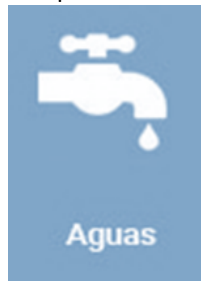


11. Los servicios de control oficial de aguas de consumo realizamos la toma de muestras de aguas de consumo en grifo en todos los edificios en los que se ubiquen establecimientos de restauración social, en los que se sospeche que se hayan elaborado y/o manipulado alimentos implicados en la aparición de un brote de origen alimentario, en el plazo máximo de 2 días hábiles, desde que tengamos conocimiento del incidente, o en el mismo día, en el caso de sospecha de que el brote tenga origen hídrico.
12. Los servicios de control oficial de aguas de consumo, en los brotes de origen alimentario en restauración social en los que haya habido incumplimientos analíticos en el agua de consumo, tomamos muestras de comprobación hasta que se confirme analíticamente la conformidad de todos los incumplimientos relacionados con el brote. Así mismo, una vez comprobada la conformidad de los resultados analíticos, se tomarán muestras de seguimiento.
13. Evaluamos globalmente la calidad de los resultados analíticos que emitimos, relativos al agua de consumo, mediante la participación regular en ejercicios de Intercomparación.
14. Contestaremos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.




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 – Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:914800010) (o 91 480 0010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 15/11/2018 -- Certificada 15/12/2023 Evaluada 24/03/2026



Carta de Servicios 2026

Calidad del Agua de Consumo en Grifo

En Madrid: controlamos diariamente
la calidad del agua de consumo

2.528 muestras de agua tomadas

643 en viviendas y organismos públicos

81 muestras en la Red de distribución, aptas para el consumo:
100 %

284 en los colegios y escuelas Infantiles municipales, aptas
para el consumo: **100 %**

125 muestras en Albergues y Centros de Acogida,
Aptas para el consumo: **100 %**

522 muestras en centros deportivos municipales, siendo aptas
para el consumo: **99 %**

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Control** de la calidad del agua que sale por los grifos de nuestros domicilios, fuentes públicas, edificios y establecimientos públicos, parques, etc.
- > **Vigilancia** para asegurar que es salubre y limpia y no contiene ningún microorganismo, parásito o sustancia, en una cantidad o concentración que pueda suponer un riesgo para la salud humana.
- > **Vigilancia y control** de la red de distribución del agua de consumo.
- > **Atención a la infancia y a los mayores** mediante la toma de muestras y análisis del agua en Colegios y Escuelas infantiles públicas y en los Centros de día y de mayores.
- > **Deporte.** Analizamos el agua en los polideportivos municipales y además realizamos el autocontrol de *Legionella* tomando muestras y analizando el agua caliente sanitaria.
- > **Gestión de los avisos** relativos a la calidad del agua (presencia de color, olor, sabor o características no comunes en el agua o control de potabilidad) de las instalaciones del interior de las viviendas, establecimientos, edificios privados o públicos.
- > **Análisis** del agua de las edificaciones anteriores a 1980 para determinar si existe plomo en las conducciones.
- > **Medidas excepcionales** (prohibir el suministro o el consumo de agua, restringir el uso) en caso de que se detecte un riesgo potencial para la salud de la población, en la calidad del agua suministrada, que conlleve una situación de alerta o incumplimiento.
- > **Atención a la ciudadanía:** ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

El horario de atención al público en las oficinas del Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario y del Servicio Laboratorio de Salud Pública es de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un servicio global de calidad.
2. Disponemos de equipos idóneos para la realización de las inspecciones, toma de muestras y para su custodia y traslado al Laboratorio Municipal de Salud Pública.
3. Prestamos el servicio con un personal debidamente cualificado y con un trato adecuado.
4. Nos ponemos en contacto con la persona que realiza el aviso, en relación con la calidad del agua, a la mayor brevedad posible.
5. Aplicamos un programa de control del agua de consumo en la red de distribución: en las estaciones oficiales de muestreo y en los depósitos de Canal de Isabel II Gestión, que incluye la toma de muestras y su análisis.
6. Para garantizar la seguridad sanitaria, analizamos anualmente el agua de las fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes.
7. Tomamos muestras y analizamos el agua de todos los avisos recibidos a través de la Oficina de Actos en la Vía Pública y otros organizadores (Universidades, etc.) de los eventos y las fiestas realizadas, de una manera ágil y rápida. La notificación de los resultados la hacemos en el mínimo plazo posible desde la última toma de muestras para el evento.
8. En los colegios y escuelas infantiles de titularidad municipal realizamos anualmente la toma de muestras y el análisis del agua de consumo.
9. En la Red de Centros Municipales de Acogida a Personas sin Hogar y en los Centros Municipales de Inmigración y Refugio, realizamos la toma de muestras y el análisis de agua sanitaria, fría y caliente, así como la supervisión del autocontrol de Legionella.
10. Realizamos tomas de muestras y análisis en el agua de consumo, para determinar el contenido de bacterias coliformes, oxidabilidad, olor y sabor.