

Comisión de Energía

DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE ENERGÍA A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL DIRECTOR GENERAL DE LA CFE A INSTALAR MEDIDORES CON TECNOLOGÍA APROPIADA PARA GARANTIZAR QUE EL COBRO POR EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CORRESPONDA FIELMENTE AL CONSUMO REALIZADO.

Honorable Asamblea:

La Comisión de Energía, correspondiente a la LXI Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39 y 45, numeral 6, inciso e), ambos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con los diversos 60, 87, y 88 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; asimismo, en atención al contenido de los artículos 38 y 40 de las Normas Relativas al Funcionamiento de las Comisiones y Comités de la Cámara de Diputados, somete a la consideración de esta Honorable Asamblea el presente dictamen, al tenor de los siguientes:

I. ANTECEDENTES:

1. En sesión celebrada en esta Cámara de Diputados de fecha 7 de abril de 2010, el diputado Eduardo Mendoza Arellano, diputado a la LXI Legislatura del Congreso de la Unión por el Grupo Parlamentario del Partido de la Revolución Democrática presentó la proposición por el que se exhorta al director general de la CFE a instalar medidores con tecnología apropiada para garantizar que el cobro por el servicio de energía eléctrica corresponda fielmente al consumo realizado.
2. El Presidente de la Mesa Directiva acordó dictar el siguiente trámite: "Túrnese a la Comisión de Energía".

II. OBJETO Y CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN.

La proposición materia del presente dictamen tiene como objetivo central exhortar al titular de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para que se tomen medidas que permitan que los usuarios del servicio de energía eléctrica paguen de manera justa lo que consumen.

En la exposición de motivos, el diputado Eduardo Mendoza Arellano hace alusión a las facultades y obligaciones del organismo suministrador (CFE) establecidas en la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica; así como a los programas de calidad que desde 1992 se han implantado para elevar su competitividad, brindar más y mejores servicios a los usuarios y abatir la corrupción.

Para ilustrar lo anterior, el promovente se refiere a boletines de la Procuraduría Federal del Consumidor que señalan que en los últimos dos años la CFE ha ocupado el primer lugar en quejas por parte de los usuarios debido principalmente a cobros injustificados. En este contexto,

Comisión de Energía

comenta las medidas que los Congresos locales de los estados de Quintana Roo y de Coahuila, han realizado mediante la aprobación de puntos de acuerdo relativos al cobro injustificado del servicio de energía eléctrica así como de la revisión de los criterios para la aplicación de tarifas eléctricas.

Por otra parte, el promovente aborda el tema de la corrupción en la paraestatal y, asimismo, manifiesta su desacuerdo con algunas de las prestaciones que otorga la Comisión Federal de Electricidad a sus trabajadores, como aquella por concepto de "no cobro" por servicio de energía eléctrica toda vez que la empresa deja de cobrar aproximadamente veintidós millones de pesos al año.

Por último destaca el diputado el caso del estado de México y el Distrito Federal donde se han presentado quejas de los usuarios en torno a los altos cobros, mala calidad en el servicio, así como la inexistencia de un contrato, este ultimo de relevancia para el consumidor.

En virtud de lo anterior y el diputado Eduardo Mendoza Arellano somete ante el Pleno de esta soberanía los siguientes:

“Puntos de Acuerdo

Primero. Que se exhorte al titular de la Comisión Federal de Electricidad, ingeniero Alfredo Elías Ayud (sic), a instalar medidores que cuenten con la tecnología apropiada a fin de que la ciudadanía tenga la certeza de que lo que se le está cobrando por el servicio de energía eléctrica corresponda fielmente con el consumo realizado.

Segundo. Se dé por cancelado todo aquel proyecto que implique la instalación de cualquier modalidad de sistema de prepago para la energía eléctrica. Se mantenga informada a esta honorable Cámara sobre lo referente al punto anterior.”

III. CONSIDERACIONES.

Primera. Esta Comisión dictaminadora reconoce la problemática expuesta en la proposición en dictamen, en cuanto a la deficiencia en la calidad del servicio de energía eléctrica por parte del organismo suministrador, Comisión Federal de Electricidad; y la situación de vulnerabilidad del consumidor cuando se presentan cobros injustificados.

Asimismo los integrantes de la Comisión de Energía han resuelto respaldar la propuesta del diputado Eduardo Mendoza Arellano expresada en el punto de acuerdo *Primero* referido en el apartado *II. Objeto y contenido de la proposición*, en términos de buscar garantizarle al consumidor un cobro justo por el servicio, toda vez que tiene el derecho de contar con un servicio de calidad.

Comisión de Energía

Adicionalmente, esta dictaminadora ha considerado anexar al punto de acuerdo, el señalamiento realizado por el promovente en cuanto a la importancia de que el consumidor cuente con el respaldo de manera física de un contrato a efecto de otorgarle certeza y seguridad jurídica al contener plasmados los derechos y obligaciones que adquiere en conjunto con el organismo suministrador y de transparentar el servicio que presta la Comisión Federal de Electricidad.

Segunda. Señala el promovente en el punto de acuerdo *Segundo* lo siguiente:

“Segundo. Se dé por cancelado todo aquel proyecto que implique la instalación de cualquier modalidad de sistema de prepago para la energía eléctrica. Se mantenga informada a esta honorable Cámara sobre lo referente al punto anterior.”

Al respecto esta Comisión observa que la propuesta no aporta argumentos suficientes para considerar aprobar que se cancele todo aquel proyecto que implique la modalidad del sistema de prepago por el servicio de energía eléctrica. No obstante la Presidencia de la Comisión de Energía, con fundamento en el numeral I del artículo 45 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, ha procedido a solicitar mediante el oficio **C.E./654/10** dirigido al titular de la Comisión Federal de Electricidad la siguiente información de forma detallada:

- Modalidad del sistema de prepago.
- Ventajas de la modalidad del sistema de prepago para la empresa CFE y para el consumidor.
- Atención a clientes en la región donde prestaba el servicio Luz y Fuerza del Centro.
- Medidas que ha llevado a cabo CFE en la calidad del servicio a fin de contrarrestar las denuncias y quejas ciudadanas ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Lo anterior a efecto de abundar en el tema de la modalidad de prepago y hacer llegar la referida información al diputado Eduardo Mendoza Arellano.

Tercera. Destaca el promovente el tema de las quejas y denuncias que ha presentado la Comisión Federal de Electricidad respecto de la calidad del servicio que presta la referida paraestatal.

En efecto, la misma Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en diversos comunicados ha informado que la facturación por el consumo de energía eléctrica aumentó más de 30% en los últimos meses al tomar como referencia las quejas interpuestas por los usuarios ante este organismo.

Es de destacar que esta instancia señala que el 91 por ciento de las quejas de los usuarios en contra de CFE corresponde a cobros indebidos y el resto a deficiencias en el servicio. En este sentido la manera en que la paraestatal atiende a los usuarios del servicio es mediante atención telefónica al marcar al 071. Donde según la Profeco el porcentaje de conciliación es elevado, no obstante el número de quejas en contra de la empresa es alto.

Comisión de Energía

Como conclusión, en el entendido que la Comisión Federal de Electricidad tiene el compromiso de ofrecer servicios de excelencia, garantizando altos índices de calidad en todos sus procesos, al nivel de las mejores empresas eléctricas del mundo, esta Comisión dictaminadora estima conveniente respaldar la petición del diputado promovente en términos de que el organismo suministrador realice las medidas correspondientes a fin de que se garantice al usuario que el cobro por el suministro de energía eléctrica corresponda fielmente con el consumo realizado.

Adicionalmente, se considera relevante la existencia física de un contrato el cual se realice de manera personal y escrita, con el cual se den a conocer tanto las bases que regirán el servicio como los derechos y obligaciones que adquieren ambas partes, habida cuenta que la contratación del servicio se ha estado realizando vía telefónica e Internet. Por lo tanto, esta Comisión de Energía considera que el titular de CFE debe tomar medidas para que se preste la adecuada atención a los usuarios del suministro de energía eléctrica a efecto de que se pueda realizar no sólo por internet y vía telefónica sino también de forma personalizada la solicitud del servicio y la presentación de quejas y aclaraciones; así mismo, que los usuarios tengan acceso al contrato respectivo.

Por los razonamientos expuestos la Comisión de Energía somete a consideración del Pleno de esta honorable Cámara de Diputados el siguiente:

IV. ACUERDO:

Primero.- Se exhorta al titular de la Comisión Federal de Electricidad para que se tomen las medidas correspondientes a fin de que se garantice al usuario que el cobro por el suministro de energía eléctrica corresponda fielmente con el consumo realizado.

Segundo.- Se exhorta al titular de la Comisión Federal de Electricidad a fin de que se tomen medidas correspondientes para que se preste la adecuada atención a los usuarios del suministro de energía eléctrica a efecto de que se pueda realizar de forma personalizada la solicitud del servicio y la presentación de quejas y aclaraciones; así mismo, que los usuarios tengan acceso al contrato respectivo.

Dado en Palacio Legislativo de San Lázaro, diciembre de 2010.

SE ADJUNTAN LAS FIRMAS APROBATORIAS DEL PRESENTE DICTAMEN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE ENERGÍA.