

Endesa revisará en un mes la factura de sus cuatro millones de clientes

La Junta obliga a la empresa eléctrica a devolver los cobros "irregulares"

JUAN MÉNDEZ - Sevilla - 18/02/2009

La Junta de Andalucía resolvió ayer imponer a Endesa Distribución la obligación de refacturar a los casi cuatro millones de usuarios de la compañía en Andalucía los cobros realizados "irregularmente" en diciembre y enero, en los que la compañía eléctrica realizó una estimación de los consumos que el Gobierno andaluz considera que "penaliza" a los clientes.

La Junta de Andalucía resolvió ayer imponer a Endesa Distribución la obligación de refacturar a los casi cuatro millones de usuarios de la compañía en Andalucía los cobros realizados "irregularmente" en diciembre y enero, en los que la compañía eléctrica realizó una estimación de los consumos que el Gobierno andaluz considera que "penaliza" a los clientes. "Existe un perjuicio económico para los consumidores ya que el método empleado por Endesa supone facturar consumos realizados en 2008 con la tarifa correspondiente a 2009, más elevada", afirma la resolución, que añade: "Por otro lado, existe un perjuicio adicional", por cuanto el recargo por exceso de consumo ha sido facturada en un solo mes.

La resolución obliga a Endesa a refacturar a partir del 16 de marzo a todos sus clientes, con la exigencia de que conste en la factura la cantidad devuelta, desglosada por conceptos, e indicando que se realiza por la decisión del Ejecutivo andaluz. Tras conocer la resolución, Endesa anunció que cumplirá la misma. La resolución emitida ayer por la Dirección General de Industria señala que el método utilizado por Endesa para facturar a sus clientes en aplicación de la nueva normativa del Estado, que le obligaba a facturar mes a mes y no de forma bimestral, supone un perjuicio para los consumidores.

La compañía, a falta de una regulación clara -el Ministerio de Industria está estudiando un nuevo procedimiento para la factura eléctrica-, decidió el diciembre pasado facturar a sus clientes mediante una fórmula o algoritmo en el que, a falta de lectura real de los contadores, se estimaba el consumo a partir de los consumos históricos del año anterior, junto con consumos promedios anuales, a los que aplicó un coeficiente a la baja (0,7), lo que reducía sensiblemente el resultado del consumo, en un 30%. Así, se emitía la factura, que para el mes de diciembre tenía una tarifa menor que la vigente a partir de enero de 2009. De esta manera, al mes siguiente, ya con lectura real del contador, los consumidores recibieron facturas con un importe más elevado, tanto por incorporar en ella un consumo que realmente fue realizado en diciembre, como por que se le aplicó la nueva tarifa, más elevada.

Asimismo, la nueva regulación eléctrica, establece penalizaciones a los consumidores de hasta 10KW de potencia contratada si superan en un mes un consumo de 500kWh. Esta penalización ha sido cobrada por Endesa "mediante el prorrateo del recargo únicamente en el periodo comprendido entre la lectura estimada y la última real, cuando debería haberse prorrateado entre todos los días de los meses facturados.

El consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, Francisco Vallejo, Vallejo precisó que las devoluciones deberán abonarse en la primera factura ordinaria (a partir del 16 de marzo), y deberá contra con un apartado específico en el que se desglose la cantidad a devolver por conceptos. "La obligación de Endesa es devolver lo que ha cobrado irregularmente y hacerlo con la máxima diligencia sin que nadie tenga que hacer la reclamación", dijo el consejero, quien no descartó una sanción una vez que se conozca el informe que está realizando la Comisión Nacional de la Energía.

Endesa, por su parte, emitió un comunicado en el que se comprometía a cumplir la resolución y anunciaba que "refacturará a todos sus clientes sin necesidad de que tengan que presentar reclamaciones". Sin embargo, la nota de Endesa sostiene que su método de facturación "no fue incorrecto" y que se basó "en la experiencia con criterios de prudencia para estimar el consumo a la baja". Endesa informó que la nueva normativa de facturación mensual ha supuesto para la compañía una inversión de más de 30 millones de euros, y que ha triplicado sus servicios de atención al cliente para atender las reclamaciones.

La compañía finaliza la nota pidiendo disculpas a "los clientes por las molestias causadas", aunque lo justifica en "la ausencia de criterios de estimación en la normativa" sobre el nuevo modelo de facturación mensual.

Consecuencias de la resolución

- Refacturación. **Endesa debe refacturar de oficio todos los recibos con parte o todo el periodo correspondiente al consumo de 2008 y que haya regularizado con lectura real en 2009. Deberá hacerlo a partir del 16 de marzo.**
- Detalle. **La refacturación se aplicará tanto a la energía como al recargo por consumo, y deberá ir detallada.**
- Información. **La compañía deberá presentar a la Junta la relación de liquidaciones efectuadas cada 15 días, por provincias, totales, y por cada tarifa y número de clientes refacturados, así como la devolución realizada.**