

Engañosa campaña de Endesa para 'repescar' clientes 'fugados'

Escrito por ADICAE Centrales - 03/11/2014 13:02

La compañía eléctrica está ofreciendo descuentos del 10% mensual en la parte fija de la factura -la potencia contratada-, pero a cambio el usuario debe contratar un 'servicio de mantenimiento' de la instalación eléctrica por el que pagará como mínimo 3,63 euros al mes, con escasas o nulas coberturas.

“Vuelva con Endesa: Obtendra -sin acento- descuentos especiales en la luz y en su Servicio de Mantenimiento; llame gratis al 900902482, sorteamos un iPhone6 diario”. Si usted, querido lector, era cliente de Endesa y desde hace algún tiempo ha decidido contratar la luz con otra compañía, posiblemente haya recibido un SMS similar en su teléfono móvil. A pesar del tono melancólico de la misiva -quién no ha mandado un SMS a alguna ex pareja pidiéndole “vuelve conmigo”...-, detrás de esta promesa se esconde una oferta por la que, cuando acabe el periodo de bonificación, el consumidor pagará entre 87,12 y 140,70 euros más al año.

La oferta consiste en un descuento del 10% mensual en la parte fija de la factura, es decir, en la potencia contratada. En la actualidad la parte fija representa, en hogares con término fijo óptimo -potencia contratada adecuada realmente a las necesidades de la familia-, el 40% del precio de la factura de la luz. Teniendo en cuenta que cada familia paga de media 80 euros al mes en su factura de la luz, pagaría unos 32 euros mensuales por el término fijo. En suma, el descuento medio sería únicamente de 3,2 euros al mes.

La 'trampa' reside en que, si se acepta ese descuento, se contrata además un servicio de mantenimiento de la instalación eléctrica denominado 'Servicio de Mantenimiento OK luz', que hay que pagar mensualmente. Aun con el 50% ofrecido por la compañía, este servicio cuesta entre 3,63 y 5,86 euros al mes, dependiendo de la potencia que se tenga contratada. Es decir, teniendo en cuenta el descuento mencionado anteriormente, al final el consumidor acabaría pagando incluso más cada mes.

Además las coberturas de este servicio son escasas, e incluso podría decirse que nulas. La empresa lo vende como un servicio total de revisión de la instalación eléctrica y de reparaciones de la misma. Sin embargo, examinando sus condiciones específicas, nos encontramos con que no cubre “el coste de las piezas y otro material necesario”, ni “las reparaciones y actuaciones debidas a robo, catástrofes naturales y cualquier otro tipo de catástrofe; cualquier actuación referida a luminarias, lámparas, bombillas, fluorescentes, aparatos y dispositivos eléctricos del cliente susceptibles de ser conectados a la instalación o cualquier otro equipamiento necesario para la actividad propia del cliente”. En síntesis, solo cubre la mano de obra... y durante 3 horas. Y, además, este tipo de servicios ya suelen estar incluidos en la mayoría de los seguros del hogar.

Más información: <http://laeconomíadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2528>

=====