

A la Consejería de Innovación Ciencia y Empresas Dirección General de Industria, Energía y Minas

Dña. Eva María Vázquez Sánchez/ Directora general

Avda. Carlos III, s/n – Edificio de la Prensa, Bloque 3
41092 Sevilla

ASUNTO: Endesa. Servicio de Atención al Cliente.

En Sevilla, a 11 de noviembre de 2010, yo, Antonio Moreno Alfaro, colegiado nº 598/1971 del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Andalucía Occidental, con DNI nº _____ y con domicilio en c/ _____ Sevilla,

EXPONGO:

La presente reclamación tiene por objeto dejar constancia del trato dispensado por Endesa a quienes, víctimas de alguna de las continuas irregularidades cometidas por dicha compañía, acuden a la oficina de Atención al Cliente situada en Avenida Diego Martínez Barrio, de Sevilla.

Como he podido comprobar en las dos ocasiones que me he visto obligado a personarme en la citada oficina, la función del mencionado servicio es, fundamentalmente, *echar balones fuera*, pues en la mayor parte de los casos se limita a aconsejar a los afectados que presenten una reclamación por escrito, la cual, como demuestran los documentos adjuntos al presente escrito, no será registrada ni, por supuesto, respondida.

Y si, tras horas de espera a ser atendido, el usuario víctima de alguna irregularidad de Endesa considera que la recomendación de presentar una reclamación por escrito no es una respuesta admisible y solicita hablar con el responsable del Servicio de Atención al Cliente, dicho abonado no sólo no conseguirá su objetivo, sino que, si insiste en defender su derecho a recibir una explicación, se encontrará con la desagradable sorpresa de ser expulsado de la oficina por la Policía Nacional a requerimiento de Endesa.

El Servicio de Atención al Cliente es, pues, un eslabón más de la larga cadena de fraudes y humillaciones que los clientes de Endesa se ven obligados a soportar como consecuencia del incumplimiento por la Junta de Andalucía de sus obligaciones de *“garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y proteger mediante procedimientos eficaces los legítimos intereses económicos de los mismos”* (art. 51 CE) y ejecutar la normativa básica del Estado en materia eléctrica y sancionar las infracciones en el ámbito de su competencia (art. 3.3.a y 3.3.f de la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico).

Las continuas dificultades- a veces, insalvables- con las que tropiezan los clientes de Endesa cuando pretenden recuperar las cantidades que dicha compañía les ha facturado ilegalmente contrastan con la facilidad e inmediatez con las que Endesa recupera las cantidades que, según ella, le adeudan sus clientes, para lo cual, aunque la presunta deuda sea de sólo unos céntimos, utiliza métodos coercitivos tan brutales como cortar el suministro.

Adjunto como **documento 1** la noticia publicada el 09.02.2009 por Diario de Mallorca, según la cual Endesa cortó el suministro a una familia por impago de 0.15 euros, tardó cuatro días en reponer el servicio y facturó 168.25 euros por dicha reposición.

I.- HECHOS

1. El 18.08.2010 recibo por correo certificado una notificación en la que Endesa Distribución me advierte de que

“la Orden ITC/1857/2008, de 26 de junio, obliga a las empresas distribuidoras a facturar por encima de la potencia correspondiente al contrato actual a aquellos clientes que no accedan a la instalación del ICP.

Si en un plazo de 20 días naturales desde la recepción de este comunicado no hemos recibido noticias tuyas, procederemos a facturarle de acuerdo con la tarifa y potencia que correspondan al suministro”.

Adjunto como **documento 2** la notificación de 18.08.2010 de Endesa

2. El 06.09.2010 me persono a las 11:35 horas en la oficina de Endesa Distribución de Avenida Diego Martínez Barrio, de Sevilla, y tras 30 minutos de espera inútil, presento en un escrito, en el que reproduzco literalmente la disposición adicional primera de la Orden ITC/1857/2008 y aviso a dicha compañía de que

“si Endesa Distribución cumple su advertencia de facturarme 10 kw pasados 20 días de la notificación de 18.08.2010, incumplirá lo establecido en la disposición adicional primera de la Orden ITC/1857/2008”.

Adjunto como **documento 3** mi escrito de 06.09.2010 a Endesa Distribución.

3. El 13.09.2010, Endesa Distribución emite la factura correspondiente al período 13.08.2010/13.09.2010, en la cual incluye la siguiente penalización, correspondiente a un recargo de potencia de $10 - 4.6 = 5.4$ kw:

Recargo de potencia= $5.4 \text{ kw} \times 31 \text{ días} \times 0.04557 \text{ €}/(\text{kw} \times \text{día}) = 7.63 \text{ €}$
Impuesto sobre la electricidad= $7.63 \text{ €} \times 1,05113 \times 4,864\% = 0.39 \text{ €}$
IVA= $18\% \text{ de } (7.63 + 0.39) \text{ €} = 1.44 \text{ €}$
Total= $7.63 + 0.39 + 1.44 = 9.46 \text{ €}$

Adjunto como **documento 4** la factura de 13.09.2010 de Endesa Distribución.

4. El 15.10.2010, Endesa Distribución emite la factura correspondiente al período 13.09.2010/15.10.2010, en la cual vuelve a incluir un recargo de potencia de 5.4 kw:

Recargo de potencia= 5.4 kw x 32 días x 0.04557 €/(kw x día)= 7.87 €

Impuesto sobre la electricidad= 7.87 € x 1,05113 x 4,864%= 0.40 €

IVA= 18% de (7.87 + 0.40) €= 1.49 €

Total= 7.63 + 0.39 + 1.44= 9.76 €

Adjunto como **documento 5** la factura de 15.10.2010 de Endesa Distribución.

5. Así pues, como demuestran las facturas adjuntas como documento 3 y documento 4, la fecha desde la cual Endesa Distribución me está aplicando la penalización por falta de ICP es 13.08.2010, anterior en cinco días a la fecha de recepción de la primera notificación (18.08.2010), adjunta como **documento 2**.
6. El 25.10.2010 me persono a las 11:13 horas en la oficina de Endesa Distribución de Avenida Diego Martínez Barrio, de Sevilla, donde, minutos después de mi llegada, tomo una foto de la sala de espera y una foto del panel electrónico en el que figuran los números que en ese momento están siendo atendidos por el personal del denominado Servicio de Atención al Cliente. Como prueba esta última foto, el último número que está siendo atendido es el 67. Así pues, dado que tengo el número 115, debo esperar a que sean atendidas 48 personas.

Adjunto como **documento 6** la foto de la sala de espera y como **documento 7**, la foto del panel electrónico.

7. Segundos después de tomar las fotos, se presentan dos empleados de Endesa y uno de ellos me dice que está prohibido tomar fotos en el interior de la oficina. Pregunto por qué. El empleado me responde que *"porque Endesa no va a su casa de usted a hacer fotos"*. Le respondo al empleado que tomo fotos en la oficina de Endesa porque es Endesa quien me está facturando ilegalmente y, además, me obliga a que me persone en su oficina para reclamarle lo que me ha facturado en exceso.
8. Cuando los dos empleados de Endesa se marchan, varias de las personas que están a la espera de ser atendidas se dirigen a mí y me exponen sus problemas, que son los siguientes:
- Penalización por falta de ICP, sin mediar ninguna notificación (cuatro personas)
 - Incremento unilateral de la potencia contratada (tres personas)
 - Cargo mensual en concepto de seguro de *"Mantenimiento Integral Endesa"*, no suscrito por la señora afectada. La respuesta que el empleado de Endesa le dio a la señora fue que ignoraba el nombre, la dirección y el número de teléfono de la aseguradora que estaba efectuando el citado cargo.

Tras pedirme ayuda la señora, me dirigí con ella al empleado que la había atendido y le dije a éste que la responsable del cargo era Endesa, pues el concepto por el cual se efectuaba dicho cargo era *"Mantenimiento Integral Endesa"*.

El empleado me respondió que no tenía nada que añadir a lo dicho anteriormente a la señora, y al yo preguntarle su nombre, me dijo: *"Mi nombre es mesa 4"*.

Le recomendé a la señora que fuera a la empleada del mostrador de la entrada y solicitara hablar con el responsable del Servicio de Atención al Cliente, lo cual hizo, pero se marchó tras más de 30 minutos de espera, porque el citado responsable no aparecía.

9. A las 13:05 horas, en que han transcurrido 1 hora y 52 minutos desde mi llegada, soy atendido por la empleada de la mesa 9.
10. Entrego a la citada empleada la notificación de 18.08.2010 de Endesa Distribución (**documento 2**), mi escrito de 06.09.2010 a Endesa Distribución (**documento 3**) y la factura de 13.09.2010 (**documento 4**) y le ruego que me muestre las acreditaciones de las dos notificaciones remitidas por Endesa Distribución a mi domicilio, las cuales, según establece la disposición adicional primera de la Orden ITC/1857/2008, Endesa Distribución está obligada a conservar en su poder.
11. La empleada me dice que no puede mostrarme las notificaciones, ya que no están archivadas en el sistema informático, por lo que, si deseo una copia de ellas, debo presentar la correspondiente reclamación.
12. Le digo a la empleada que ya presenté la reclamación el 06.09.2010 (**documento 3**) y no ha servido de nada.
13. La empleada toma la reclamación de 06.09.2010, introduce una serie de datos en el ordenador y me dice que dicha reclamación no figura en el registro de Endesa Distribución.
14. La empleada teclea durante unos minutos ante su ordenador y me dice que ha dejado constancia de mi reclamación y que en breve recibiré noticias de Endesa Distribución.
15. Le pido a la empleada que me selle un escrito que llevo preparado, en el cual constan a) la hora en la que entré en la oficina de Endesa Distribución, b) la hora en la que terminé de ser atendido y c) que dicha empleada no me ha mostrado ninguna de las dos acreditaciones que justifican que Endesa Distribución me esté aplicando la penalización por falta de ICP.

16. La empleada me dice que lo único que puede darme es un justificante de la apertura del expediente y que si quiero que me sellen el escrito que llevo preparado, debo presentárselo a la empleada que está en el mostrador de la entrada.

Adjunto como **documento 8** el justificante de apertura de expediente que me facilitó la empleada de la mesa 9.

17. Siguiendo la indicación de la empleada de la mesa 9, solicito a la empleada del mostrador de la entrada que me selle el documento que llevo preparado y apunte en él la hora de sellado.
18. La empleada me sella el documento, pero no me apunta la hora, ya que, afirma, no está autorizada a ello.
19. Le digo a la empleada que no me voy a ir sin que me apunte la hora, pues necesito un documento en el que Endesa Distribución reconozca que he estado en sus oficinas más de dos horas con objeto de obtener copia de las dos acreditaciones que Endesa Distribución está obligada a conservar y que dicha copia no me ha sido facilitada.
20. La empleada accede a apuntar la hora y manscribe **13:18 H** a la derecha del sello de registro. Dado que, como consta en el ticket de turno, entre en la oficina de Endesa Distribución a las **11:13 horas**, mi estancia en dicha oficina fue de 2 horas y 5 minutos.

Adjunto como **documento 9** el escrito sellado por la empleada del mostrador de entrada.

21. Le pido a la empleada del mostrador de entrada que ponga su firma y su número de DNI junto a la citada hora (13:18), para que quede constancia de que ha sido ella quien la ha manuscrito y no una persona ajena a Endesa.
22. La empleada me dice que no está autorizada a ello, pero, ante mi insistencia, accede a consultar con su superior jerárquico, cuyo despacho se encuentra en la primera planta del edificio.
23. Minutos después, la empleada regresa y me comunica que su jefe le ha dicho que no firme nada.
24. Le digo a la empleada que si su jefe le ha dicho que no firme nada, subiré a hablar con su jefe.
25. Ante la respuesta de la empleada de que ella no puede hacer nada, subo a la primera planta, donde uno de los empleados que me prohibió hacer fotos me corta el paso a la puerta que da acceso a la zona de Dirección.

26. Le digo al empleado que el motivo de subir yo a la primera planta es hablar con el jefe de la empleada del mostrador de entrada.
27. El empleado me dice que dicho jefe ya ha sido avisado y que me atenderá en unos minutos.
28. Cuando han transcurrido veinticinco minutos, le digo al empleado que si en cinco minutos no soy atendido, cruzaré la puerta.
29. El empleado habla por su teléfono móvil e instantes después se persona un segundo empleado, más joven, que se coloca ante la puerta. Hago una foto de los dos empleados.

Adjunto como **documento 10** la foto de los dos empleados, situados ante la puerta de acceso a la zona de Dirección.

30. Cuando han transcurrido treinta minutos, me dirijo hacia la puerta y, ante la imposibilidad de cruzarla sin utilizar la violencia, la golpeo con los nudillos, para ver si sale alguien a atenderme.
31. Dado que no sale nadie a atenderme, vuelvo a golpear la puerta con los nudillos, acción que me veo obligado a repetir numerosas veces.
32. Cuando llevo unos diez minutos llamando a la puerta, se personan dos policías nacionales, que me piden el DNI y me preguntan qué ocurre.
33. Les explico a los dos policías el motivo por el cual intento entrar en la zona de Dirección. El policía de más edad me dice que si estoy disconforme con el trato recibido, lo correcto es que presente una reclamación. Le respondo que ya presenté una reclamación el 06.09.2010 y que la misma no sólo no ha tenido respuesta sino que ni siquiera ha sido registrada. El policía me dice que no puedo permanecer allí y que debo marcharme.
34. Al girar para irme, el policía detecta el micrófono de la grabadora que llevo oculta.
35. El policía me pregunta si he grabado la conversación mantenida con ellos, a lo cual respondo que es muy posible que sí, pues no paré la grabadora al subir a la primera planta. Le digo, igualmente, que el motivo por el cual utilice la grabadora es obtener una prueba que demuestre el desprecio con el que Endesa trata a sus clientes, para publicarla en la página web www.estafaluz.com
36. El policía me dice que está prohibido publicar en Internet la conversación mantenida con ellos y me advierte de que si no borro la grabación, me incautará la grabadora.
37. Dado que ya había conseguido mi objetivo principal (el documento 8) y que la calidad de la grabación era pésima, accedo a borrar la grabación.

38. Tras comprobar que la grabación ha sido borrada, el policía de más edad me pide que salga de la oficina de Endesa.
39. Salgo de la oficina de Endesa cuando son las 14:08 horas, es decir, 2 horas y 55 minutos después de mi llegada a la misma.
40. Hasta el 02.11.2010, los perjuicios que Endesa Distribución me llevaba ocasionados como consecuencia de su incumplimiento de lo establecido en la disposición adicional primera de la Orden ITC/1857/2008 eran los siguientes:

- Perjuicio en tiempo= **16.2 horas**, según el desglose siguiente:

- 2 horas, en la redacción del escrito de 06.09.2010 (**documento 3**).
- 1.5 horas, en trasladarme desde mi domicilio a la oficina de Endesa Distribución (Avenida Diego Martínez Barrio) y viceversa, para entregar mi escrito de 06.09.2010.
- 0.50 horas, en la oficina de Endesa (06.09.2010)
- 1 hora, en la redacción del escrito de 25.10.2010 (**documento 9**).
- 1.5 horas, en trasladarme desde mi domicilio a la citada oficina de Endesa Distribución y viceversa, para entregar mi escrito de 25.10.2010.
- 2.9 horas, en la oficina de Endesa (25.10.2010)
- 6 horas, en la redacción de la reclamación presentada el 02.11.2010 en la Delegación de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía (calle Graham Bell).
- 0.5 horas, en trasladarme de mi domicilio a la papelería (fotocopias) y viceversa.
- 0.30 horas en trasladarme desde mi domicilio hasta la Delegación de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía (calle Graham Bell) y viceversa, para entregar la reclamación de 02.11.2010.

- Perjuicio económico= **20.47 €**, según el desglose siguiente:

- 9.46 €, pagados en exceso en la factura de 13.09.2010, correspondiente al período 13.08.2010/13.09.2010.
- 9.76 €, pagados en exceso en la factura de 15.10.2010, correspondiente al período 13.09.2010/15.10.2010.
- 1.25 €, gastados en 25 fotocopias.

Por todo lo cual,

SOLICITO a esa Dirección General que, en cumplimiento de sus obligaciones de *“garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y proteger mediante procedimientos eficaces los legítimos intereses económicos de los mismos”* (art. 51 CE) y hacer ejecutar la normativa básica del Estado en materia eléctrica (art. 3.3.a de la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico), obligue a Endesa a lo siguiente, con objeto de impedir que dicha compañía continúe haciendo de su Servicio de Atención al Cliente:

- Poner a disposición de los afectados por alguna de las irregularidades cometidas por dicha compañía un teléfono 900 o un teléfono 902 que comience a tarificar cuando el cliente sea atendido por un empleado de Endesa, evitando con ello la injusticia y humillante situación actual, en la que dichos afectados comienzan a pagar desde el instante en que terminan de marcar el 902.50.88.50, aunque posteriormente permanezcan numerosos minutos sin ser atendidos y escuchando la repetitiva cantinela de una voz grabada.
- Disponer, en cada oficina del Servicio de Atención al Cliente, de un libro con hojas numeradas en el que deberán quedar registradas todas y cada una de las actuaciones de dicha oficina. Cada hoja constará de original y dos copias, una de las cuales será remitida por Endesa a la Junta de Andalucía y la otra, que deberá ser sellada por Endesa, le será entregada al reclamante. Los datos que figuraran en cada hoja serán, como mínimo, los siguientes:
 - Fecha de la actuación
 - Datos del reclamante
 - **Hora de llegada del reclamante al punto de Atención al Cliente.** Dicha hora coincidirá con la marcada en el ticket expedido por la máquina asignadora de número de turno.
 - **Motivo por el que el reclamante acude al punto de Atención al Cliente**
 - **Respuesta de Endesa al reclamante**
 - **Hora a la que el reclamante termina de ser atendido**
 - Firma del reclamante
 - Nombre, apellidos y firma del empleado de Endesa que ha atendido la reclamación

Este libro permitiría a la Junta de Andalucía tener información directa e inmediata sobre el funcionamiento real del Servicio de Atención al Cliente de Endesa y sobre las irregularidades cometidas por ésta.

Documentos anexos

1. Noticia sobre Endesa publicada el 09.02.2009 por Diario de Mallorca
2. Notificación de 18.08.2010 de Endesa
3. Mi escrito de 06.09.2010 a Endesa Distribución
4. Factura de 13.09.2010 de Endesa Distribución
5. Factura de 15.10.2010 de Endesa Distribución
6. Foto de la sala de espera del Servicio de Atención al Cliente
7. Foto del panel electrónico del Servicio de Atención al Cliente
8. Justificante de apertura de expediente.
9. Mi escrito de 25.10.2010 a Endesa Distribución
10. Foto de los dos empleados que me impidieron el acceso a la zona de Dirección