

## BONIFICACIÓN POR EXENCIÓN SOCIAL

### Quién puede beneficiarse

- El titular del contrato o usuario del suministro de agua que acredite encontrarse en una situación de exención social de las previstas en la Orden de Tarifas vigente.
- Únicamente se aplicará sobre la vivienda habitual.
- Entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro que sean titulares de viviendas comunitarias o pisos tutelados en la Comunidad de Madrid.

### Qué documentación se debe aportar

#### Titular del contrato o usuario del suministro:

- Impreso de solicitud de bonificación de factura de consumo.
- Número de contrato de suministro de agua.
- Cualquiera de los siguientes documentos:
  - Certificado del trabajador social que valore favorablemente la concesión de la bonificación por exención social en el suministro de agua.
  - Certificado emitido por la Consejería competente que acredite su condición de beneficiario de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid.
  - Acreditación de la condición de beneficiario de una pensión no contributiva, de las previstas en el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre.
  - Certificado emitido por la Administración competente que acredite su condición de beneficiario de Renta Activa de Inserción regulada por el Real Decreto 1369/2006, de 24 de Noviembre.
  - Certificado emitido por la Administración competente que acredite su condición de beneficiario de Ingreso Mínimo Vital regulado por Real Decreto-ley 20/2020 de 29 de mayo.
- Cuando el beneficiario no sea el titular del contrato de suministro de agua, deberá presentar un certificado de empadronamiento o documento equivalente, correspondiente a la vivienda en relación con la que solicita la bonificación.

#### Vivienda comunitaria o piso tutelado:

- Acreditación de estar inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid.

Es necesario que el solicitante acepte los tratamientos de datos indicados en el reverso de la solicitud.

### Dónde se puede solicitar

- Oficina virtual • <https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es>
- Correo electrónico • [clientes@canaldeisabelsegunda.es](mailto:clientes@canaldeisabelsegunda.es)
- Por correo postal • **C/ Santa Engracia 125, 28003 Madrid**
- Por fax • **915 451 430**
- Personándose en cualquiera de los **centros de atención al cliente**

### Cuándo se aplica la bonificación

- A partir de la siguiente facturación emitida desde la fecha de presentación de la solicitud de bonificación y documentación exigida.
- Esta bonificación se disfrutará durante el periodo de tiempo en que el titular del contrato o usuario del suministro permanezca en dicha situación. Canal de Isabel II, Sociedad Anónima podrá adoptar medidas para actualizar la información acerca de la permanencia del usuario en dicha situación.
- Esta bonificación no es compatible con la bonificación por pension de viudedad.

Nota: Las circunstancias que deberán concurrir para su aplicación se establecen en la Orden de Tarifas vigente en cada momento. Puede consultar dicha orden en el apartado [clientes, bonificaciones](#) en la [tarifa de agua](#) de nuestra Oficina virtual.

## CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Oficinas comerciales

Municipio	Dirección	Días de apertura
<b>Madrid</b>		
- Central	Calle de José Abascal, 10. Esquina C/ Santa Engracia	De lunes a viernes
- Ciudad Lineal	Calle de Alcalá, 445	De lunes a viernes
<b>Aranjuez</b>	Calle del Rey, 64	De lunes a viernes
<b>Arganda del Rey</b>	Calle de Silos, 2	De lunes a viernes
<b>Collado Villalba</b>	Calle de Batalla de Bailén, 8	De lunes a viernes
<b>Colmenar Viejo</b>	Calle de Corazón de María, 4	De lunes a viernes
<b>Fuenlabrada</b>	Calle de la Estación, 1	De lunes a viernes
<b>Majadahonda</b>	Calle del Cristo, 10	De lunes a viernes
<b>Móstoles</b>	Avenida del Dos de mayo, 64	De lunes a viernes
<b>Parla</b>	Calle de Carlos V, 25	De lunes a viernes
<b>Torrejón de Ardoz</b>	Plaza Mayor, 15	De lunes a viernes

### Horario de apertura

#### Oficina central

Invierno	De lunes a viernes: de 08:30 a 18:30 horas.
Verano (julio y agosto)	De lunes a viernes: de 08:30 a 14.30 horas.

#### Resto de oficinas

Invierno	De lunes a viernes: de 08:30 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas.
Verano (julio y agosto)	De lunes a viernes: de 08:30 a 15:00 horas.

#### Información básica sobre Protección de Datos

<b>Responsable</b>	Canal de Isabel II, S.A.
<b>Finalidad</b>	Tramitar su solicitud de bonificación en factura de consumo, solicitar la documentación requerida, comprobar la veracidad de la misma y remitirle la contestación que proceda e información acerca de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua que prestamos.
<b>Legitimación</b>	Tratamiento necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de éste de medidas precontractuales, interés legítimo en la distribución de las bonificaciones a las personas que cumplan los requisitos exigidos al objeto de bonificar las tarifas aprobadas por las ordenes de tarifas, cumplimiento de una misión realizada en interés público en cuanto a la distribución de los recursos, obligación legal.
<b>Destinatarios</b>	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal, pudiéndose facilitar datos de carácter personal a las Administraciones Públicas y organismos oficiales (por ejemplo, a la Comunidad de Madrid, Ayuntamientos donde radique la finca, etc.) para verificar la exactitud y vigencia de la información aportada y/o para comprobar la concurrencia de los requisitos exigidos para el reconocimiento y/o mantenimiento de la bonificación. La presentación de la solicitud de bonificación implica que el solicitante consiente igualmente, a que Administraciones Públicas y organismos oficiales (por ejemplo, la Comunidad de Madrid, Ayuntamientos donde radique la finca, etc.), faciliten a Canal de Isabel II, S.A. información con datos de carácter personal al objeto de confirmar la concurrencia de los requisitos exigidos para el reconocimiento y/o mantenimiento de la bonificación en las tarifas de agua. En el supuesto de que la solicitud de bonificación vaya dirigida al suministro de una vivienda que sea abastecida a través de una toma colectiva que sea destinada exclusivamente a vivienda de una misma finca, será necesario facilitar la dirección concreta de la finca bonificada a los órganos de gobierno de la comunidad de Propietarios (administrador, presidente, etc.) de otro modo no se podrá gestionar la bonificación dado que existe un único contrato.
<b>Derechos</b>	Acceder, rectificar, oponerse y/o suprimir los datos, así como otros derechos de conformidad con lo explicado en la información completa de protección de datos.

Pueden obtener la información completa de protección de datos en el apartado de privacidad de la oficina virtual, en la página web [www.canaldeisabelsegunda.es](http://www.canaldeisabelsegunda.es), o bien solicitándolo a la Delegada de Protección de Datos en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid)