

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08430.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 16.06.24, la consumidora manifiesta que:

“Con fecha 19/09/22 se solicitó la renovación del carnet de familia numerosa, pero a fecha de finalizar el plazo del bono social eléctrico no había llegado el carnet, pero por esas fechas salió comunicación de la comunidad de Madrid indicando que se renovaba de forma automática para todos los que lo tenían en ese momento, que era mi caso. Hablé con la empresa de gas y me comentaron que enviara la solicitud por mail para tramitarla, ya que no solo éramos familia numerosa, sino que hay dos menores discapacitados y dependientes, independientemente de tener o no el certificado de familia numerosa y que se encargaban ellos. Dicho mail se envió con fecha 28/11/2022, y desde entonces durante diciembre y enero estuve preguntando por teléfono y siempre me decían que estaban tramitándolo. En enero ya puse una reclamación por la web suya de la cual nunca me contestaron, seguí insistiendo y finalmente en febrero o marzo, me confesaron por teléfono que habían perdido el mail de ese día por un fallo suyo que tuvieron y que lo tramitaban, y reclamé que lo tramitaran desde que lo había solicitado, tanto por teléfono como por la web suya, de la cual ni siquiera esta vez me llegó registro de entrada, no se me aplicó el bono social eléctrico en los meses anteriores, pero después de dos reclamaciones entendía que había arreglado el bono térmico ya que son ellos los que han de gestionarlo, mi sorpresa ha sido que en los listados de beneficiarios no aparezco porque no gestionaron las reclamaciones impuestas ni hicieron nada por el error suyo. Y encima el del año anterior no lo cobré porque esta misma comercializadora indicó mal el número de cuenta bancario mío y he tenido que reclamar y notificar a la Comunidad de Madrid directamente mis datos porque lo solicité

Comunidad de Madrid

por la web y el registro de entrada de la solicitud me ha llegado.

SOLICITA:

Que la empresa se haga cargo del importe que he dejado de percibir por su error al tramitar el bono social eléctrico y que ellos abonen la cantidad que he dejado de percibir por su mala gestión, ya que son dos errores que han cometido uno de ellos he tenido que arreglarlo yo y el otro no puedo ya que deberían de haberlo hecho ellos con los datos enviados y la reclamación puesta.

Concreta la pretensión en 661,00 €.

2º) En escrito de 3.02.25, la consumidora manifiesta que:

“La reclamación puesta anteriormente no se ha solucionado, ya que la empresa no ha gestionado con la comunidad de Madrid que tenía el bono social, por lo que he sido excluida del bono térmico en los años 2023 y 2024 según los listados publicados por la Comunidad de Madrid y según lo que me han comunicado por teléfono desde la Comunidad de Madrid, porque la compañía no ha comunicado que tenía el bono social, teniendo una carta recibida por la compañía que habían arreglado lo del bono social, cuando no es verdad porque no han gestionado bien dos años seguidos.

SOLICITA

Que se comunique debidamente a la Comunidad de Madrid y regularice mi situación en cuanto al bono térmico del 2024 en adelante para que no tenga que reclamar un año más, y que igualmente realicen la reclamación correspondiente del bono térmico del año 2023, ya que tampoco se cobró, y los bonos de 2021 y 2022 se cobraron en 2024 porque la compañía tampoco había comunicado bien el número de cuenta bancaria, por lo que TODO lo referente a mi bono se hizo tarde, mal y algunas cosas nunca han llegado, por lo que reclamo los dos bonos térmicos no gestionados por la compañía o en su caso que los pague ella directamente por el error que constantemente está teniendo.

Bono térmico 2023: 661.81

Bono térmico 2024: 661.81

TOTAL 1323,62 €

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de 18.07.24, la reclamada manifiesta que:

“Que se estiman las pretensiones de la reclamante y se procede a anular las facturas desde fecha de 14/11/2022, y emitir nuevas facturas con el descuento del BS correctamente aplicado para el periodo 14/11/2022 al 12/06/2024. Se adjunta copia facturas anuladas, nuevas emitidas y tabla resumen de facturación.

Que tras las compensaciones entre las facturas anuladas y las nuevas emitidas, resulta un saldo a favor de la reclamante de 38,91 €, que ha sido ingresado en su cuenta bancaria”.

2º) En escrito de 25.03.25, la reclamada manifiesta que:

“[REDACTED] ha remitido todos los años a la Comunidad de Madrid, los datos de la reclamante para la tramitación del Bono Social Térmico, conforme a la normativa vigente”

(Se presenta un cuadro donde se indica BST, desde 2020 a 2025 y el DNI, nombre y apellidos y dirección de la consumidora).

“Que la reclamante no aporta ningún soporte documental ni acredita conforme al art. 217 LEC, las manifestaciones sobre la gestión errónea por parte de [REDACTED] sobre la comunicación de sus datos a la Comunidad de Madrid para la gestión del Bono Social Térmico”.

[REDACTED] no estima las pretensiones de la parte reclamante.



Comunidad de Madrid

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta correo electrónico de 28.11.2022 solicitando la renovación del bono social.

2º) Se presenta correo electrónico de 25.01.23 de la reclamada, informando del código de solicitud de la reclamación.

3º) Se presenta pantallazo de Baser con la renovación automática del bono social. Tipo Familia numerosa, con descuento del 40%, hasta un límite de consumo anual de 4.761 kwh. Fecha de inicio: 13.10.23. Fecha de finalización 23.01.2045. Fecha de fin de carnet de familia numerosa: 23.01.2045.

4º) Se presenta resultado de comprobación de requisitos para el bono social, realizado por Baser: la consumidora cumple los requisitos para ser considerada consumidora vulnerable severa.

5º) Se presenta Resolución de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de reconocimiento de un 37% de discapacidad a un hijo de la reclamante (nacido en 2016), con fecha 18.03.21, y de un Grado III de dependencia.

5º) Se presenta Resolución de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de reconocimiento de un 33% de discapacidad a una hija de la reclamante (nacida en 2019), desde fecha 21.10.20, y de un Grado III de dependencia.

6º) Se presenta justificante de presentación por Registro del Ayuntamiento de la solicitud de renovación del título de familia numerosa.

7º) Se presentan las facturas anuladas y las facturas reemitidas aplicando el bono social térmico:

Periodo	Importe Factura anulada	Importe nueva factura
14.11.22		
13.11.22 a 13.12.22	-28,14	9,54
13.12.22 a 1.01.23	-29,89	6,92
12.01.23 a 9.02.23	-6,16	6,32
9.02.23 a 13.03.23	-8,30	8,53
13.03.23 a 16.04.23	-6,73	6,88
16.04.23 a 14.05.23	-5,89	6,03
14.05.23 a 13.06.23	-6,16	6,30
13.06.23 a 12.07.23	-7,84	8,05
12.07.23 a 13.08.23	-8,78	8,98
13.08.23 a 12.09.23	-8,32	8,54
12.09.23 a 12.10.23	-9,85	10,11
12.10.23 a 13.11.23	-6,70	6,86
13.11.23 a 13.12.23	-7,33	7,51
13.12.23 a 14.01.24	-7,67	7,84
14.01.24 a 13.02.24	-6,36	6,50
13.02.24 a 12.03.24	-5,02	5,12
12.03.24 a 14.04.24	-6,08	6,15
14.04.24 a 15.05.24	-6,35	6,41
15.05.24 a 12.06.24	-6,17	6,24

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora plantea una cuestión en relación con el bono social térmico, provocada porque la mala gestión de la comercializadora de referencia le ha impedido cobrar el mencionado bono de 2023 y 2024.

La comercializadora, en su primera respuesta, anula las facturas desde noviembre de 2022 a junio de 2024, y procede a emitir las aplicando correctamente el bono social, reintegrando a la consumidora la cantidad de 38,91 €.

Pero el motivo principal de reclamación de la consumidora no es la aplicación del bono social en las facturas (aunque también porque durante dos facturas, de noviembre de 2022 a enero de 2023, se facturó de modo erróneo a la consumidora, sin aplicarle el bono social).

Con respecto a la controversia relativa al bono social térmico, la reclamada argumenta que “la reclamante no aporta ningún soporte documental ni acredita conforme al art. 217 LEC, las manifestaciones sobre la gestión errónea por parte de [REDACTED] sobre la comunicación de sus datos a la Comunidad de Madrid para la gestión del Bono Social Térmico”.

SEGUNDA:

La consumidora está considerada como consumidora vulnerable severa a efectos de la Disp. Transitoria 10ª LSE y tiene derecho al bono social (con un descuento del 50% según establece la normativa tras la última modificación operada por el RD Ley 1/2025 de 28 de enero, aplicable hasta 31.12.2025) conforme a lo dispuesto en el art. 6.3 RD 897/2017 de 6 de octubre por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Pero figura distinta del bono social, que implica un descuento en la factura mayor o menor en función de ser consumidor vulnerable o vulnerable severo, es la del bono social térmico.

El bono social térmico es una ayuda de la Comunidad de Madrid, que tiene como beneficiarios, los que a su vez lo son del bono social de electricidad conforme al art. 45 Ley 24/2013, del Sector Eléctrico (LSE).

El art. 5 del Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, ha creado esta ayuda energética:

“1. Se crea el programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, denominado Bono Social Térmico.

2. La ayuda a conceder tiene como finalidad compensar gastos necesarios para garantizar el suministro de energía para usos térmicos o el apoyo a actuaciones de ahorro o mejoras de la eficiencia energética a los consumidores vulnerables”.

Cada año, la Comunidad de Madrid, emite las Órdenes correspondientes para el inicio del pago de las mencionadas ayudas, conforme al importe del crédito presupuestario



Comunidad de Madrid

disponible.

En este sentido, sirvan de ejemplo (por tratarse de las dos anualidades sobre las que reclama la consumidora):

- La Orden 1120/2024, de 9 de abril, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se declara el importe de crédito presupuestario disponible para la concesión directa en el año 2024 del Bono Social Térmico 2023 y por la que se inicia el procedimiento para la gestión, concesión y pago del Bono Social Térmico 2024 en la Comunidad de Madrid (BOCAM 16.04.24).
- La Orden 3800/2024, de 26 de diciembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se declara el importe de crédito presupuestario disponible para la concesión directa en el año 2025 del Bono Social Térmico 2024 y por la que se inicia el procedimiento para la gestión, concesión y pago del Bono Social Térmico 2024 en la Comunidad de Madrid (BOCAM 30.12.24).

Estas dos Órdenes explican en su Exposición de Motivos que:

*“El Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de Medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, crea en su artículo 5 el programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, denominado Bono Social Térmico. **De acuerdo con este Real Decreto-Ley, los beneficiarios del bono social térmico serán aquellos consumidores que sean beneficiarios del bono social de electricidad previsto en el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a 31 de diciembre del año anterior.** El criterio de distribución de la ayuda del bono social térmico entre los beneficiarios se recoge en el artículo 9, donde la cuantía a percibir por cada beneficiario se determinará atendiendo a su grado de vulnerabilidad, así como a la zona climática en la que se localice la vivienda en la que se encuentre empadronado”* Por lo tanto, tal como se explica en dicha Orden quien es beneficiario del bono social eléctrico como consumidor vulnerable o consumidor vulnerable severo, tiene derecho a percibir el pago de esta ayuda anual (bono social térmico).

Queda claro, y además así consta en el pantallazo aportado por la comercializadora de referencia, en el que consta que la consumidora es desde 2020 consumidora con bono social térmico (BST). Así mismo, la comercializadora afirma que “ha remitido todos los años a la Comunidad de Madrid los datos de la reclamante para la tramitación del Bono Social Térmico, conforme a la normativa vigente”.

TERCERA:

Dado que ha quedado probado que la consumidora tenía derecho a ser beneficiaria de la ayuda del Bono Social Térmico, debemos analizar el procedimiento aplicable. Primero, con respecto al bono social eléctrico y después, con respecto al bono social térmico.

1º La consumidora era beneficiaria del **bono social eléctrico**, por ser familia numerosa monoparental y además tener dos menores a su cargo con discapacidad reconocida superior (en ambos casos) al 33%. Solicita la renovación del mismo en septiembre de 2022.

Según dispone el art. 10.1. párrafo 1º RD 897/2017, de 6 de octubre por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica: **“1. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 del presente artículo, antes de la finalización del plazo de dos años recogido en el artículo 9.2, y en todo caso con una antelación de dos meses de la finalización de dicho plazo, el comercializador de referencia comprobará y comunicará en la siguiente factura al consumidor si se siguen cumpliendo los requisitos que otorgan a la persona titular de punto de suministro el derecho a**



Comunidad de Madrid

percibir el bono social, en base a las características convivenciales reflejadas en el momento de la primera solicitud realizada por el consumidor y haciendo expresa indicación de la fecha en la que se produzca, en su caso, dicha renovación o alternativamente, la fecha de vencimiento del bono social”.

La consumidora ha instado la renovación, pero en realidad, la norma dispone que es una obligación de la comercializadora de referencia, comprobar si se siguen cumpliendo los requisitos. La inactividad de la comercializadora después de que se cursara la solicitud de la consumidora, provocó que a finales de 2022 y primeros de 2023 no tuviera activado el bono social eléctrico, motivo por el que las facturas de 13.11.22 a 13.12.22 y del 13.12.22 a 1.01.23 las facturas se emitiesen por importes mayores. A partir de la factura de 12.01.23 a 9.02.23 se le vuelve a aplicar el bono social eléctrico. Por lo tanto, queda probado para el Colegio arbitral que la comercializadora incumplió una obligación impuesta por la normativa en relación con la renovación del bono social eléctrico.

2º En lo que respecta al **bono social térmico**, el art. 6 de la ORDEN 1478/2022, de 27 de junio, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social, por la que se regula el procedimiento para la gestión, concesión y pago del Bono Social Térmico en la Comunidad de Madrid (BOCAM 29.06.2022), determina el procedimiento aplicable y establece en su apartado 3º que:

*“3. Conforme al artículo único de la Ley 4/2022, de 13 de mayo, que regula la comunicación de información por los comercializadores de referencia a la Comunidad de Madrid para la gestión y pago del bono social térmico en su ámbito territorial, **los comercializadores de referencia deberán remitir al órgano competente para la tramitación y pago de estas ayudas, antes del 31 de enero de cada año, un listado de aquellos de sus clientes cuyos puntos de suministros se encuentren en la Comunidad de Madrid que sean beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, en el que conste la siguiente información: a) Nombre y apellidos, y documento nacional de identidad del beneficiario. b) Domicilio completo, indicando vía, número, código postal y municipio. c) Si tiene la consideración de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social. d) Datos de la cuenta bancaria”.***

Tal como dispone la norma mencionada (Orden 1478/2022, de 27 de junio) las comercializadoras de referencia son las obligadas a enviar el listado de clientes con bono social eléctrico.

La consumidora disponía del bono social eléctrico en 2022. Solicitó la renovación del mismo en septiembre de 2022. En enero de 2023 la comercializadora, antes del 31 de enero, debía enviar a la Comunidad de Madrid los datos de la consumidora como beneficiaria del bono social eléctrico. Al no tramitar adecuadamente la renovación del bono social eléctrico, no comunicó sus datos a tiempo, o directamente no los comunicó. Es una obligación que recae sobre la comercializadora de referencia reclamada, no sobre la consumidora. No es la consumidora quien ha de realizar la prueba negativa de que no se han enviado sus datos, sino, que al contrario, es una obligación positiva que la norma carga sobre la comercializadora. El Colegio no puede acreditar su envío tardío o su falta de envío, pero sí puede observar las consecuencias:

- Si la comercializadora hubiera enviado los datos en plazo, la consumidora estaría incluida en el listado de beneficiarios del bono social térmico de 2023 y de 2024.
- Si la comercializadora no ha enviado los datos, o no lo hizo en plazo, el resultado es que la consumidora no figurará entre los beneficiarios de esta ayuda.

Revisadas las cinco Resoluciones de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de los beneficiarios del bono social térmico de 2023, la consumidora no figura entre los beneficiarios.

En cambio, en relación con el bono social térmico de 2024, la consumidora figura entre



Comunidad de Madrid

los beneficiarios, en la tercera fase (bste2024_fase_3pdf).

La comercializadora ha incumplido una obligación prevista en la normativa, lo que ha implicado un daño a la consumidora que debe ser indemnizado de conformidad con el art. 1.101 y ss CC, y que en virtud del art. 1.107 CC es un daño previsible y directamente derivado del incumplimiento de la comercializadora de enviar a la Comunidad de Madrid los datos para que la consumidora pudiera percibir la ayuda del bono social térmico a la que tenía derecho al ser consumidora vulnerable severa perceptora del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, puesto que en ningún momento ha dejado de cumplir los requisitos previstos en su caso (familia numerosa monoparental y dos hijos con discapacidad reconocida).

Por lo tanto, la omisión de la comercializadora en el envío de los datos de la consumidora como beneficiaria del bono social térmico para 2023 ocasionó un claro perjuicio a la consumidora, cifrado concretamente en el importe de la ayuda que habría recibido de la Comunidad de Madrid. La comercializadora no actuó (o lo hizo tardíamente) estando obligada a hacerlo: omitió el envío de la comunicación de datos de la consumidora a la que estaba obligada en virtud del art. 6.3 ORDEN 1478/2022, de 27 de junio. Procede por lo tanto ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación de la consumidora:

SE ESTIMA la reclamación relativa a que la comercializadora asuma, en concepto de daños y perjuicios ocasionados, el valor de la pérdida del bono social térmico del año 2023.

SE DESESTIMA la reclamación relativa al bono social térmico del año 2024, dado que la consumidora figura entre los beneficiarios del mismo en una de las Resoluciones de la Consejería publicadas al efecto, concretamente en la fase tres.

En virtud de esta estimación parcial, la reclamada ha de abonar a la consumidora el importe de **661,85 €**, dado que esta fue la cuantía del año 2022.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, dado el incumplimiento por parte de la comercializadora de comunicar a la Comunidad de Madrid los datos de la consumidora para que pudiera percibir el bono social térmico de 2023 teniendo derecho a ello, dado que era beneficiaria del bono social eléctrico en 2022. La comercializadora está obligada a compensar los daños causados, que se concretan (ex arts. 1.101 y 1.107 CC) en el importe de la ayuda que la consumidora dejó de percibir de la Comunidad de Madrid.

SE ESTIMA la reclamación relativa a que la comercializadora asuma, en concepto de daños y perjuicios ocasionados, el valor de la pérdida del bono social térmico del año 2023.

SE DESESTIMA la reclamación relativa al bono social térmico del año 2024, dado que la consumidora figura entre los beneficiarios del mismo en una de las Resoluciones de la Consejería publicadas al efecto, concretamente en la fase tres.

En virtud de esta estimación parcial, la reclamada ha de abonar a la consumidora el importe de **661,85 €**, dado que esta fue la cuantía del año 2022.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho,



Comunidad de Madrid

que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]