

CAOS EN LA FACTURACIÓN DE LOS RECIBOS ELÉCTRICOS DE ENDESA

Como continuación al comunicado emitido por esta coordinadora a mediados de enero de este año, finalmente, Endesa, demostrando una gestión desastrosa, está empezando a enviar los recibos eléctricos.

El complejo sistema, pactado con la Sección Sindical de la UGT en el V Convenio, para rebajar nuestro histórico derecho de la factura eléctrica, además de disminuir nuestro salario en especie, también provoca dificultades en su gestión, haciéndolo incomprensible para una parte muy numerosa de nuestro colectivo, compuesto por gente mayor.

A la vista de la actuación de la empresa, detectamos, cuando menos, cuatro situaciones diferentes:

- 1.- Jubilados y viudas que no recibieron carta con el importe de las facturas y la posibilidad de aplazar el pago, les están pasando todas las facturas al cobro.
- 2.- Jubilados y viudas que recibieron la carta y solicitaron el fraccionamiento del pago, pero les han pasado todas las facturas al banco y no se las han enviado previamente para su verificación, como comunicaron en su procedimiento de actuación.
- 3.- Igual que el anterior, pero que después haber solicitado el fraccionamiento, aunque ha recibido las facturas, se las han pasado todas al cobro.
- 4.- Casos en que les han pasado facturas de consumos realizados con fecha anterior a un año, algunas con un texto que dice **“A título informativo, que no se pondrá al cobro”** y otras, que la empresa si pretende cobrar (aunque el consumo es superior al año de antigüedad).

Ante esta situación caótica, provocada por la propia Empresa, con carácter general proponemos la siguiente respuesta:

1. En los tres primeros casos, llamar al número 900 92 76 76 (si no responde al 800 76 09 09), teléfono para Tarifa Empleados/as Endesa, solicitando el envío de esas facturas para su verificación, recomendando adicionalmente, la devolución de los cargos bancarios por la totalidad de las facturas adeudadas, lo que debería comunicarse en esa misma llamada.
2. Quien no tuvo opción a acogerse al fraccionamiento de los pagos atrasados, correspondiente al primer caso, que es un derecho de todos los consumidores, llamar al teléfono 800 76 09 09, para solicitarlo, si se ha optado por devolver los cargos efectuados, comuníquelo también cuando solicite el fraccionamiento.
3. Todas las facturas o fracción de las mismas que, en el momento de pasarse al cobro en la entidad bancaria, cuyo consumo facturado supere el plazo de 1 año, debería reclamarse ante la propia Empresa y, posteriormente si la respuesta es **negativa**,

COMUNICADO Nº 47

ASOCIACIONES Y COLECTIVOS DE PENSIONISTAS Y PREJUBILADOS/AS DEL GRUPO ENDESA

ante la entidad de Consumo de cada Comunidad Autónoma; la legislación no permite cobrar más de 1 año de atrasos. A tal efecto, incluimos en el anexo un modelo de correo electrónico que indicará la factura o facturas que están fuera de plazo y que debería enviarse a:

- a. Atención al cliente

atencionalcliente@endesaonline.com

- b. Personas y Organización

notifications@expedienteempleadosendesa.com

- c. ATISA

endesa.gestionpasivos@atisa.es

- d. Canal de empleados

cefaco-empleados@enel.com

Mejor enviarlo a los cuatro correos simultáneamente, puesto que los correos de recepción que emiten tanto Atención al Cliente como ATISA, nos permitirán acudir a la entidad de Consumo con un justificante de comunicación a la empresa del desacuerdo con la factura o facturas fuera de plazo.

Creemos que Endesa remite facturas con el comentario: “Factura emitida a título informativo. No se pondrá al cobro”, para informar de lo que declarará a Hacienda en nuestro nombre en concepto de salario en especie, dado que Endesa tampoco está demostrando capacidad ninguna de comunicación en todo este asunto y su falta de cumplimiento en lo relativo al procedimiento al que se comprometió por escrito.

Una última cuestión que no es menor, recordar siempre que paguéis un recibo eléctrico que, la situación actual es consecuencia de la voracidad y falta de respeto de los acuerdos sobre nuestros derechos por Endesa y el pacto con una Sección Sindical que abandonó su principal objetivo, que debió ser la defensa de los trabajadores/as.

15 de febrero de 2023

LA COORDINADORA

ANEXO

Para enviar el correo electrónico es necesario adjuntar los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos
- Documento de identificación (DNI)
- Dirección del suministro
- CUPS del suministro, esta información se encuentra en la factura y es un conjunto de números y letras en el apartado DATOS DEL CONTRATO. Asimismo, esta información puede obtenerse en la web de ATISA, en el apartado Beneficios, subapartado Fluido Eléctrico.

El contenido del e-mail que deberá adjuntarse es:

- Para los que estéis en la situación 1

No he recibido ninguna comunicación por parte de Endesa, en relación a este suministro y sin embargo me han pasado al cobro una cantidad que no puedo saber a qué corresponde.

Les solicito que retiren el cargo y actúen según el procedimiento que ustedes mismos dispusieron para reiniciar la facturación de mis consumos y que les adjunto.

Quedo a la espera de que solucionen este desastre.

Atentamente,

- Para los que estéis en la situación 2

No he recibido ninguna de las facturas cuyos importes me adelantaron para pedir el fraccionamiento, no me han enviado el **plan de pagos** y sin embargo me han pasado al cobro la totalidad de los importes.

Les solicito que retiren el cargo y actúen según el procedimiento que ustedes mismos dispusieron para reiniciar la facturación de mis consumos y que les adjunto.

Quedo a la espera de que solucionen este desastre.

Atentamente,

- Para los que estéis en la situación 3

COMUNICADO Nº 47

ASOCIACIONES Y COLECTIVOS DE PENSIONISTAS Y PREJUBILADOS/AS DEL GRUPO ENDESA

He recibido las facturas cuyos importes me adelantaron para pedir el fraccionamiento, no me han enviado el **plan de pagos** y sin embargo me han pasado al cobro la totalidad de los importes.

Les solicito que retiren el cargo y actúen según el procedimiento que ustedes mismos dispusieron para reiniciar la facturación de mis consumos y que les adjunto.

Quedo a la espera de que solucionen este desastre.

Atentamente,

- Para los que estén en la situación 4

He recibido las facturas cuyos importes me adelantaron para pedir el fraccionamiento, me han enviado el **plan de pagos**, pero una de las facturas (adjunto copia de la factura) corresponde a un periodo de consumo que excede del plazo de 12 meses de que disponen para facturar, entendiendo que podrán facturar los días que no excedan de dicho periodo anual, desde la fecha de recepción de la factura, que fue el pasado ... de febrero de 2023.

Les solicito que recalculen las fracciones corrigiendo la citada factura y procedan a enviar el nuevo plan de pagos.

Quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

El correo deberá enviarse para cada suministro bonificado por la tarifa de empleado y es necesario guardar copia del correo enviado y del acuse de recibo que emiten tanto **Atención al Cliente** como **ATISA**, para posteriores reclamaciones ante Consumo de vuestra Comunidad Autónoma.

El procedimiento para adjuntar al e-mail en la situación 1,2 y 3

COMUNICADO N° 47

ASOCIACIONES Y COLECTIVOS DE PENSIONISTAS Y PREJUBILADOS/AS DEL GRUPO ENDESA



Hola,

Te informamos de que ha finalizado el proceso de reactivación de la facturación de Tarifa de Empleado que estaba pendiente, con las nuevas condiciones que compartimos contigo el pasado mes de octubre.

En el documento adjunto encontrarás todos los datos relevantes de cada factura pendiente de abonar. Como verás, en la relación solo están las facturas que no superan los 12 meses de consumo desde la fecha de emisión. Las que superan ese plazo, tanto las no emitidas como las que había que refacturar, no se van a pasar a cobro.

Si lo necesitas, tienes la opción de seleccionar un pago fraccionado a 3, 6 y 12 meses. Desde que recibas esta comunicación, dispones de 14 días para optar por el fraccionamiento. Transcurrido dicho plazo:

- Si decides no fraccionar o no respondes a la comunicación, recibirás las facturas y, de acuerdo con la cantidad que en cada una de ellas se indique, se pasarán al cobro, con el método de pago habitual que tengas establecido con la Comercializadora.
- Si has optado por fraccionar estos pagos, te enviaremos tus facturas para que puedas comprobar tus consumos y validar los importes. Con posterioridad recibirás una comunicación por carta postal con el detalle de tu plan de pagos. Recuerda que, aunque recibas las facturas pendientes, no se van a pasar a cobro en una fecha diferente a la de tu plan de pagos.

Por favor, revisa el documento adjunto y si tienes alguna duda contacta con los distintos canales de atención indicados en el propio documento para que puedan ayudarte.

Recibe un cordial saludo,

Personas y Organización