



**Dictamen respecto a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE para que en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.**

### **Honorable Asamblea:**

A la Comisión de Energía de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión de la LXIII Legislatura, le fue turnada para su estudio y dictamen la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE a emprender acciones para garantizar a los usuarios de Durango el cobro de la electricidad efectivamente suministrada.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39, 43, 44 y 45 numeral 6, incisos e) y f), y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 80, 81, 82, 84, 85, 106, 157, numeral 1, fracción I, y 158, numeral 1, fracción IV, 167 y 180, del Reglamento de la Cámara de Diputados, la Comisión de Energía, somete a la consideración de esta Honorable Asamblea, el dictamen relativo al punto de acuerdo antes mencionado, el cual se realiza bajo los siguiente:

### **I. ANTECEDENTES**

La proposición motivo de este dictamen fue presentada por el Diputado Ricardo Del Rivero Martínez, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, en la sesión del 14 de febrero de 2017 y publicada en la Gaceta Parlamentaria de la misma fecha.

Dicha proposición fue turnada a la Comisión de Energía, para efectos del análisis y elaboración del dictamen correspondiente en cumplimiento con lo dispuestos por los artículos 80, 82, 85, 100 y 157 del Reglamento de la Cámara de Diputados.

### **II. CONTENIDO**

El Diputado Del Rivero Martínez refiere que a nivel nacional algunos usuarios del servicio que presta la Comisión Federal de Electricidad (CFE), han denunciado incrementos que no corresponden al nivel de consumo de energía eléctrica y en ciertos



**Dictamen respecto a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE para que en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.**

casos, las irregularidades representan un cambio de tarifa al pasar de un bajo consumo a la de alto consumo (DAC).

Respecto al estado de Durango, el diputado señala que se han registrado este tipo de anomalías en más de 500 recibos y si bien es cierto la CFE ha ofrecido la asesoría para revisar dichos casos, para el legislador proponente las familias afectadas no han recibido la mejor atención y en algunos casos no se ha resuelto dicho problema.

En consecuencia, este tipo de incidentes han sido reportados ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Dip. Del Rivero Martínez relata que diferentes organizaciones de la sociedad civil en el estado de Durango, han advertido que el problema se intensificó con la instalación de los nuevos medidores electrónicos.

En voz de los afectados, la CFE ha realizado algunos cobros que no corresponden a la energía que se consume, lo que ha dado como resultado un incremento gradual e impagable de las tarifas.

Dicho lo anterior, el legislador formula el siguiente:

#### ***Punto de Acuerdo***

***Único.*** *Se exhorta al titular de la Comisión Federal de Electricidad para que se emprendan las acciones correspondientes a fin de garantizar a los usuarios del estado de Durango, el cobro por el suministro de energía eléctrica conforme al consumo realizado, a fin de evitar los cargos excesivos, injustificables y recurrentes que se han presentado en diversos municipios de la entidad.*

Una vez establecidos los antecedentes y el objetivo de la proposición, los miembros de la Comisión de Energía que suscriben el presente dictamen exponen las siguientes:



Dictamen respecto a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE para que en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.

### III. CONSIDERACIONES

**A.** La Comisión de Energía de la Cámara de Diputados, alude a la fracción X del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a través del cual se encuentra plenamente justificada su competencia y su facultad para conocer y resolver la materia del asunto que se analiza.

**B.** De acuerdo a la **Ley de la Industria Eléctrica (LIE)**, la regulación en la materia tiene por finalidad promover el desarrollo sustentable de la industria eléctrica y garantizar su operación continua, eficiente y segura en beneficio de los usuarios. Asimismo, el artículo 4 señala que el Suministro Eléctrico es un servicio de interés público y se considera una obligación ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad. Por su parte, el artículo 6 de dicha disposición indica que será el Estado a través de la Secretaría y la Comisión Reguladora de Energía los encargados de la vigilancia de la industria eléctrica con objeto de que se protejan los intereses de los Usuarios Finales.

**C.** En términos del artículo 4 de la **Ley de la Comisión Federal de Electricidad (LCFE)**, en la ejecución de su objeto, la Comisión Federal de Electricidad (CFE) deberá actuar de manera transparente, honesta, eficiente, con sentido de equidad, y responsabilidad social y ambiental, procurando el mejoramiento de la productividad con sustentabilidad para minimizar los costos de la industria eléctrica en beneficio de la población.

**D.** Derivado del análisis de la propuesta del legislador, se hace referencia en la exposición de motivos a 500 casos en los que se detectaron anomalías en el cobro del servicio. Sin embargo, el planteamiento no ofrece información alguna respecto al

**Dictamen respecto a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE para que en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.**

período de tiempo que comprende la presentación de dichas denuncias. Por otra parte, no se precisa el número de incidentes que ya fueron atendidos por CFE y tampoco los que aún se encuentran en revisión.

Si bien es cierto, que hay evidencia de que este tipo de incidentes han ocurrido en todo el país, la CFE emitió un boletín de Prensa el pasado 26 de marzo de 2017<sup>1</sup>, en el que se puntualiza lo siguiente:

- ✓ La CFE informa que se redujo en un 25 por ciento el número de quejas presentadas por sus clientes ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en el último año. Al cierre de diciembre de 2016, se registraron 21 mil 749, contra 29 mil reportadas el año anterior, es decir 7 mil 250 menos.
- ✓ Al cierre de 2016, la CFE alcanzó una cobertura del 98.5% de la población en México, equivalente a 40.5 millones de clientes. Por cada 10 mil clientes de la CFE, en 2016 se recibieron cerca de 5 quejas.
- ✓ Es importante subrayar que el 68% de las quejas presentadas contra la CFE se interpusieron en la región centro del país, donde una compañía distinta a la propia CFE brindaba el suministro de energía eléctrica.
- ✓ La reducción en las quejas interpuestas por clientes se alcanzó gracias a la puesta marcha del “**Convenio de Colaboración entre la CFE y Profeco**”, el cual incluye la instalación de 51 módulos de atención especializada en unidades administrativas de Profeco en todo el país, y 7 más a través de líneas telefónicas.
- ✓ La CFE también puso en marcha un programa de mejora integral en la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica. Además, emprendió un programa de fortalecimiento a la atención al cliente, que incluye el compromiso de mejora en los tiempos de solución de las quejas presentadas, reforzamiento en la capacitación al personal responsable de los Módulos de Atención, y el aumento en las asesorías que se les brinda a los usuarios.
- ✓ Además de esos módulos, la CFE pone a disposición de sus clientes la línea telefónica nacional gratuita 071, y la cuenta de Twitter @CFEmx para hacer llegar sus quejas, comentarios y recomendaciones.

---

<sup>1</sup> <http://saladeprensa.cfe.gob.mx/boletines/show/8419/>



**Dictamen respecto a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE para que en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.**

Respecto a las denuncias presentadas ante la delegación de Profeco en Durango en 2016, de las 771 quejas recibidas el 85 % alcanzaron la conciliación y en la mayoría de los casos la recuperación se hizo por el 100 por ciento del monto reclamado.

Por otra parte, en el periodo del 17 al 24 de marzo de 2017, la delegada de la Profeco en el estado de Durango, tiene reporte de 246 visitas de consumidores por algún tema relacionado con el servicio que presta la CFE<sup>2</sup>.

De esta suma se han realizado hasta el momento 53 audiencias y en seis casos las quejas se fueron a archivo porque los consumidores ya no asistieron a dar seguimiento a la denuncia. En 19 quejas se llegó a una conciliación, 12 de ellas se fueron a una segunda audiencia, 16 avanzaron en el proceso y el resto siguen pendientes. La delegada atribuye la disminución de quejas a la colocación de un módulo de CFE que atiende las inquietudes de los usuarios de forma inmediata cuando llegan a la dependencia.

**E.** De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), en el estado de Durango se contabilizan 455,860 viviendas<sup>3</sup>, lo que significa que los 500 recibos con anomalías a los que se refiere el legislador, representan el 0.1 por ciento del total de los hogares que registra dicha entidad federativa.

Dado que en la exposición del problema no se menciona el período en el que se realizaron las denuncias ante Profeco y por lo tanto se desconoce el número de casos que fueron atendidos en el módulo de la CFE, esta Comisión Dictaminadora no cuenta

---

<sup>2</sup> <http://lavozdgo.com/2017/03/telmex-y-cfe-sin-quejas-ante-profeco/>

<sup>3</sup> <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/dur/poblacion/default.aspx?tema=me&e=10>



**Dictamen respecto a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la CFE para que en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.**

con elementos suficientes para emitir el exhorto en los términos propuestos por el legislador.

Lo anterior, no minimiza el problema que representa para las familias mexicanas de recibir un cobro de luz con un importe diferente al consumo que se realiza en la vivienda. Al contrario, porque se reconoce la importancia de las denuncias de familias duranguenses originadas por cobros de energía eléctrica cuyo importe no concuerda con el historial de su consumo, este cuerpo colegiado estima pertinente modificar los términos del exhorto para que la CFE fortalezca la estrategia emprendida y atienda con mayor oportunidad a los usuarios domésticos que consideran injustificados los cobros por consumo de luz.

De esta forma, se somete a la consideración del Pleno de la Cámara de Diputados el siguiente:

### **ACUERDO**

**Único.** - La Cámara de Diputados de la LXIII Legislatura del Congreso de la Unión, exhorta a la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para que en términos del Convenio de Colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor Profeco, en el Estado de Durango se fortalezca y priorice la atención de las quejas por concepto de cobro indebido del servicio de energía eléctrica.

Palacio Legislativo de San Lázaro, Ciudad de México, a 5 de abril de 2017.

**La Comisión de Energía.**