



ES URGENTE DAR SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

La Sección Sindical de **UGT Endesa se ha reunido en varias ocasiones con la Dirección de Relaciones Laborales** para tratar la problemática que está afectando recurrentemente a la facturación en Endesa. Dichos problemas inciden tanto en la facturación de la tarifa de empleado de la plantilla, como en el resto de clientes de Endesa.

Esta situación repercute, además, en la Cuenta de Resultados de la compañía.

Nos preocupa especialmente el **impacto en los compañeros y compañeras que trabajan en la comercializadora**, inmersos desde hace tiempo en una situación alarmante. Hay un volumen de trabajo enorme derivado de los continuos cambios de sistemas que siguen generando graves problemas por su mal funcionamiento, provocando un incremento desproporcionado de incidencias en la facturación de clientes. Además, debe ser atendido por equipos cada vez más mermados.

Estas personas llevan tiempo sometidas a **una presión que afecta directamente a la calidad de su trabajo y a su propia salud**. En concreto, como dato, en la actualidad el porcentaje de bajas en la empresa EOSC es de un 4,5% frente a un 3% en el total de la plantilla.

Además, en los últimos 4 años, hemos visto cómo, lejos de dotar de más recursos, **la reducción de plantilla en la empresa EOSC ha sido especialmente grave con un 18%**, mientras que la plantilla global ha descendido un 4%.

	2021		2025	% Variación
ENDESA OPER. Y SERV. COM.	544	ENDESA OPER. Y SERV. COM.	446	-18%
ENDESA ENERGIA, S.A.U.	750	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	941	
Endesa X Servicios SL	298	ENDESA MOBILITY S.L.	6	
		ENDESA X WAY, S.L.	89	
Total Comercial 2021	1592	Total Comercial 2025	1482	-7%
Total Distribución 2021	2850	Total Distribución 2025	2748	-4%
Total Generación 2021	2405	Total Generación 2025	2261	-6%
Total Staff 2021	1933	Total Staff 2025	1938	0,3%
Total plantilla 2021	8780	Total plantilla 2025	8429	-4%

En relación con la **facturación de suministros con tarifa de empleado**, la plantilla de Endesa vive con bastante frustración la dificultad para trasladar las **incidencias que se producen con sus facturas** (las más habituales tienen que ver con retrasos de facturación, reinicio de la fecha de cómputo de los kWh bonificados, o con autoconsumo).

El canal establecido actualmente para la atención a estas incidencias es Atención al Cliente de Endesa Energía, **no el buzón de CEFACO Empleados**, dicho buzón únicamente atiende altas, bajas o modificaciones de contratos. Flaco favor hacemos a estos compañeros, ya de por sí tremendamente saturados, si les generamos más carga de trabajo recibiendo incidencias que no está en su mano resolver.

Por tanto, lo que **hemos trasladado a la Dirección de la empresa** es, por un lado, la urgencia en **aportar soluciones** a los equipos de Facturación, **dotar al área de las personas necesarias y los recursos** para que se resuelvan los problemas recurrentes en los sistemas de facturación, y por otro, la necesidad de **habilitar un canal especializado** para la atención de incidencias con la Tarifa de Empleado.

Desde la Sección de UGT Endesa le daremos seguimiento a esta situación y os informaremos de los avances, y mientras tanto, como siempre, estamos a vuestra disposición para que sigáis trasladándonos cualquier problema o incidencia que os afecte.

CONFIA EN UNA ORGANIZACIÓN QUE GARANTICE TU FUTURO CON EXPERIENCIA Y COHERENCIA

