

## Suministro de agua: qué derechos tienes como consumidor en Madrid

El suministro de agua es un servicio esencial para la ciudadanía.

Tener agua en casa no solo implica pagar las facturas correspondientes. También supone contar con derechos relacionados con la contratación, la información, la calidad del servicio, la facturación, las reclamaciones y la protección ante incidencias.

En Madrid, el suministro de agua está vinculado principalmente al Canal de Isabel II y a las normas aplicables en la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de la información y orientación que pueden prestar los servicios municipales de consumo.

### Qué es el suministro de agua

---

El suministro de agua es el servicio por el que una vivienda, local o inmueble recibe agua potable mediante una red pública de abastecimiento.

En la Comunidad de Madrid, el contrato de suministro de agua se firma con Canal de Isabel II. Con carácter general, tiene duración indefinida, salvo que se establezca una duración concreta.

El contrato debe incluir los datos de la persona titular y de la finca a la que se suministra el servicio, y debe estar firmado por la persona consumidora.

En Madrid capital, como en el resto de la Comunidad de Madrid, es importante distinguir entre las incidencias relacionadas con el contrato o la factura y las incidencias técnicas relacionadas con la red o con la instalación interior de la vivienda o del edificio.

### Antes de contratar el suministro de agua

---

Antes de dar de alta el suministro o cambiar la titularidad, conviene conocer las condiciones del servicio y preparar la documentación necesaria.

Conviene revisar:

- quién será la persona titular del contrato;
- la dirección exacta del punto de suministro;
- la documentación necesaria para el alta o el cambio de titularidad;
- las tarifas aplicables;
- los derechos de contratación;
- la existencia y situación del contador;

- la forma de facturación y pago;
- los canales de atención al cliente y reclamación.

La persona titular del contrato es quien asume las obligaciones de pago y quien puede realizar las principales gestiones relacionadas con el suministro.

## Alta, baja y cambio de titularidad

---

El alta del suministro permite iniciar el servicio en una vivienda o local. Puede ser necesaria cuando se estrena una vivienda, cuando el suministro estaba dado de baja o cuando se formaliza un nuevo contrato.

El cambio de titularidad puede ser necesario, por ejemplo, cuando se compra o alquila una vivienda, fallece la persona titular o cambia la persona responsable del contrato.

La baja del suministro implica dejar sin efecto el contrato y puede requerir la retirada o el precintado del contador, según proceda.

En todos estos casos, conviene solicitar justificante de la gestión realizada y conservarlo junto con el contrato y las facturas.

## Cómo entender la factura del agua

---

La factura del agua debe permitir conocer qué se está pagando y a qué periodo corresponde el consumo.

De forma general, puede incluir:

- abastecimiento de agua;
- saneamiento;
- depuración;
- cuotas fijas o de servicio;
- consumo registrado;
- alquiler, conservación o mantenimiento del contador, si procede;
- impuestos o conceptos regulados;
- bonificaciones, si resultan aplicables.

La tarifa del agua en la Comunidad de Madrid es progresiva, de modo que el precio puede variar en función del consumo. Esta estructura busca incentivar el uso eficiente del recurso.

Si la factura parece excesiva, conviene revisar el consumo, la lectura del contador, el periodo facturado, posibles fugas interiores y las tarifas aplicadas.

## Lecturas del contador y consumos anómalos

---

El contador permite medir el consumo de agua. Las facturas deben reflejar el consumo registrado o, en su caso, las regularizaciones que procedan.

Si se detecta un consumo mucho más alto de lo habitual, conviene comprobar:

- si la lectura del contador es correcta;
- si existe una fuga en la instalación interior;
- si hay cisternas, grifos o tuberías con pérdidas;
- si el periodo facturado es más largo de lo habitual;
- si se ha producido algún cambio en el uso de la vivienda;
- si el consumo corresponde a una instalación comunitaria.

La persona consumidora debe comunicar cuanto antes cualquier incidencia que pueda afectar al consumo o a la facturación.

Si se sospecha de un error de lectura o de facturación, puede presentarse una reclamación y aportar fotografías del contador, facturas anteriores y cualquier documento que permita comparar los consumos.

## Calidad del agua y continuidad del suministro

---

La persona consumidora tiene derecho a recibir agua en condiciones adecuadas de calidad y continuidad.

Pueden producirse interrupciones por averías, obras, trabajos de conservación o incidencias en la red. En estos casos, la entidad suministradora debe informar a las personas afectadas conforme a los procedimientos previstos.

Canal de Isabel II dispone de servicios de aviso sobre incidencias e interrupciones del suministro que puedan afectar a las personas usuarias, ya sea por obras de mejora o por situaciones sobrevenidas.

Si la interrupción es prolongada, reiterada o causa daños, conviene recopilar pruebas y comunicar la incidencia cuanto antes.

## Fugas de agua

---

Las fugas son una de las causas más frecuentes de facturas elevadas.

Pueden producirse en:

- cisternas;
- grifos;

- tuberías interiores;
- instalaciones comunitarias;
- jardines o sistemas de riego;
- contadores o acometidas.

La responsabilidad puede variar según dónde se encuentre la avería. Si la fuga está dentro de la instalación particular, normalmente corresponde a la persona titular o a la comunidad de propietarios. Si se encuentra en la red general, puede corresponder a la entidad suministradora.

Conviene actuar con rapidez, reparar la avería y conservar partes técnicos, facturas de reparación, fotografías, lecturas del contador y comunicaciones con la empresa.

## Suspensión del suministro

---

El suministro de agua puede suspenderse en determinados casos, pero no de cualquier manera.

Puede haber interrupciones por obras, averías, conservación de la red o por causas previstas en las condiciones del servicio. También puede suspenderse por impago, siguiendo el procedimiento establecido.

En caso de impago, la suspensión puede producirse si transcurren 15 días naturales desde la emisión de la factura sin que se haya abonado. Tras ese periodo, la persona consumidora dispone de 15 días más para hacer efectivo el pago en las oficinas autorizadas por Canal de Isabel II.

Ante un aviso de suspensión, conviene comprobar:

- el motivo de la suspensión;
- si existe una deuda y a qué factura corresponde;
- si se ha recibido comunicación previa;
- si se ha presentado una reclamación;
- si existe una situación de vulnerabilidad;
- si puede solicitarse ayuda o intervención de los servicios sociales.

Si la persona consumidora no está de acuerdo, debe reclamar cuanto antes y conservar toda la documentación.

Hay que tener en cuenta que no podrá ser suspendido el suministro para las personas consumidoras vulnerables, vulnerables severas o en riesgo de exclusión social. La vulnerabilidad o exclusión social se acreditará mediante documento expedido por los servicios sociales competentes.

## Bonificaciones y medidas sociales

---

En el suministro de agua de la Comunidad de Madrid existen bonificaciones para determinados supuestos.

Entre ellas, pueden encontrarse bonificaciones por vivienda numerosa, por exención social o por situaciones específicas previstas en las tarifas de Canal de Isabel II.

La bonificación por exención social está destinada a personas en situación de especial vulnerabilidad que tienen serias dificultades para hacer frente al pago de las facturas. Con carácter general, se aplica a la vivienda habitual y requiere cumplir los requisitos establecidos.

Para la bonificación por vivienda numerosa, puede ser necesario aportar certificado de empadronamiento o documento equivalente de la vivienda objeto del contrato, expedido por el ayuntamiento correspondiente.

Conviene consultar los requisitos actualizados antes de solicitar cualquier bonificación y aportar la documentación necesaria.

## Uso responsable del agua

---

El agua es un recurso esencial y limitado. Por ello, además de conocer los derechos como persona consumidora, es importante hacer un uso responsable del suministro.

Pequeñas medidas pueden ayudar a reducir el consumo y evitar facturas elevadas:

- revisar periódicamente grifos y cisternas;
- reparar fugas cuanto antes;
- controlar la lectura del contador;
- usar sistemas de ahorro cuando sea posible;
- evitar dejar correr el agua innecesariamente;
- comunicar incidencias en la red cuando se detecten.

## Cómo reclamar si hay un problema

---

Ante una incidencia, conviene reclamar primero ante Canal de Isabel II o la entidad que preste el servicio.

La reclamación debe hacerse por un medio que permita conservar prueba. Canal de Isabel II dispone de una oficina de reclamaciones y permite presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, incluyendo documentación que ayude a justificar la solicitud.

Es recomendable guardar:

- contrato;
- facturas;
- justificantes de pago;
- lecturas del contador;
- fotografías;
- partes de reparación;
- comunicaciones con la empresa;
- número de reclamación o referencia.

Si la persona consumidora reside en Madrid capital, también puede acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid para recibir información y orientación.

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid te informamos, te orientamos y, si surge un conflicto de consumo, podemos mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Además, también puedes presentar una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto.

## Ejemplo práctico

---

Una persona residente en Madrid recibe una factura de agua muy superior a la habitual.

Al revisar la factura, comprueba que el consumo se ha multiplicado respecto a periodos anteriores. Después revisa la vivienda y detecta una fuga en una cisterna que llevaba varios días perdiendo agua.

En este caso, debe reparar la fuga cuanto antes, conservar la factura de reparación, anotar la lectura del contador y presentar reclamación si considera que la facturación no se ha calculado correctamente o si puede tener derecho a alguna bonificación o regularización prevista.

También es recomendable aportar fotografías, facturas anteriores y cualquier documento que ayude a explicar la incidencia.

## Conviene tener en cuenta

---

- El contrato de suministro de agua identifica a la persona titular y al inmueble.

- La persona titular es responsable del contrato y de las obligaciones de pago.
- La factura debe permitir conocer el consumo y los conceptos cobrados.
- Ante un consumo anómalo, conviene revisar posibles fugas.
- Las averías interiores suelen corresponder a la persona titular o a la comunidad.
- Las incidencias de la red general deben comunicarse a la entidad suministradora.
- En Madrid pueden existir bonificaciones para determinados supuestos.
- Es importante conservar facturas, lecturas, fotografías y partes técnicos.
- Ante un problema, se puede reclamar ante la empresa y acudir a la OMIC.

## Preguntas frecuentes

---

### ¿Quién firma el contrato de suministro de agua?

La persona titular del contrato, que queda vinculada al punto de suministro y asume las obligaciones correspondientes.

### ¿Qué hago si la factura de agua es muy alta?

Revisa la lectura del contador, compara consumos anteriores y comprueba si existe alguna fuga en la vivienda o en la instalación comunitaria.

### ¿Quién responde de una fuga?

Depende de dónde se encuentre. Si está en la instalación interior, normalmente corresponde a la persona titular o a la comunidad. Si está en la red general, puede corresponder a la entidad suministradora.

### ¿Pueden cortar el agua por una avería o por obras?

Sí. Pueden producirse interrupciones por averías, conservación o trabajos en la red, pero deben realizarse conforme a los procedimientos previstos y comunicarse cuando corresponda.

### ¿Pueden cortar el agua por impago?

Sí, pero deben respetarse los plazos y comunicaciones establecidos. Ante un aviso de suspensión, conviene revisar la deuda, reclamar si no se está de acuerdo y acudir a los servicios sociales si existe una situación de vulnerabilidad.

### ¿Dónde puedo reclamar?

Primero ante Canal de Isabel II o la entidad suministradora. Si no se resuelve, puedes acudir a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid o a los organismos de consumo competentes.

### ¿Puedo solicitar bonificaciones?

Puede haber bonificaciones o medidas sociales si se cumplen determinados requisitos. Conviene consultar la información actualizada y aportar la documentación necesaria.

## Normativa de aplicación

- **Condiciones generales de contratación de Canal de Isabel II.**

Regulan aspectos del contrato de suministro, derechos de contratación, obligaciones de la persona titular, atención al cliente y reclamaciones.

- **Normativa autonómica y municipal aplicable al abastecimiento de agua en la Comunidad de Madrid.**

- [Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.](#)
- [Decreto 137/1985, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento sobre el régimen económico y financiero del abastecimiento y saneamiento de agua en la Comunidad de Madrid que desarrolla la Ley 17/1984, de 20 de diciembre.](#)
- [Ley 17/1984, de 20 de diciembre, reguladora del abastecimiento y saneamiento de Agua en la Comunidad de Madrid.](#)
- Decreto 3068/1975, de 31 de octubre, para regular las relaciones económicas abonado-Canal de Isabel II.
- Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el reglamento para el servicio y distribución de las aguas del Canal de Isabel II.
- [Orden 1424/2012, de 28 de junio, del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno, por la que se regula el contenido de la factura por los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua.](#)
- Decreto 29/2025, de 28 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid.
- Orden 2017/2025, de 28 de mayo, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, por la que se aprueban las tarifas de los servicios

de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua prestados por Canal de Isabel II.

- [Orden ITC/155/2020, de 7 de febrero, por la que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida.](#)
- Convenio de Encomienda de Gestión de los Servicios de Saneamiento entre el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad Autónoma de Madrid y el Canal de Isabel.
- Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid.
- [\*\*Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.\*\*](#)  
Regula los derechos generales de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo información precontractual, contratación a distancia, cláusulas abusivas y reclamaciones.
- [\*\*Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.\*\*](#)  
Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

## Temas relacionados

---

- Cómo entender la factura del agua.
- Fugas y consumos anómalos.
- Cambio de titularidad del contrato.
- Bonificaciones en el suministro de agua.
- Suspensión del suministro.
- Uso responsable del agua.
- Cómo presentar una reclamación de consumo.
- Sistema Arbitral de Consumo.

## Cierre

---

El suministro de agua es un servicio esencial y debe prestarse con garantías.

Para evitar problemas, conviene revisar las facturas, controlar los consumos, actuar rápidamente ante fugas y conservar toda la documentación.

Si surge una incidencia, la persona consumidora tiene derecho a reclamar y a recibir información clara sobre su contrato y su suministro.

**Fecha de publicación: mayo de 2026.**