaciones, en particular las introducidas por Real Decreto 66/2003, de 23 de mayo y Real Decreto 9/2008, de 11 de enero.
- Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid, de 28 de mayo de 2014.
- Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, de 31 de mayo de 2006.

Abastecimiento de agua

- Ley 17/1984, de 20 de diciembre, Reguladora del Abastecimiento y del Saneamiento del Agua en la Comunidad de Madrid.

Saneamiento y depuración de aguas residuales

- Directiva 91/271/CEE del Consejo, de 21 de mayo, sobre el Tratamiento de las Aguas Residuales Urbanas.
- Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto-ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas, modificado por el Real Decreto 2116/1998, de 2 de octubre.
- Real Decreto - Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.

Agua Regenerada

- Real Decreto 1620/2007, de 7 de diciembre, por el que se establece el régimen jurídico de la reutilización de aguas depuradas.

Vertidos a la red de saneamiento

- Ley 4/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas
- Ley 10/93, de 26 de octubre, de la Comunidad de Madrid sobre vertidos líquidos industriales al Sistema Integral de Saneamiento.
- Decreto 57/2005, de 30 de junio, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, por el que se revisan los ANEXOS a la Ley 10/93, de 26 de octubre, de la Comunidad de Madrid sobre vertidos líquidos industriales al Sistema Integral de Saneamiento.

Protección contra incendios

- CTE Código Técnico de la Edificación (Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo).
Uso no industrial.

- OPI Ordenanza de Protección de Incendios (Aprobada por Acuerdo Plenario de 26 de junio de 1993).
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios (RIPCI).
- Reglamento de Seguridad Contra Incendios en los Establecimientos Industriales (Real Decreto 2267/ 2004, de 3 de diciembre).
- Norma UNE-EN 14339 Hidrantes contra incendios bajo tierra.

Fuentes de beber

- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Normalización de Elementos Constructivos del Ayuntamiento de Madrid.

Otros

- Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación Ambiental
- Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo, de la Comunidad de Madrid
- Real Decreto 865/03, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana municipal de Madrid de 1997 (redacción vigente conforme a las modificaciones publicadas en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de fecha 27 de noviembre de 2023).
- Ordenanza reguladora de los Precios Públicos por la prestación de servicios o la realización de actividades, de 29 de diciembre de 2009, (redacción vigente conforme a las modificaciones aprobadas por el Ayuntamiento Pleno de fecha 29 de diciembre de 2016).