

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Ciudad de México, a 16 de junio de 2017

Ing. Ismael Orozco Loreto
Director General de Vinculación Institucional de la
Secretaría de Energía (SENER)
P r e s e n t e

En atención a su oficio 100.GDVI.158/17 de fecha 9 de mayo de 2017 que contiene el Punto de Acuerdo aprobado por el Pleno de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión en sesión celebrada el 28 de abril pasado, mediante el cual:

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

Al respecto, se informa que mediante oficio No. SSB/03.-0263-2017 de fecha 23 de mayo de 2017 suscrito por el Área de Servicios al Cliente adscrita a la CFE Suministrador de Servicios Básicos, señaló que en el Estado de Durango, la CFE Suministrador de Servicios Básicos en su División Norte Zona Durango atiende un total de 350,167 clientes (cifras al cierre de abril del presente año). En dicho Estado, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene presencia a través de un módulo de atención instalado en el centro de la Ciudad de Durango.

En este módulo, en el año 2016 se recibieron 46 quejas relacionadas con Comisión Federal de Electricidad, lo que representa el .01% respecto al total de clientes de la Zona Durango, de las cuales 32 fueron conciliadas, 7 se desistieron y 7 no conciliadas.

Del 1 de enero al 17 de mayo del 2017, se han recibido 4 quejas, de los cuales 1 se concilió, 2 están en proceso y 1 se envió al archivo provisional por inasistencia del consumidor.

Así mismo, las acciones que se han realizado para la atención de las inconformidades son:

1. Seguimiento al convenio de colaboración entre Comisión Federal de Electricidad y la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. Instalación de módulos de atención especializada de CFE Suministrador de Servicios Básicos en 58 unidades administrativas de la PROFECO (incluye delegación Durango).
3. Realización de reuniones entre los representantes de la PROFECO y CFE Suministrador de Servicios Básicos en el Estado de Durango.



Comisión Federal de Electricidad

Coordinación de Relaciones Institucionales
Oficio No. CRI-161/2017

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

4. Continuidad y reforzamiento en la supervisión por parte de CFE SSB, para asegurar la correcta emisión de recibos de energía eléctrica a nuestros clientes garantizando un cobro correcto.
5. Se difunde y promueve una mejora en la atención de los 26 centros de atención a clientes del Estado de Durango para que todas las solicitudes de nuestros clientes sean atendidas en tiempo y forma.
6. Constante comunicación entre las partes.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo.

Atentamente

Lic. Karina Elizabeth Rangel Juárez
Gerente

SENER <small>SECRETARÍA DE ENERGÍA</small>		DIRECCIÓN GENERAL DE VINULACIÓN INTERINSTITUCIONAL
06 JUL 2017		
Mario Quiroz QUIEN RECIBE		18:22 HORA

C. c. p. Lic. Roberto Martínez Espinosa, Abogado General de la CFE.
Minutario, Expediente.