

CÓDIGO DE ACTUACIÓN COMERCIAL EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES REGULADAS DEL GRUPO ENDESA

INTRODUCCIÓN: OBJETO Y SUJETOS DEL CÓDIGO DE ACTUACIÓN COMERCIAL EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES REGULADAS DEL GRUPO ENDESA (EL “CÓDIGO DE ACTUACIÓN COMERCIAL”)

El Grupo ENDESA sitúa como uno de sus principales pilares de actuación el estricto cumplimiento de la normativa aplicable y, en particular, de las normas sectoriales y de defensa de la competencia y considera que todas sus actuaciones se realizan siempre bajo el estricto cumplimiento de las citadas normas. Para reforzar dichas actuaciones, el Grupo ENDESA espera que tanto sus empleados como cualquier persona que actúe en su nombre respeten de forma escrupulosa estas normas y a tal fin se considera conveniente plasmar en un código de actuación comercial en relación con las actividades reguladas que se definen y concretan a continuación.

1.1. Sujetos

Este Código de Actuación se dirige a tres categorías de **Sujetos**:

- a) Empleados del negocio de distribución del Grupo ENDESA que, en el desarrollo de sus funciones, tengan contacto con clientes del negocio de distribución del Grupo, con independencia de que sean clientes de una comercializadora de energía eléctrica del Grupo ENDESA o de una comercializadora ajena al grupo (en adelante, “**Sujetos Distribución**”).
- b) Empleados de Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, S.A. (“**EOSC**”) cuando presten servicios relativos al negocio de distribución de electricidad (en adelante, “**Sujetos EOSC**”).
- c) Empleados de otras empresas que presten servicios relativos al negocio regulado en nombre del Grupo ENDESA a clientes del negocio de distribución del Grupo, con independencia de que sean clientes de una comercializadora de energía eléctrica del Grupo ENDESA o de una comercializadora ajena al grupo (en adelante, “**Sujetos Externos**”).

Este Código de Actuación Comercial se referirá colectivamente a los Sujetos Distribución, y a los Sujetos EOSC y Externos, como “**Sujetos Afectados**”. Los Sujetos Afectados pueden entrar en contacto con los consumidores de energía eléctrica a través de los canales de atención gestionados por EOSC (ya se encuentren operados por Sujetos EOSC o Sujetos Externos), así como a través de cualesquiera otros puntos de atención al público establecidos en el seno del Grupo ENDESA.

El Código de Actuación Comercial no se dirige a los empleados del negocio de comercialización del Grupo ENDESA (“**Sujetos Comercialización**”), pero sí a los empleados de otras empresas del Grupo Endesa que en su cometido funcional tengan contacto con clientes de la distribuidora o acceso a información comercial sensible. Los Sujetos EOSC y los Sujetos Externos tendrán la consideración de Sujetos Comercialización cuando realicen actividades relativas al negocio liberalizado.

1.2. Objeto

El **objeto** de este Código de Actuación Comercial es doble:

- (i) identificar las situaciones en las que la relación de los Sujetos Afectados con los consumidores o en el tratamiento de su información deben ser especialmente consideradas desde la perspectiva de las normas de defensa de la competencia, y
- (ii) facilitar pautas de comportamiento concretas ante tales situaciones.

PRINCIPIOS GENERALES

El Grupo ENDESA está verticalmente integrado y opera en toda la cadena del negocio eléctrico: generación y gestión de la energía, distribución y comercialización de electricidad.

A los efectos de las normas de defensa de la competencia, resulta especialmente importante la actividad de **distribución**, al basarse en redes e infraestructuras esenciales para el desarrollo de la actividad de comercialización. Por este motivo, la normativa exige que los servicios de distribución se presten de forma no discriminatoria a todos los operadores en el mercado, sin que pueda establecerse ningún tipo de preferencia a favor de las empresas del Grupo.

El principio general de no discriminación exigible a los grupos eléctricos integrados tiene varias consecuencias concretas:

- (i) Obligación de separación jurídica de actividades liberalizadas (generación, comercialización y servicios de recarga energética) y reguladas (distribución): las sociedades mercantiles que desarrollen alguna actividad regulada no pueden realizar actividades de generación o de comercialización ni tomar participaciones en empresas que realicen estas actividades.
- (ii) Obligación de neutralidad: el personal que preste servicios en el marco del negocio de distribución debe actuar en igualdad de condiciones frente a cualquier comercializadora, sea o no filial del Grupo.
- (iii) Obligación de estanqueidad: la información y datos comercialmente sensibles obtenidos como consecuencia de la prestación de servicios regulados no puede compartirse con las comercializadoras del Grupo. A los efectos de este Código de Actuación Comercial se consideran información y datos “comercialmente sensibles” aquellos datos e informaciones que son relevantes desde la perspectiva comercial (no meramente técnicos), confidenciales (no disponibles en el SIPS u otras fuentes abiertas a todos los comercializadores) y de los que no disponga ya la comercializadora del Grupo (p.ej. información transmitida por los propios clientes de la rama de comercialización del Grupo).

PAUTAS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

La plasmación de estos principios generales a la actividad cotidiana del Grupo ENDESA permite identificar algunos escenarios frente a los que es necesario reaccionar de forma correcta para evitar su materialización:

- (i) Ventas cruzadas: cuando un Sujeto Afectado que está gestionando o prestando servicios correspondientes a la actividad regulada recomienda al consumidor, al mismo tiempo, servicios de comercialización de electricidad del Grupo.
- (ii) Trato discriminatorio a clientes: cuando un Sujeto Afectado ofrece un trato más favorable a los clientes de comercialización de la propia ENDESA que a clientes de terceros (o un trato más desfavorable a estos últimos).
- (iii) Uso indebido de información comercialmente sensible: cuando un Sujeto Afectado transmite o facilita al negocio liberalizado (ya sea del Grupo Endesa o externo a él) información o datos comercialmente sensibles procedentes de las actividades reguladas.

Como norma general, los Sujetos Afectados deben realizar las gestiones necesarias para asegurar la correcta prestación del servicio a sus clientes, sean o no también clientes de las comercializadoras del Grupo ENDESA, y respetar los protocolos internos del Grupo ENDESA y las normas de defensa de la competencia.

Sin perjuicio de las indicaciones concretas que se facilitan en el Anexo a este Código de Actuación Comercial, los Sujetos Afectados deben aplicar en las relaciones con sus clientes, los siguientes principios:

- (i) No discriminar a los clientes en función de la identidad de su comercializadora (incluyendo tanto perjudicar a consumidores clientes de comercializadoras competidoras como beneficiar a consumidores clientes de una comercializadora del Grupo ENDESA).
- (ii) No promocionar, directa ni indirectamente, servicios propios de las empresas comercializadoras del Grupo ENDESA cuando el cliente solicita alguno de los servicios relacionados con el negocio regulado.
- (iii) No transmitir datos e informaciones comercialmente sensibles a Sujetos Comercialización (ya sean internos o externos).

Cuando un Sujeto Afectado (p.ej. Sujetos EOSC o Sujetos Externos) atienda a un cliente en un canal compartido por los negocios regulado y liberalizado, debe determinar previamente si la concreta gestión solicitada por el cliente corresponde a servicios regulados, en cuyo caso deberá aplicar el presente Código de Actuación Comercial.

DUDAS Y CONSULTAS

Cualquier duda relacionada con la interpretación o aplicación del presente Código de Actuación Comercial, incluyendo la posible reacción frente a situaciones que no se encuentren expresamente recogidas en el mismo o la resolución de diferencias de opinión entre empleados del Grupo ENDESA, se resolverá mediante el mecanismo de resolución de dudas correspondiente.

* * *

ANEXO

SITUACIONES CONCRETAS

A la vista de los escenarios identificados en el Código de Actuación Comercial, se plantean a continuación diversas situaciones concretas en que pueden verse los Sujetos Afectados y se proporciona la pauta de actuación que procede en cada una de ellas¹.

En general, este Código de Actuación Comercial se refiere a la **conducta de los Sujetos Afectados en sus relaciones con consumidores de energía eléctrica** (o sus representantes), sean o no clientes de alguna comercializadora de electricidad integrada en el Grupo ENDESA². Estos contactos de los Sujetos Afectados con el público pueden materializarse a través de los canales de atención gestionados por EOSC, así como de otros puntos de atención al público o de relaciones con clientes establecidos por el negocio de distribución (“**E-distribución**”). A estos efectos, lo relevante no es la caracterización formal de los Sujetos Afectados (es decir, la definición oficial de sus funciones o su dependencia orgánica), sino el hecho de que los sujetos realicen actividades por cuenta de la actividad de distribución del Grupo ENDESA.

En el caso de los canales gestionados por EOSC se incluyen tanto las oficinas como los Centros de Atención Telefónica o los Puntos de Servicio (“**PdS**”)³. Estos canales pueden estar operados por Sujetos EOSC o por Sujetos Externos. Tal y como se indica en el Código de Actuación Comercial, estos Sujetos deben determinar en cada caso si la gestión solicitada por el consumidor corresponde al negocio regulado, en cuyo caso su actuación quedará sujeta al Código.

En caso de que, de forma excepcional y transitoria, el Grupo ENDESA asigne temporalmente a Sujetos Comercialización (i.e., personas normalmente dedicadas a la prestación de servicios para

¹En este Anexo se incluye una relación de situaciones frecuentes en las que se puede encontrar cualquiera de los Sujetos Afectados con el objetivo de ilustrar de un modo práctico los principios básicos de comportamiento definidos en el Código de Actuación Comercial. No se trata de una relación exhaustiva, pudiendo ampliarse a situaciones adicionales si se considerase necesario.

²En este documento se utiliza el concepto de “consumidor” en sentido amplio, incluyendo a todos los operadores económicos que puedan estar interesados en la contratación y suministro de energía eléctrica aunque no sean consumidores directos, tales como promotores inmobiliarios o incluso asociaciones de consumidores.

³Los PdS son empresas independientes que realizan actividades comerciales y/o de distribución para el Grupo ENDESA.

el negocio liberalizado) a la realización de actividades de gestión de atención al público de la actividad de distribución, estos sujetos se considerarán Sujetos Afectados. En estas situaciones, los Sujetos Comercialización serán debidamente informados de sus obligaciones a la vista del Código de Actuación Comercial, evitando cualquier interferencia entre sus actividades ordinarias vinculadas a las actividades liberalizadas y sus tareas en relación con la distribución.

SITUACIONES EN LAS QUE EXISTE CONTACTO DIRECTO CON EL CONSUMIDOR

Como norma general, el Código de Actuación Comercial será de aplicación a situaciones en las que los Sujetos Afectados entablan contacto con los consumidores. Sin embargo, también existen ocasiones de riesgo en las que este contacto no existe, como, por ejemplo, en los casos de manejo interno de información comercial sensible a la que los Sujetos Afectados hayan tenido acceso que se describen más adelante en este documento.

NUEVOS SUMINISTROS (ACCESO A LA RED O AMPLIACION DE POTENCIA)

Esta situación se centra en la casuística en la que se solicita un nuevo suministro o ampliación de uno existente, en el que la empresa distribuidora tiene la obligación de realizar las actuaciones reglamentariamente previstas para atender a la demanda del consumidor. Por tanto, esta situación es distinta al supuesto en el que ya existe conexión a la red (CUPS) y se solicita un nuevo suministro (alta) directamente con la comercializadora.

1. Un potencial nuevo consumidor (o su representante) se dirige a alguno de los Sujetos Afectados para informarse acerca de los trámites a seguir para la instalación de un nuevo punto de suministro (acceso a la red o ampliación de potencia).

En este escenario, los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Tramitar la solicitud o consulta sobre la instalación de un nuevo punto de suministro (acceso a la red o ampliación de uno existente) conforme a los procedimientos operativos establecidos a tal efecto por la distribuidora del Grupo ENDESA, haciendo entrega, si tal fuese el caso, de la Guía de Nuevos Suministros de ENDESA, como documento informativo para el solicitante.

- (ii) En el supuesto de que el contacto lo realice el representante del cliente, solicitar, entre la información necesaria para la gestión de la consulta, la presentación de un documento acreditativo de la representación. (Existe un modelo de escrito para nombramiento de representante).

Por el contrario, los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Utilizar el contacto del consumidor para ofertar o promocionar servicios de comercialización del Grupo Endesa.
- (ii) Realizar comentarios negativos o de denigración acerca de otras comercializadoras ajenas al Grupo Endesa.

2. Un potencial nuevo consumidor (o su representante) se dirige a alguno de los Sujetos Afectados para informarse acerca de los trámites a seguir para la instalación de un nuevo punto de suministro (acceso a la red o ampliación de uno existente) y obtener suministro eléctrico sin manifestar expresamente que desea ser suministrado u ofertado por una comercializadora determinada (nuevo suministro alta).

Al no manifestar expresamente su voluntad de contratación de suministro de energía eléctrica o la de recepción de oferta con un comercializador concreto, los Sujetos Afectados no deben asumir que el cliente tiene preferencia por contratar el suministro con el Grupo Endesa a pesar de haberse dirigido a uno de sus puntos de atención al público.

En este escenario, los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Tramitar la solicitud o consulta sobre la instalación de un nuevo punto de suministro. (acceso a la red o ampliación de uno existente) conforme a los procedimientos operativos establecidos a tal efecto por la distribuidora del Grupo ENDESA, haciendo entrega, si tal fuese el caso, de la Guía de Nuevos Suministros de ENDESA, como documento informativo para el solicitante.
- (ii) En el supuesto de que el contacto lo realice el representante del cliente, solicitar, entre la información necesaria para la gestión de la consulta, la presentación de un documento acreditativo de la representación. (Existe un modelo de escrito para nombramiento de representante).
- (iii) Advertir expresamente al cliente de su posibilidad de contratar libremente el suministro de electricidad con cualquier empresa comercializadora que opere en el mercado

(incluida la comercializadora del Grupo Endesa), remitiendo al cliente, por ejemplo, la lista de comercializadores publicada en la página *web* de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

- (iv) Informarle igualmente de que, en caso de no contratar con una comercializadora, se le aplicará la Tarifa de Último Recurso (TUR) por Energía XXI, Comercializadora de Referencia (en caso de que reúna los requisitos para acogerse a esta tarifa), o la TUR con el recargo establecido por la normativa, en caso de que no reúna los requisitos para acogerse a esta tarifa.

Por el contrario, los Sujetos Afectados **no deben**:

- (i) Utilizar el contacto del consumidor para ofertas o promocionar servicios de comercialización del Grupo Endesa.
- (ii) Realizar comentarios negativos o de denigración acerca de otras comercializadoras ajenas al Grupo Endesa.

3. Un potencial nuevo consumidor (en este caso debe tratarse de un consumidor directo, usuario final de la energía, o su representante) se dirige a alguno de los Sujetos Afectados para informarse acerca de los trámites a seguir para la instalación de un nuevo punto de suministro (acceso a la red o ampliación de uno existente) y obtener suministro eléctrico, manifestando expresamente, además, que desea contratar o recibir oferta de dicho suministro con el Grupo Endesa (nuevo suministro alta).

En este escenario, los Sujetos Afectados **deben**:

- (i) Tramitar la solicitud o consulta sobre la instalación de un nuevo punto de suministro (acceso a la red o ampliación de uno existente) conforme a los procedimientos operativos establecidos a tal efecto por la distribuidora del Grupo ENDESA, haciendo entrega, si tal fuese el caso, de la Guía de Nuevos Suministros de ENDESA, como documento informativo para el solicitante.
- (ii) En el supuesto de que el contacto lo realice el representante del cliente, solicitar, entre la información necesaria para la gestión de la consulta, la presentación de un documento acreditativo de la representación. (Existe un modelo de escrito para nombramiento de representante).
- (iii) Advertir expresamente al cliente de su posibilidad de contratar libremente el suministro de electricidad con cualquier empresa comercializadora que opere en el mercado (incluida la comercializadora del Grupo Endesa), remitiendo al cliente, por ejemplo, la

lista de comercializadores publicada en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

- (iv) Una vez informado al cliente, facilitar al usuario de la energía toda la información necesaria para contactar con el negocio de comercialización del Grupo Endesa o incluso, en caso en el Sujeto Afectado pueda realizar también servicios para las comercializadoras del Grupo Endesa, facilitarle la realización de estos trámites.

Por el contrario, los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Realizar comentarios negativos o de denigración acerca de otras comercializadoras ajenas al Grupo Endesa.

DESARROLLO DE CAMPAÑAS DE LA DISTRIBUIDORA

- 4. *Los Sujetos Afectados contactan con consumidores en el desarrollo de campañas de información masivas para la instalación o renovación de equipos o en el marco de la realización de campañas telefónicas o de otro tipo específicas a petición de **EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U** (por ejemplo ICPs o Telegestión).*

E-distribución lleva a cabo periódicamente campañas de información masivas respecto de las actividades de distribución.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Trasladar a los consumidores la información definida en el objeto de la campaña de que se trate.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Preguntar al consumidor acerca de la identidad de su comercializadora y las condiciones comerciales del suministro.
- (ii) Promocionar ningún tipo de servicio del Grupo ENDESA, incluyendo especialmente la comunicación de ventajas por la contratación con ENDESA.
- (iii) Denigrar o realizar comentarios negativos acerca de los servicios de comercializadoras no pertenecientes al Grupo ENDESA.
- (iv) Registrar información no directamente relacionada con la prestación del servicio de que se trate y recibida del consumidor en ningún dispositivo o sistema.

- (v) Informar al personal que presta servicios para el negocio liberalizado de ninguna circunstancia relacionada con el servicio realizado, las circunstancias de dicho servicio o de cualquier aspecto del contacto mantenido con los clientes.

5. *Los Sujetos Afectados reciben llamadas o visitas de consumidores al objeto de obtener información de alguna campaña desarrollada por el negocio de distribución.*

Gran parte de estas campañas se materializan en comunicaciones por carta que son enviadas a todos los consumidores a los que presta servicios la distribuidora del grupo. En muchos de estos casos, los consumidores se ponen en contacto con los Sujetos Afectados para resolver dudas o cuestiones relacionadas con estas campañas.

En estos casos, los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Resolver las dudas y cuestiones planteadas por los clientes.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Registrar la información relacionada con la campaña y obtenida en sus relaciones con el consumidor en ningún dispositivo o sistema diferente a los especialmente habilitados a tal efecto.
- (ii) Utilizar la conversación o contacto con el consumidor para ofertar o promocionar servicios de comercialización del Grupo ENDESA o para denigrar servicios de comercialización de operadores competidores.

Si, por error, el consumidor se pone en contacto con alguna persona que preste servicios para alguna de las comercializadoras del Grupo ENDESA, dicha persona deberá dirigir al consumidor a los puntos de atención al público de la actividad de distribución.

En relación con estas cuestiones, es necesario hacer especial énfasis en las situaciones en las que el contacto se produce a través de un PdS. En estos supuestos, si el PdS realiza funciones tanto de comercialización como de distribución debe tener especial cautela y, además de todas las medidas enunciadas en los párrafos anteriores **no debe en ningún caso** asociar la imagen oficial de la distribuidora a la prestación de servicios de comercialización o de cualquier otro tipo de servicios (como, por ejemplo, reparaciones).

AVERÍAS

6. *Un consumidor se pone en contacto con el servicio telefónico de atención de averías en una situación relacionada con la explotación normal de la red de E-distribución.*

Con carácter general, ante una avería o una situación relacionada con la explotación normal de la red de distribución de E-distribución, el consumidor se pone en contacto con el servicio de atención de averías de ENDESA.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Atender al consumidor de forma neutral, prestando el servicio o la información solicitados en condiciones normales.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Solicitar información diferente de la estrictamente necesaria para la gestión o reparación de la avería y, en particular, preguntar al consumidor acerca de la identidad de su comercializadora y las condiciones del suministro.
- (ii) Registrar información no directamente relacionada con la prestación del servicio de que se trate y recibida del consumidor en ningún dispositivo o sistema.
- (iii) Si el consumidor no es cliente de una comercializadora del grupo ENDESA, informar a los Sujetos Comercialización de ninguna circunstancia relacionada con el servicio realizado, las circunstancias de dicho servicio o de cualquier aspecto del contacto mantenido con el consumidor.
- (iv) Vincular, directa o indirectamente, expresa o implícitamente, las condiciones de eficiencia y calidad en la prestación del servicio al hecho de que el consumidor sea un cliente de alguna comercializadora del Grupo ENDESA o de terceros competidores.
- (v) Denigrar o realizar comentarios negativos acerca de los servicios de comercializadoras no pertenecientes al Grupo ENDESA.
- (vi) Utilizar el contacto para proporcionar los servicios de reparaciones de terceros operadores o instaladores⁴.

⁴ Los Sujetos Afectados podrían, en su caso, facilitar al consumidor información sobre un grupo variado de operadores, pero no podrían recomendar a operadores concretos.

Estas normas deben aplicarse con **especial cautela** en los casos en los que la prestación del servicio supone que **el Sujeto Afectado se traslada físicamente al domicilio o locales del consumidor**⁵.

Este supuesto no contempla los casos de clientes de una comercializadora competidora del Grupo ENDESA que se ponen en contacto con Sujetos Comercialización para realizar alguno de los trámites referidos en este apartado. En este caso el Sujeto Comercialización debe advertir al cliente del error y dirigirle a los puntos de contacto oportunos. Una vez que se ha indicado al cliente que son los servicios de la distribuidora los responsables de la gestión, el Sujeto Comercialización puede preguntar al cliente si está interesado en recibir servicios de comercialización.

7. De forma puntual, el Grupo ENDESA requiere a los Sujetos Comercialización para que realicen servicios de refuerzo en la atención de averías de la red de E-distribución en situaciones de grandes incidentes⁶.

Como se ha indicado, es posible que el Grupo ENDESA asigne temporalmente a Sujetos Comercialización a labores relacionadas con la actividad de distribución. Éste es el caso, por ejemplo, de situaciones de graves incidentes, en las que el Grupo ENDESA deba reforzar sus canales de atención al público.

Los Sujetos Comercialización **deben**:

(i) Desarrollar las funciones asignadas en relación con la actividad de distribución de forma autónoma y distinta de sus actividades para el negocio de comercialización.

Los Sujetos Comercialización **no deben**:

(i) En el desempeño excepcional de estas funciones, promover ninguno de los servicios de la comercializadora ni denigrar servicios de operadores competidores.

(ii) Registrar o utilizar ninguna información a la que hubieran tenido acceso, de forma directa o indirecta, durante la prestación ordinaria de sus servicios para el negocio regulado en sus servicios en el negocio liberalizado.

⁵ Esta cautela es especialmente relevante en el caso de los PdS que presten simultáneamente servicios para la distribuidora y la comercializadora.

⁶ Ejemplo: Situación de crisis en el negocio de distribución que exige recurrir a personal normalmente asignado al negocio de comercialización de forma excepcional o que impone la necesidad de utilizar los canales de atención al público y puntos de contacto del negocio liberalizado para gestionar labores propias del negocio regulado.

8. *Los Sujetos Afectados se ponen en contacto con el consumidor para facilitar información en el marco de la prestación del servicio telefónico de atención de averías para Grandes Clientes y Empresas.*

En este supuesto, se aplican las mismas normas establecidas en el Supuesto 7 anterior.

RECLAMACIONES

9. *Los Sujetos Afectados reciben y registran a través de los canales de atención comercial de EOSC reclamaciones y peticiones de consumidores que no son clientes de ninguna comercializadora del Grupo ENDESA referidas a procesos de la actividad de distribución del Grupo ENDESA.*

Este caso contempla el supuesto en el que los canales de atención comercial de EOSC reciben reclamaciones relacionadas con la actividad de distribución por parte de consumidores de energía eléctrica que son clientes de comercializadoras no integradas en el Grupo ENDESA.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Atender al consumidor de forma neutral, limitando la comunicación a los aspectos relacionados con la reclamación presentada y los pasos necesarios para su adecuada tramitación.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (ii) Solicitar información diferente de la estrictamente necesaria para la adecuada recepción y registro de la reclamación.
- (iii) Registrar la información relacionada con el contacto con el consumidor en dispositivos o sistemas diferentes de los especialmente habilitados a tal efecto.
- (iv) Trasladar información relacionada con la tramitación de la reclamación a ninguna persona que preste servicios para el negocio liberalizado.
- (v) Vincular, directa o indirectamente, la facilidad de resolución de la reclamación a la identidad de la comercializadora del consumidor.

10. Los Sujetos Afectados reciben y registran a través de los canales de atención comercial de EOSC reclamaciones y peticiones de clientes de comercializadoras del Grupo ENDESA referidas a procesos de la actividad de distribución del Grupo ENDESA.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Atender al consumidor de forma neutral, limitando la comunicación a los aspectos relacionados con la reclamación presentada y los pasos necesarios para su adecuada tramitación.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Vincular, directa o indirectamente, la facilidad de resolución de la reclamación a la identidad de la comercializadora del consumidor.

11. Los consumidores se ponen en contacto con los Sujetos Afectados en el contexto de la tramitación de procedimientos de gestión y resolución de reclamaciones.

Los consumidores pueden ponerse en contacto con los Sujetos Afectados en relación con un procedimiento de reclamación por el incorrecto funcionamiento de la red de distribución (debido, por ejemplo, a los daños ocasionados por un corte de suministro o por una subida de tensión). Estos procedimientos implican una comunicación entre los Sujetos Afectados y los consumidores.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Realizar las gestiones que sean necesarias para asegurar la correcta prestación del servicio solicitado.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Utilizar el contacto con el consumidor para ofertar o promocionar servicios de comercialización del Grupo ENDESA.
- (ii) Sugerir al consumidor que el éxito de la reclamación puede estar vinculado con la identidad de la comercializadora.

RECOGIDA DE LECTURAS

12. *Los canales de atención comercial de EOSC recogen lecturas de consumo para el negocio regulado (incluyendo tanto canales presenciales como CAT).*

Este supuesto se refiere exclusivamente a los casos en los que un Sujeto Afectado recibe información de lecturas de consumidores de energía eléctrica que no son clientes del negocio de comercialización del Grupo ENDESA.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Registrar la información recopilada de conformidad con los procedimientos establecidos por el Grupo ENDESA.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Registrar la información de lectura en ningún dispositivo o sistema diferentes a los especialmente habilitados a tal efecto.
- (ii) Trasladar a los Sujetos Comercialización ninguna información que tenga que ver con la prestación de estos servicios.
- (iii) Utilizar el contacto con el consumidor para ofertar o promocionar servicios de comercialización del Grupo ENDESA o para denigrar servicios de comercialización de operadores competidores.

Estas cautelas no son de aplicación si la información de lecturas recibida por el Sujeto Afectado se refiere a un cliente del negocio de comercialización del Grupo ENDESA.

GESTIÓN DE REENGANCHE

13. *Los Sujetos Afectados reciben comunicaciones directas de consumidores relacionadas con la gestión de reenganches en el contexto de un corte de suministro.*

Las comunicaciones relacionadas con la gestión de reenganches se canalizan normalmente a través de la comercializadora con la que ha contratado el consumidor, que es quien solicita a la distribuidora el corte de suministro por incumplimiento contractual. Sin embargo, en ocasiones el consumidor se pone en contacto directamente con la distribuidora por considerar erróneamente que el corte de suministro se debe a una avería y no a un incumplimiento contractual.

En el caso de que los Sujetos Afectados constaten que debe tramitarse como una gestión de reenganche antes que como una avería, **deben:**

- (i) Advertir al consumidor de las razones del corte de suministro.
- (ii) Remitir al consumidor a su comercializadora.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Utilizar la conversación o contacto con el cliente para ofertar o promocionar servicios de comercialización del Grupo ENDESA o para denigrar servicios de comercialización de operadores competidores.

ATR DIRECTO

14. *Un consumidor (o su representante) se pone en contacto con los puntos de atención al público del negocio regulado para solicitar un ATR directo.*

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Prestar el servicio solicitado o, en el caso de Sujetos EOSC, dirigir al cliente al personal competente de la distribuidora para realizar las gestiones.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Solicitar información diferente de la estrictamente necesaria para la prestación del servicio.
- (ii) Registrar la información relacionada con la tramitación de la solicitud de ATR directo en dispositivos o sistemas diferentes de los especialmente habilitados a tal efecto.
- (iii) Utilizar la información y documentación recabadas durante su contacto con el consumidor para fines diferentes de la gestión de la solicitud.
- (iv) Informar al personal que presta servicios para el negocio liberalizado de la existencia de una solicitud de ATR directo.
- (v) Vincular, directa o indirectamente, las condiciones de prestación del servicio a la identidad de la comercializadora del consumidor.

15. *Un consumidor que no es cliente de ninguna de las comercializadoras del Grupo ENDESA se pone en contacto con los Sujetos Afectados para solicitar información acerca de su contrato de ATR.*

En el marco de la gestión de ATR, puede suceder que los consumidores (o sus representantes) se pongan en contacto directamente con los Sujetos Afectados para solicitar información acerca de su contrato.

Los Sujetos Afectados **deben:**

(i) Facilitar al consumidor la información solicitada

Los Sujetos Afectados **no deben:**

(i) Utilizar la información y documentación recabadas durante su contacto con el consumidor para fines diferentes de la gestión de la solicitud.

(ii) Vincular, directa o indirectamente, las condiciones de prestación del servicio a la identidad de la comercializadora del consumidor.

OTROS SUPUESTOS

16. *Un cliente ajeno se pone en contacto por error con un Sujeto Afectado para realizar una reclamación contra una comercializadora competidora del Grupo ENDESA.*

Con carácter previo, los Sujetos Afectados **deben** preguntar al cliente el motivo del contacto, con el fin de verificar la posible existencia de un error. Detectado el error, los Sujetos Afectados **deben:**

(i) Advertir inmediatamente al cliente de su error, indicando que en calidad de empresa distribuidora no tiene competencia alguna para resolver o conocer de la incidencia que se le está comunicando.

(ii) Indicar al cliente que debe ponerse en contacto con su propia comercializadora.

(iii) Si el cliente solicita información sobre otras comercializadoras, facilitar al cliente la dirección de Internet donde conste la lista completa y actualizada de todas las comercializadoras activas en el mercado y sus datos de contacto (o, si el cliente lo prefiere, la dirección de la Oficina o PdS más próximo del Grupo ENDESA o un número de teléfono en los que pueda obtener dicha lista completa y actualizada).

Los Sujetos Afectados **no deben**:

- (i) Registrar el contenido de la conversación con el consumidor en ningún dispositivo o sistema diferentes a los especialmente habilitados a tal efecto.
- (ii) Informar a Sujetos Comercialización de la llamada y de las causas de insatisfacción del cliente.
- (iii) Realizar valoración alguna sobre la información transmitida por el cliente, y en particular, denigrar la actividad de la comercializadora competidora o sugerir posibles ventajas de cambio de comercializadora.

No se incluye en este supuesto el caso en el que el cliente expresa directamente su intención de cambiarse de comercializadora y solicita de forma activa información acerca de las ofertas de comercialización del Grupo ENDESA. En tal caso, el Sujeto Afectado puede dirigir al cliente o consumidor a los servicios de comercialización del Grupo ENDESA.

Las mismas cautelas resultan de aplicación a los casos en los que la queja del consumidor se refiera a los servicios de comercialización del Grupo ENDESA.

17. *En el contexto de la prestación de servicios del negocio regulado, un consumidor informa incidentalmente a los Sujetos Afectados de la oferta que le ha hecho una comercializadora competidora del Grupo ENDESA.*

Los Sujetos Afectados **deben**:

- (i) Advertir al cliente de que esa información es irrelevante para la prestación del servicio de que se trate.

Los Sujetos Afectados **no deben**:

- (i) Registrar esta información en ningún dispositivo o sistema diferentes a los especialmente habilitados a tal efecto⁷.
- (ii) Informar a los Sujetos Comercialización que presta servicios para el negocio liberalizado de la oferta.
- (iii) Utilizar esta circunstancia para promocionar directa o indirectamente los servicios de comercialización del Grupo ENDESA.

⁷ Se entiende excluido de esta obligación el procedimiento ordinario de grabación sistemática de las conversaciones telefónicas llevada a cabo por el Grupo ENDESA en el contexto de funciones de aprendizaje o comprobación de los niveles de calidad de los servicios de atención al público.

- (iv) Realizar comentarios o valoraciones relacionadas con la oferta recibida por el consumidor o con la actividad de cualquier comercializadora de energía eléctrica.

18. *Durante la prestación de algún servicio o contacto relacionado con la actividad de distribución, el consumidor solicita a los Sujetos Afectados de forma expresa consejo sobre opciones de comercialización o información sobre los servicios de comercialización del Grupo ENDESA.*

Los Sujetos Afectados **deben**:

- (i) Indicar al cliente que ellos no pueden facilitar esa información.
- (ii) Si el consumidor así lo desea, facilitarle la dirección de Internet donde conste la lista completa y actualizada de todas las comercializadoras activas en el mercado y sus datos de contacto (o, si lo prefiere, la dirección de la Oficina o PdS más próximo del Grupo ENDESA o un número de teléfono en los que pueda obtener dicha lista completa y actualizada).

Los Sujetos Afectados **no deben**:

- (i) Realizar comentarios o valoraciones sobre servicios de comercialización propios o ajenos.
- (ii) Promocionar en modo alguno las actividades de comercialización propias del Grupo ENDESA.
- (iii) Informar a los Sujetos Comercialización de ninguna circunstancia relacionada con el contacto mantenido con el consumidor o las circunstancias de dicho contacto.

19. *Conversaciones informales entre los Sujetos Afectados y personal que preste servicios para el negocio liberalizado del Grupo ENDESA.*

En el caso de que, en el contexto de una conversación o contacto informal de los Sujetos Afectados con Sujetos Comercialización, los Sujetos Afectados **no deben** facilitar a sus interlocutores, directa o indirectamente, información que permita identificar datos comercialmente sensibles (posibles clientes, acciones de captación de competidores, movimientos de competidores en el mercado, causas de insatisfacción de clientes, etc.).

SITUACIONES EN LAS QUE NO EXISTE CONTACTO DIRECTO CON EL CONSUMIDOR

20. Los Sujetos Afectados recogen y registran en los sistemas habilitados para las actividades de distribución información relacionada con los servicios regulados.

El posible riesgo derivaría de un uso o registro inapropiado de información comercial sensible a la que los Sujetos Afectados hayan tenido acceso.

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Registrar la información recopilada de conformidad con los procedimientos establecidos por el Grupo ENDESA.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Registrar la información relacionada con esta actividad en ningún dispositivo o sistema diferentes a los especialmente habilitados a tal efecto⁸.
- (ii) Trasladar a los Sujetos Comercialización información comercialmente sensible correspondiente al negocio regulado, a menos que su naturaleza requiera su comunicación a las comercializadoras y que esta comunicación se haga de manera no discriminatoria a todas ellas.

21. Los Sujetos Afectados organizan y preparan los trabajos de campo necesarios para el desarrollo de la actividad regulada (proceso ACM)

Los Sujetos Afectados **deben:**

- (i) Proceder de conformidad con los protocolos internos de actuación del Grupo ENDESA.

Los Sujetos Afectados **no deben:**

- (i) Registrar información comercialmente sensible relacionada con estos trabajos de campo en ningún dispositivo o sistema diferentes a los especialmente habilitados a tal efecto.

* * *

⁸ A los efectos del Código de Actuación Comercial se entiende excluido de esta obligación el procedimiento ordinario de grabación sistemática de las conversaciones telefónicas llevada a cabo por el Grupo ENDESA en el contexto de funciones de aprendizaje o comprobación de los niveles de calidad de los servicios de atención al público.

Nombramiento de Representante

D./D^a _____⁽¹⁾, con DNI número _____⁽²⁾ y domicilio en _____⁽³⁾, actuando⁽⁴⁾

por cuenta propia

por cuenta de _____⁽⁵⁾

autorizo a _____⁽⁶⁾ a realizar en mi nombre cuantas gestiones fueran necesarias para la tramitación y gestión de un nuevo suministro ante EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U. Esta representación incluye, entre otras facultades, la posibilidad de emitir declaraciones de voluntad, recibir notificaciones y negociar las condiciones técnicas de los trabajos que hayan de ser realizados.

En _____, a __ de _____ de 20__

NOTAS:

- (1) Nombre y apellidos del interesado.
- (2) Número de Documento Nacional de Identidad del Interesado.
- (3) Domicilio del interesado.
- (4) Márquese la opción que proceda.
- (5) En el caso de realizarse este apoderamiento por cuenta de una persona jurídica o de persona física diferente del poderdante, debe identificarse la persona en nombre de quien se concede este apoderamiento.
- (6) Datos identificativos del representante.