



EXPERIENCIAS

Garantía de calidad

Paloma Hernández

Responsable Canal Task Force – Gran Público
[Endesa Energía](#)

Si nos remontamos 14 años atrás, nos encontramos con un mercado energético que estaba regulado por el Gobierno, que también fijaba los precios. Es a partir de 2003 cuando comienza el proceso de la liberalización del mercado energético que finaliza en 2009, tanto para suministros de luz como de gas. Por lo tanto, 2009 es el año que marca un cambio trascendental, ya que a partir de ese momento todos los consumidores fueron libres de elegir la comercializadora que más se adapta a sus necesidades. Así, en la actualidad, escogen entre un centenar de empresas que comercializan los productos de gas y luz.

Desde siempre, lo más importante para Endesa es la satisfacción de nuestros clientes. Para ello nuestro objetivo principal siempre ha sido trabajar cumpliendo con un riguroso control de calidad e implementando nuestro código de conducta. En este camino hemos contado con la certificación AENOR de Cartas de Servicios de venta proactiva presencial y telefónica. El primer certificado lo obtuvimos en 2011, lo que nos convirtió en la primera compañía energética en obtener esta certificación de AENOR. Este logro nos ha aportado un gran beneficio en la imagen que los clientes tienen de nosotros y anualmente hemos ido mejorando nuestros controles y procesos calidad, ofreciendo mayor confianza a nuestros clientes.

Disponer de una Carta de Servicios certificada por AENOR implica contar con ventajas y garantías de alta fiabilidad, de las que se benefician todos los clientes que depositan su confianza en nosotros y todos aquellos que estén interesados en nuestros productos. Esta garantía de calidad, se refleja a través del cumplimiento de nuestro riguroso código de conducta y compromisos, y estamos orgullosos de ello.