



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09919.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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:

Aplicacion del descuento del bono social agua en factura arbitraria por parte del [REDACTED] no se ajusta a mis derechos como beneficiario del bono social se me aplica menos descuento en factura del que me pertenece

Pretensiones del reclamante: que se aplique el descuento del bono social agua en factura de manera correcta y no arbitraria como pretende el [REDACTED], que el bono social agua tiene unas bonificaciones q no se me estan aplicando, que el contador donde el canal aplica el descuento del bono es comunitario y que en dicho contador no hay mas bonificacion por bono social que la mia por lo que solicito se aplique la bonificacion de 25 metros cubicos cada 2 meses que me pertenece por ser beneficiario del bono.

El reclamante aporta la comunicación realizada por email el 18 de julio de 2024, y mediante el que señala: *que como no responden a mis correos le he puesto reclamacion y que como el contador que ustedes hacen la facturacion es comunitario y que el bono social esta aplicado a este contador puesto que su propia regulacion lo permite y que como no hay forma de saver el consumo variable ruego se me aplique el que corresponde al bono social osea 25 metro cubicos cada 2 meses pues en este contador soy el unico beneficiario del bono social y de esta forma no se perjudica a nadie como si pasa con su aplicacion arbitraria de aplicarme 9 metros cubicos pues asi se me perjudica claramente de mi derecho de usuario de bono social por lo que solicito se me aplique el descuento maximo que permite el beneficio del bono social y igual mente solicito que se rectifique el numero de viviendas de ese contrato pues como les digo solo somos 15 vecinos los que usamos el contador atentamente un saludo*

Consta incorporado al expediente un requerimiento efectuado al reclamante para que, entre otros aspectos, de conformidad a las facturas aportadas se aclare si la reclamación es a título personal o de una Comunidad de Propietarios.

El reclamante contesta al citado requerimiento el día 05/11/2024 en el siguiente sentido:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Que he recibido requerimiento en el que se me pide que les envíe el documento firmado por el titular y representado que autoriza al representado y este documento ya lo tienen en el registro electrónico del expediente, pero se lo vuelvo a enviar para que no tengan dudas.

También me piden que aclare mi petición si es por parte de la comunidad de vecinos que figura en la facturas o solo como representante y esta petición está claramente en mi reclamación, pero se lo aclaro de nuevo se reclama como representante y se pide que los descuentos del bono por exclusión social que tiene reconocido miguel se apliquen correctamente y no de manera arbitraria que es lo que hace el [REDACTED] por lo que dejo claro que se esta reclamando como representante.

El día 7 de noviembre, presenta nuevo escrito y señala:

Que como aclaración del requerimiento recibido aclaró que la reclamación solicitada a este arbitraje es por la mala aplicación del bono social agua por exclusión social que tiene concedido [REDACTED] titular de la reclamación y no se hace en nombre de la comunidad de vecinos que figura como titular del contador que suministra el agua, pues el bono por exclusión es solo para la vivienda de miguel y aclaró que reclamó la mala aplicación de los descuentos que le pertenecen por ser titular del bono social por lo que se reclama como representante y se reclama por el bono social que es solo para [REDACTED].

Solicito: que como se a contestado al requerimiento en tiempo y forma correcta se dé trámite a mi petición de arbitraje puesto que el [REDACTED] no da respuesta.

Consta incorporado al expediente un escrito de la empresa remitido al reclamante que informa de lo siguiente:

En relación con la reclamación planteada por Usted en fecha 18/07/2024 con Ref.: 5022231, en la que manifiesta su disconformidad con el descuento aplicado en relación a la bonificación del contrato 243906601 de la finca sita en calle de [REDACTED] de Madrid.

En primer lugar, queremos pedirle disculpas por las molestias que esta demora le haya podido ocasionar.

Una vez analizado su expediente, se ha podido comprobar que, el 18/07/2024 usted presentó una reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 03/05/2024 y el 02/07/2024 en este suministro y una vez analizada su reclamación, le comunicamos que según se establece en la Orden 1330/2018, de 18 de abril por la que se aprueban las tarifas de los servicios 1/8/24, de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización prestados por [REDACTED] la bonificación de exención social consiste en la bonificación del importe total de la parte variable de la tarifa de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado y depuración que corresponda facturar a precios unitarios del primer bloque o tramo de consumo.

Asimismo, se bonificará el 50% de la parte fija de la tarifa o cuota de servicio.

En este sentido, tal y como le indicamos en la comunicación enviada el pasado día 22/07/2024, le confirmamos que la mencionada bonificación de la que usted es beneficiario está siendo correctamente aplicada, como se puede observar en el detalle de la factura, que en todos los servicios que prestamos, los metros cúbicos del primer bloque de consumo no se están facturando, y además se está bonificando el 50% de la cuota de servicio.

Concretamente, y puesto que esta acometida suministra a 24 viviendas, el consumo realizado por una única vivienda que se corresponde con la suya y que es beneficiaria de esta bonificación ha sido de 9 m3, los cuales han sido bonificados correctamente, y por tanto la aplicación de esta



Comunidad de Madrid

bonificación es correcta.

Así mismo, por si fuera de interés para usted, adjunto enviamos información completa y detallada de las bonificaciones que dispone en la actualidad [REDACTED] que también puede consultar accediendo en nuestra Oficina Virtual, a través de la página web [REDACTED]

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

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

LA EMPRESA reclamada presenta escrito de fecha 7 de abril de 2025, que es trasladado a a otra parte, formulando las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 243906601 cuyo titular es la **Comunidad de Propietarios, con C.I.F. [REDACTED]**. A través de dicho contrato se abastece a **quince viviendas** sitas en la Calle [REDACTED], números pares del 234 al 252 y Calle [REDACTED] números 309, 311, 313, 317 y 323, del municipio de Madrid.

La facturación emitida sobre este contrato ha sido objeto de arbitraje, sin especificar el interesado en su solicitud, ni en los documentos aportados, el periodo de facturación concreto que reclama y refiriéndose, únicamente, a la aplicación de la bonificación por exención social en la facturación emitida en el contrato indicado.

Segundo.- Teniendo en cuenta lo anterior, el titular del contrato de suministro sobre el que versa la solicitud de arbitraje, relativo a una plurivivienda, **no es D. [REDACTED]** sino la Comunidad de Propietarios referida.

Teniendo en cuenta que el titular del contrato de suministro sobre el que versa la solicitud de arbitraje no es el solicitante del arbitraje, D. [REDACTED] sino la Comunidad de Propietarios con CIF [REDACTED] las controversias sobre de dicho contrato deben sustanciarse ente [REDACTED], como empresario, y el consumidor titular de dicho contrato que es la referida Comunidad de Propietarios.

En este sentido, si dicha Comunidad de Propietarios tiene interés en solicitar el correspondiente arbitraje deberá aportar a la solicitud de arbitraje el correspondiente acuerdo adoptado en la Junta de Propietarios a estos efectos.

Sin perjuicio de que en caso de que no se aporte el correspondiente acuerdo de la Junta de Propietarios de la Comunidad de Propietarios, no procedería la admisión del presente arbitraje - pues no serían parte del mismo el empresario y el consumidor titular del contrato correspondiente- se expondrán a continuación las alegaciones de esta empresa pública sobre la reclamación objeto de la solicitud del arbitraje

ALEGACIONES

Primera.- Teniendo en cuenta, en la forma expuesta, que el titular del contrato de suministro sobre el que versa la solicitud de arbitraje **no es el solicitante del arbitraje, D. [REDACTED]**, sino la Comunidad de Propietarios con CIF [REDACTED] las controversias sobre de dicho contrato deben sustanciarse ente [REDACTED] como empresario, y el consumidor titular de dicho contrato que es la Comunidad de Propietarios con CIF [REDACTED] tal y como resulta del artículo 2.1 "Ámbito de aplicación" del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

*"Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las **controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios** a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho".*



Comunidad de Madrid

En este sentido, si dicha Comunidad de Propietarios tiene interés en solicitar el correspondiente arbitraje deberá aportar a su solicitud de arbitraje el correspondiente acuerdo adoptado en la Junta de Propietarios a estos efectos.

Segunda.- Sin perjuicio de que, tal y como se ha expuesto anteriormente, **en caso de que no se aporte** el correspondiente acuerdo de la Junta de Propietarios de la Comunidad de Propietarios, **no se podría admitirse el presente arbitraje** -pues no serían parte del mismo el empresario y el consumidor titular del contrato correspondiente- en relación con la reclamación expuesta, el Área de Facturación de esta empresa pública ha emitido el informe técnico que se adjunta como **ANEXO Nº 1** (en adelante, "*el Informe Técnico*") en el que se estudia y se analiza la misma y se expone de forma detallada la respuesta de Canal de Isabel II a la pretensión del Cliente. Dicho informe explica las **razones que motivan y justifican la decisión de [REDACTED] de no aceptar esta reclamación.**

Junto a dicho informe se aporta la documentación que se relaciona a continuación a efectos de acreditar fehacientemente la decisión de esta empresa pública:

1. 08_08_2024 Resolución de revisión de facturas
2. 12_09_2023 Correo electrónico de [REDACTED]
3. 12_09_2023 Solicitud bonificación exención social
4. 13_09_2024 Reclamación oficina virtual
5. 15_07_2024 Reclamación oficina virtual
6. 15_09_2023 Resolución de revisión de factura
7. 15_07_2024 Carta rechazo reclamación
8. 18_07_2024 Correo electrónico de [REDACTED]
9. 18_07_2024 Reclamación oficina virtual
10. 22_07_2024 Carta rechazo reclamación
11. 26_12_2024 Carta rechazo reclamación
12. 29_07_2024 Reclamación oficina virtual

En este sentido, en virtud de la fundamentación expuesta en el referido Informe Técnico **se considera improcedente la pretensión del Cliente por lo que ésta no debería ser estimada.**

En efecto:

1) Tanto la Orden 1330/2018, vigente hasta el 1 de junio de 2024, como la Orden 1826/2024 que entró en vigor en esa fecha y aprueban las tarifas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua prestados por [REDACTED] recogen en su apartado quinto de bonificaciones, la aplicación de la bonificación por exención social tanto en suministros individuales a viviendas como en suministros a pluriviviendas.

En este segundo caso, la primera Orden indicada determinaba: "*Para suministros destinados a pluriviviendas en las que exista alguna vivienda con derecho a esta exención social, ésta consistirá en la bonificación, por cada vivienda con este derecho, del importe total de la parte variable de la tarifa de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado y depuración por un consumo máximo de 25 metros cúbicos al bimestre (equivalente a un consumo medio diario de 417 litros). Asimismo, por cada vivienda con derecho a esta exención social, se bonificará el 50% de la parte fija de la tarifa o cuota de servicio que proporcionalmente le corresponda a cada vivienda*".

Asimismo, la Orden 1826/2024 vigente establece que el consumo máximo bonificado por cada vivienda con derecho a bonificación por exención social sea de 20 m³, manteniéndose la bonificación del 50% de la parte fija o cuota de servicio que proporcionalmente le corresponda a cada vivienda. Es decir, la bonificación por exención social, en cuanto a la parte variable, bonifica el consumo realizado por la vivienda con derecho a la misma en el primer bloque o tramo de consumo tarifario, de ahí que el límite máximo que establece es el punto de corte del primer bloque de consumo, 25 m³ hasta el 1 de junio de 2024 y de 20 m³ a partir de esta fecha.

El contrato 243906601 ampara el suministro de 15 viviendas, de las que una de ellas tiene derecho a la bonificación social desde que esta fue solicitada por el beneficiario el 3 de agosto de



Comunidad de Madrid

2020.

En la facturación emitida desde el 2 de julio de 2020 hasta el día 4 de marzo de 2025, que es el fin del último periodo facturado, se ha aplicado la bonificación social correspondiente a una vivienda de acuerdo con la normativa en vigor indicada. Es cierto que, en origen, este suministro abastecía a 24 viviendas y actualmente abastece sólo a 15 de ellas, pero esta información no fue aportada por el Cliente hasta el 29 de julio de 2024 y fue comprobado por los técnicos de esta empresa pública el 7 de agosto de 2024, por esta razón, la facturación desde el 2 de julio de 2020 hasta el 2 de julio de 2024 fue rectificadora atendiendo al número de viviendas correcto.

Las nuevas facturas emitidas a raíz de esta rectificación y que sustituyen a las antes emitidas incluyen, lógicamente, la aplicación de la correspondiente bonificación por exención social de acuerdo con la legislación vigente. **Esta rectificación supuso que el importe de la facturación del periodo pasase de 14.797,87 euros a 11.212,41 euros.**

2) Asimismo, hasta la factura emitida para el periodo del 1 de marzo hasta el 3 de mayo de 2024, por error, la bonificación por exención social se estuvo aplicando al consumo máximo establecido, que era como ya hemos indicado, de 25 m³, sin tener en cuenta que este consumo no era el que correspondía a la vivienda con derecho a la bonificación, de manera que fue bonificado un consumo superior al que realmente correspondía.

El consumo bonificado debe ser calculado a partir del consumo total bimestral realizado entre el número de viviendas que lo realizan, como se está haciendo tras subsanar el error indicado. Por ejemplo, en este caso, la bonificación por exención social en la factura del periodo comprendido entre el 2 de julio y el 3 de septiembre 2024, en su parte variable debe ser de 13 m³, puesto que el consumo total en el periodo de las 15 viviendas a las que suministra la acometida de este contrato fue de 200 m³. Por tanto, tal como ha sido aplicado en la factura, el consumo proporcional de la vivienda beneficiaria de la bonificación por exención social debe ser 13 m³, y no de 25 m³ como solicita el interesado.

Además, en todas las facturas se ha bonificado el 50% de la cuota fija o cuota de servicio que proporcionalmente le corresponde a la vivienda. Página 5 de 6

Por tanto, cualquier tipo de facturación distinta a la recogida en la normativa tarifaria expuesta sería contraria a la misma. **En consecuencia, debe concluirse que la facturación se ha realizado de acuerdo con la legislación vigente y, por tanto, es totalmente correcta por lo que no se encuentran motivos para su rectificación.**

Tercera.- [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos

Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tiene el honor de dirigirse,

SOLICITA: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos y, en primer lugar, no se acuerde la admisión del presente arbitraje -pues no serían parte del mismo el empresario y el consumidor titular del contrato correspondiente- y, en segundo lugar, en caso de que se aporte el correspondiente acuerdo adoptado en la Junta de Propietarios con CIF [REDACTED] titular del contrato objeto de la reclamación, se dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

El RECLAMANTE no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada por su parte, a este expediente.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER del fondo del presente asunto** ya que tras examinarse la documentación que consta incorporada al expediente, así como las manifestaciones/ alegaciones realizadas por ambas partes, se comprueba que el solicitante carece de legitimación activa necesaria para plantear la presente solicitud de arbitraje.

De las facturas y demás documentos se comprueba que el titular del suministro es una Comunidad de Propietarios con CIF [REDACTED] y además el contador es comunitario. El reclamante ha sido requerido con la finalidad de aclarar o subsanar este extremo, sin que se haya cumplido debidamente con lo solicitado. Aunque manifiesta, ser el representante de la citada Comunidad, no aporta la Certificación de Junta General, en la que se otorgue la citada representación al interesado para hacer valer sus derechos, tal y como la normativa vigente exige.

El Real Decreto 231/2008 de 15 de julio que regula el sistema arbitral de consumo establece que únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios *a los que se refiere el artículo 1.2 y que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho*, no habiendo acreditado en el expediente que ostente la representación que reclama.

Todo ello sin perjuicio de si el interesado lo considera necesario, pueda plantear a través de los cauces formales- titular de suministro- las acciones que estime oportunas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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, 09 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]