

## **ENDESA PROCEDE A LA INTEGRACIÓN DE SUS COMPAÑÍAS DISTRIBUIDORAS EN ESPAÑA**

**LA INICIATIVA COMPLETA EL PROCESO DE CONSOLIDACIÓN CORPORATIVA PUESTO  
EN MARCHA EN OCTUBRE DE 1998**

**ESTA MEDIDA SITÚA A ENDESA EN CONDICIONES ADECUADAS PARA AFRONTAR LA APERTURA  
TOTAL DEL MERCADO ELÉCTRICO ESPAÑOL QUE TENDRÁ LUGAR EL 1 DE ENERO DE 2003**

- **La decisión supone una sustancial racionalización de la estructura societaria de la Empresa y posibilita un significativo ahorro de costes.**
- **Los ahorros de costes operativos se cifran en 238,6 millones de euros anuales, (39.700 millones de pesetas) para el año 2005, como consecuencia del rediseño de procesos que la decisión conlleva.**
- **La medida supone además otros 7,6 millones de euros anuales (1.265 millones de pesetas) de ahorros adicionales en costes de estructura.**
- **La decisión adoptada implica la creación de dos nuevas sociedades:**
  - **Una, denominada ENDESA Distribución Eléctrica, que se encargará de las actividades reguladas de transporte y distribución de electricidad en los actuales mercados de ENDESA en España,**
  - **Otra, denominada ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales, que asumirá las funciones de facturación, cobro, logística y "back office" en general y que prestará servicios a ENDESA Distribución Eléctrica y a ENDESA Energía, sociedad del Grupo dedicada a la comercialización a clientes del mercado liberalizado, así como a las compañías del Grupo que operan en el sector del gas.**
  - **Ambas sociedades se integran en la actual ENDESA Distribución, que asumirá la denominación de ENDESA Red.**
- **Con esta decisión, ENDESA asume de manera directa la responsabilidad del suministro de electricidad en cada uno de los territorios en los que opera en España.**
- **La reducción de los costes operativos y de estructura permitirá reforzar los recursos destinados a incrementar la calidad del servicio.**

- **La decisión adoptada hace compatibles las marcas locales, que se mantienen, con la construcción de una marca única fuerte.**
- **La mayor eficacia y agilidad derivada de la nueva organización comercial redundará en una mejora de la atención al cliente.**
- **Simultáneamente, para potenciar la interlocución con los mercados en los que opera en España, ENDESA:**
  - **implanta en cada uno de ellos la figura del Director Territorial de ENDESA, como responsable de la distribución eléctrica y de la coordinación de las actividades de las distintas líneas de negocio de la Empresa en cada mercado.**
  - **pone en marcha en cada mercado un Consejo Consultivo de ENDESA.**
- **Los planes de inversión anunciados por ENDESA para sus mercados locales eléctricos en España en la actividad de distribución ascienden a un total de 2.802,9 millones de euros (466.353 millones de pesetas) en el período 2001-2005.**

**Madrid, 6 de noviembre de 2001.-** El Consejo de Administración de ENDESA ha aprobado, en su reunión de hoy, la integración en una sola Compañía de sus cinco distribuidoras de ámbito territorial en España: Fuerzas Eléctricas de Cataluña, Compañía Sevillana de Electricidad, Gas y Electricidad Distribución Eléctrica, Unión Eléctrica de Canarias y Eléctricas Reunidas de Zaragoza Distribución.

La integración de estas compañías constituye un paso más en el desarrollo del proceso de consolidación corporativa puesto en marcha por ENDESA en octubre de 1998, en el marco del cual ya se han llevado a cabo, entre otras iniciativas, la fusión por absorción de las compañías eléctricas participadas en España, la organización de la Empresa por líneas de negocio, la creación de ENDESA Energía para la comercialización a clientes del mercado liberalizado y la integración del negocio de generación peninsular en ENDESA Generación.

Con esta decisión, ENDESA asume directamente la responsabilidad del suministro de electricidad en cada uno de los territorios en los que opera en España.

Esta decisión se justifica también en el hecho de que la actividad de distribución sea objeto de un mismo tratamiento jurídico regulatorio tanto en la península como en los territorios insulares, mientras que, en el caso de la generación, el régimen jurídico aplicable en las islas es distinto del que se aplica en el sistema peninsular.

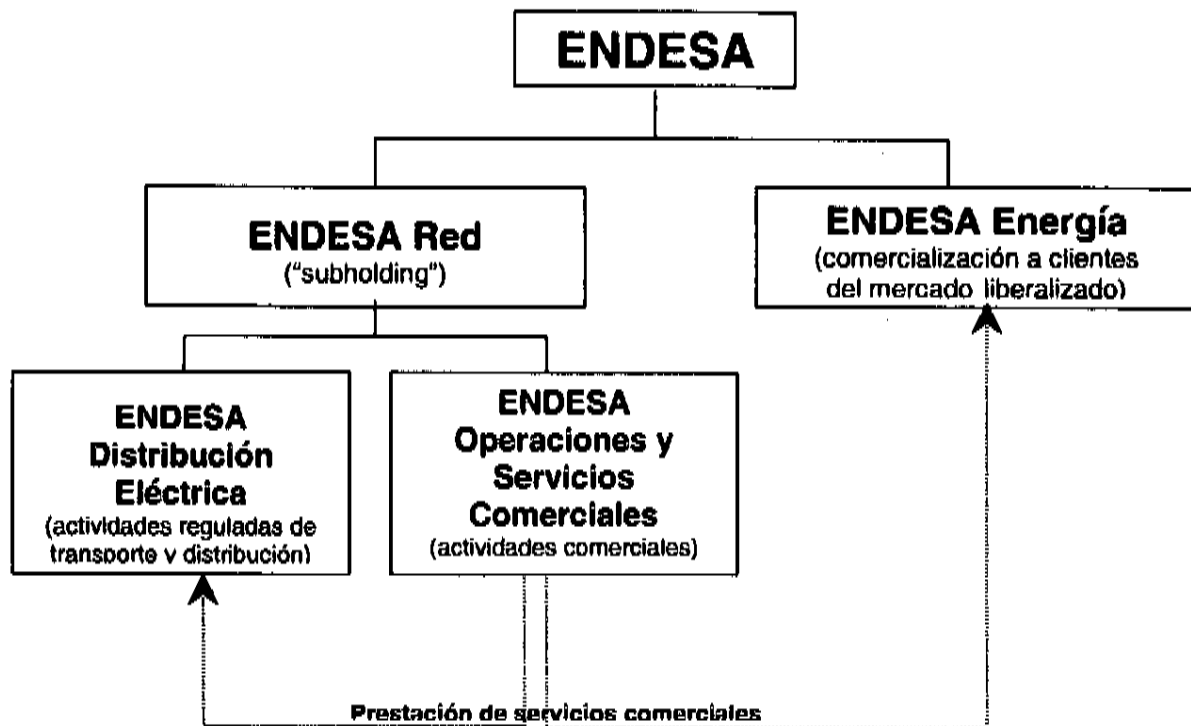
Básicamente, la decisión que se ha adoptado supone la creación de dos nuevas sociedades:

- \* **ENDESA Distribución Eléctrica**, que asumirá las actividades reguladas de transporte y distribución de energía eléctrica, así como de la comercialización a tarifa, actividades que hasta ahora estaban repartidas entre las cinco compañías distribuidoras de ámbito territorial antes mencionadas.

- \* **ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales**, que desarrollará las actividades de apoyo comercial (facturación y cobro, oficinas comerciales, atención telefónica, tránsito de clientes del mercado regulado al mercado liberalizado, "back office", etc.) que realizaban esas mismas compañías. Esta Sociedad prestará estos servicios a ENDESA Distribución Eléctrica y a ENDESA Energía, así como a las compañías del Grupo que operan en el sector del gas.

Ambas sociedades quedarán a su vez integradas en el "subholding" **ENDESA Red**, hasta ahora ENDESA Distribución, que ya agrupaba anteriormente a las distribuidoras locales. La reasignación de todos los empleados de las cinco distribuidoras a estas tres Sociedades se producirá sobre la base del respeto escrupuloso de sus derechos y condiciones laborales.

De esta forma, ENDESA dispondrá, en todo el territorio español, de una única organización tanto para realizar y apoyar sus actividades comerciales en el mercado regulado como para hacerlo en el mercado liberalizado, alcanzando mayores niveles de eficiencia y flexibilidad operativa y cumpliendo el requisito regulatorio de separación jurídica entre actividades eléctricas reguladas y no reguladas.



Esta nueva estructura supone un alto grado de racionalización y simplificación organizativa y hace posible el pleno desarrollo del rediseño de procesos que la Empresa tiene en marcha con objeto de mejorar su eficiencia e incrementar su calidad de servicio y su nivel de atención a los clientes, rediseño cuya implantación sería sólo parcial con el anterior modelo de estructura societaria.

Este rediseño, que dotará a ENDESA de una organización por procesos con una fuerte coordinación territorial, se traducirá en una mayor flexibilidad operativa y en **significativos ahorros de costes operativos**.

La integración de las distribuidoras garantizará la captura de la totalidad de los ahorros de costes operativos derivados del rediseño de procesos de redes, comerciales y de estructura, previstos a cinco años, es decir, en 2005, por un importe de 238,6 millones de euros anuales con respecto a la base de costes de 1999.

Además, proporcionará ahorros adicionales de 7,6 millones de euros anuales derivados de la simplificación de la estructura societaria y otras reducciones de costes operativos.

### **Interlocución con los entornos territoriales**

En el marco de la integración de las compañías distribuidoras, la Empresa articulará las relaciones con los mercados en los que opera en España mediante la implantación de la figura del Director Territorial de ENDESA y la creación de un Consejo Consultivo en cada uno de ellos.

Entre las principales funciones que desarrollará el **Director Territorial de ENDESA**, cabe destacar las siguientes:

- \* Como máximo responsable de la Empresa en el territorio, asumirá su representación institucional en ese entorno, especialmente en relación con las autoridades y reguladores del mismo.
- \* Coordinará las actividades de las unidades de la Empresa que operen en las distintas líneas de negocio en el ámbito local, proporcionando los servicios generales y gestionando el patrimonio que esas unidades comparten.
- \* Será responsable de la calidad del suministro, de la atención al cliente y de la cuenta de resultados en su territorio; en consecuencia, participará en la planificación y despliegue de objetivos por procesos en relación con esos aspectos.

Los Directores Territoriales de ENDESA dirigirán en cada uno de los mercados unidades de Planificación y Calidad de la Red, de Nuevos Suministros y Servicios, de Explotación y Calidad de Suministro y de Acceso de Clientes y Medida.

Por lo que se refiere a los **Consejos Consultivos de ENDESA**, estarán integrados por miembros de los últimos Consejos de Administración de las compañías respectivas que deseen formar parte de los mismos, así como por otras personas del mundo social y económico de cada entorno que, en un número de entre cuatro y seis, podrán ser incorporadas a ellos. Estos Consejos Consultivos contarán, cuando las circunstancias lo requieran, con la presencia del Consejero Delegado o del Presidente de ENDESA.

Los Consejos Consultivos se constituyen como la vía adecuada para que ENDESA disponga permanentemente de información de primera mano acerca de las expectativas de los mercados en los que está presente y pueda tenerlas en cuenta en la toma de decisiones.

Esta organización territorial mantiene la relación directa de ENDESA con los mercados en los que se halla presente como distribuidora, garantiza una adecuada y fluida interlocución con sus representantes institucionales, colectivos sociales y clientes y se asienta en la fuerte presencia que la Empresa posee en sus mercados, así como en los **planes de inversión** ya anunciados en cada uno de ellos, cuyo importe total asciende, sólo por lo que se refiere al negocio de distribución, a unos 2.802,9 millones de euros (466.353 millones de pesetas) en el conjunto del período 2001-2005.

El desglose territorial de estos planes de inversión responde de manera equilibrada a las necesidades y características específicas de cada mercado y, en especial, a las derivadas del desarrollo de nuevas instalaciones de generación.

### **Preparación para la apertura total del mercado y mejor atención al cliente**

La integración en una sola Compañía de las distribuidoras en España dota a ENDESA de una organización comercial más flexible y eficiente de cara a la apertura total del mercado eléctrico español que tendrá lugar el 1 de enero de 2003, situándole además, en cuanto a estructura societaria, en las mismas condiciones que otros grupos competidores presentes en España.

La optimización de la organización comercial, haciendo que una sola empresa preste servicios tanto a la sociedad que desarrolla actividades en el mercado regulado (ENDESA Distribución Eléctrica) como a la que opera en el mercado liberalizado (ENDESA Energía), facilitará el tránsito fluido de clientes de uno a otro y contribuirá a que éstos puedan beneficiarse de manera más ágil de las ventajas de la liberalización, siendo atendidos con mayor rapidez y eficacia.

Esta estructura permitirá un mejor aprovechamiento de la red capilar de canales de atención al cliente que ENDESA está desarrollando de cara a la apertura completa del mercado.

De esta red forman parte los **441 Puntos de Servicio** que la Empresa tendrá en funcionamiento a finales de año en el conjunto de sus mercados, con la siguientes distribución geográfica:

<b>Mercado</b>	<b>Puntos de Servicio</b>
Cataluña	192
Andalucía y Badajoz	146
Baleares	23
Canarias	38
Aragón	32
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>

Estos 441 Puntos de Servicio, de los cuales 306 están ya en funcionamiento, son centros de atención directa y personalizada a los clientes, gestionados por empresas instaladoras, que permiten resolver de manera ágil y rápida todas las cuestiones relacionadas con el servicio eléctrico (solicitud de nuevos suministros, contratación, asesoramiento, atención de reclamaciones, etc.) y ofrecer a los clientes otros productos

y servicios básicos relacionados (telefonía, seguros, comunicaciones por cable, sistemas de alarmas, etc.)

Por otro lado, la integración de las distribuidoras permitirá el desarrollo de una estrategia de marca única compatible con el mantenimiento de las marcas comerciales locales, que suponen un factor de cercanía en relación con los clientes de cada mercado.

Además, la reducción de los costes operativos y de estructura permitirá que un mayor volumen de recursos pueda estar disponible en cada mercado para mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio, a lo cual contribuirá asimismo la labor de los Directores Territoriales de ENDESA.

## **Resumen**

En definitiva, las decisiones adoptadas en su reunión de hoy por el Consejo de Administración de ENDESA suponen:

- **La integración de las cinco compañías distribuidoras de ámbito territorial en España:** Fuerzas Eléctricas de Cataluña, Compañía Sevillana de Electricidad, Gas y Electricidad Distribución Eléctrica, Unión Eléctrica de Canarias y Eléctricas Reunidas de Zaragoza Distribución. Esta decisión culmina el proceso de consolidación corporativa puesto en marcha por la Empresa en octubre de 1998.
- Para llevarla a cabo, se crean **dos nuevas sociedades: ENDESA Distribución Eléctrica**, que asumirá las actividades reguladas de transporte y distribución de energía eléctrica, así como de la comercialización a tarifa, que hasta ahora estaban repartidas entre las cinco distribuidoras; y **ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales**, que desarrollará las actividades de apoyo comercial que realizaban esas mismas compañías.
- ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales **prestará servicios a ENDESA Distribución Eléctrica y a ENDESA Energía**, sociedad encargada de las actividades de comercialización a clientes del mercado liberalizado, así como a las compañías del Grupo que operan en el sector del gas.
- ENDESA Distribución Eléctrica y ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales quedarán a su vez **integradas en el "subholding" ENDESA Red**, hasta ahora denominado ENDESA Distribución, que ya agrupaba anteriormente a las distribuidoras locales.
- Esta reorganización supone una considerable **simplificación de la estructura societaria** de la Empresa, una mayor **racionalización económica** y una mayor **eficiencia operativa**.
- Además, permitirá la plena implantación del **rediseño de procesos** que actualmente está desarrollando ENDESA, haciendo posible la captura de la totalidad de los **ahorros de costes operativos** derivados del mismo y previstos a cinco años, estimados en **238,6 millones de euros anuales**, así como ahorros

adicionales de **7,6 millones de euros anuales** por simplificación de la estructura societaria.

- Con esta decisión, ENDESA **asume directamente la responsabilidad del suministro de electricidad** en cada uno de los territorios en los que opera en España.
- En el marco de la integración de las distribuidoras, la Empresa implanta **dos nuevas figuras** en cada uno de sus mercados de distribución para potenciar la interlocución con los entornos locales: los **Directores Territoriales de ENDESA**, que será el máximo responsable de la Empresa en el entorno, y los **Consejos Consultivos**, integrados por destacadas personalidades del ámbito territorial.
- De esta forma, la Empresa mantiene su arraigo con esos entornos territoriales, donde posee una fuerte presencia industrial y de servicios, y en los que desarrolla **planes de inversión** que, sólo en el negocio de distribución, alcanzarán un importe total de **466.353 millones de pesetas** en el período 2001-2005.
- Este conjunto de iniciativas sitúa a ENDESA en **condiciones adecuadas para afrontar la apertura total del mercado eléctrico español** que tendrá lugar el 1 de enero de 2003, dotándole de una organización comercial más ágil y flexible, capaz de asegurar la aplicación de **mejoras sustanciales en la calidad del servicio y en la atención al cliente.**