

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN PERMANENTE DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNIÓN, SOLICITA A LOS TITULARES DE LA CFE Y DE PROFECO, HAGAN DEL CONOCIMIENTO PÚBLICO, LA INFORMACIÓN RELATIVA AL NÚMERO DE QUEJAS E INCONFORMIDADES REGISTRADAS POR DEFICIENCIAS EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA DESDE 2009 HASTA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016, ASÍ COMO LOS MOTIVOS DE LA VARIACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE PRESENTA CADA UNO LOS TITULARES EN SUS INFORMES -SEGÚN REGISTROS DE PROFECO ÉSTAS VAN EN AUMENTO, MIENTRAS QUE CFE SEÑALA UNA DISMINUCIÓN EN SUS INDICADORES-; LO ÚNICO CIERTO ES QUE, EL GOBIERNO AUMENTA LAS TARIFAS ELÉCTRICAS Y CONTINÚAN LAS INCONFORMIDADES POR LAS DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO Y COBROS EXCESIVOS.

Los suscritos Diputados **JULIO SALDAÑA MORÁN, OMAR ORTEGA ÁLVAREZ, RAFAEL HERNÁNDEZ SORIANO y JUAN FERNANDO RUBIO QUIROZ** integrantes del Grupo Parlamentario del Partido de la Revolución Democrática de la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 78 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración del Honorable Pleno de la Comisión Permanente el Punto de Acuerdo con base en las siguientes:

Antecedentes

1. El 14 de agosto de 1937, el gobierno federal creó la Comisión Federal de Electricidad (CFE), que tendría por objeto organizar y dirigir un sistema nacional de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, basado en principios técnicos y económicos, sin propósitos de lucro y con la finalidad de obtener con un costo mínimo, el mayor rendimiento posible en beneficio de los intereses generales. (Ley promulgada en la Ciudad de Mérida, Yucatán el 14 de agosto de 1937 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 1937).
2. CFE es una de las empresas eléctricas más reconocidas a nivel mundial, a partir de octubre del 2009 se encargó de brindar el servicio eléctrico en todo México.

Cuenta con más de 38 millones de clientes, lo que representa a más de 100 millones de habitantes. La infraestructura para generar energía eléctrica está compuesta por 215 centrales generadoras con una capacidad instalada de 54,374.7 MW.

3. La eficiencia global del proceso de distribución se mide a partir de 24 indicadores clave agrupados en 4 rubros: empresa, clientes, personal y sociedad.

Rubro	Indicadores clave		Resultados		
			2013	2014	Variación (%)
Empresa	Salidas de fallas de líneas	Salidas por cada 100 kilómetros	2.35	2.15	-8.5
	Pérdidas de energía	Porcentaje	14.64	13.85	-5.4
	Ingresos por venta de energía eléctrica	Miles de millones de pesos	304.92	323.62	6.1
	Oportunidad de la cobranza	Porcentaje	0.82	0.83	1.2
	Trabajadores activos	Trabajadores promedio	58,502	58,305	-0.3
	Servicios personales	Millones de pesos	25,391	27,153	6.9
	Gasto de inversión caja sin arrendamiento	Millones de pesos	9,333	8,388	-10.1
	Calidad de la facturación	Porcentaje	95.87	96.5	1.0
	Libramiento de eventos	Porcentaje	99.89	99.9	<0.1
	Índice de cobranza	Porcentaje	100.05	99.74	-0.3
	Índice de digitalización	Porcentaje	85	93	9.4
Clientes	Tiempo de interrupción por usuario (TIU)	Minutos	42.14	37.46	-11.1
	Satisfacción al cliente	Porcentaje	86.7	87.1	0.5
	Inconformidades por cada mil usuarios	Número	4.05	3.75	-7.4
	Compromiso de servicio (COMSER)	Porcentaje	98.8	98.1	-0.7
Personal	Frecuencia de accidentes	Número	2.63	2.12	-19.4
	Gravedad de accidentes	Número	0.36	0.47	30.6
	Índice de reemplazo	Porcentaje	92.79	92.19	-0.6
	Capacitación en el puesto actual	Porcentaje	97.29	96.96	-0.3
	Resultados de la encuesta SICLO*	Porcentaje	86.6	88.1	1.7
Sociedad	Cumplimiento de compromisos ambientales	Porcentaje	94.96	97.71	2.9
	Grado de electrificación	Porcentaje	98.23	98.43	0.2

Fuente: CFE. Informe Anual 2014.

Entre los principales indicadores cuyo objetivo es medir la calidad en el servicio se encuentran los siguientes:

- **Calidad de facturación:** el propósito del indicador es determinar el porcentaje de avisos de recibo emitidos sin defectos tales como cancelaciones, estimaciones, consumos cero, lecturas negativas y servicios directos.
 - **Satisfacción al cliente:** El objetivo de este indicador es conocer la satisfacción del cliente con relación al servicio brindado.
 - **Inconformidades por cada mil usuarios:** El objetivo de este indicador es conocer el número de las inconformidades que se presentan por cada mil usuarios por deficiencias en la realización de las actividades de los procesos de distribución, comercial y medición.
4. De conformidad con los datos ofrecidos por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) durante 2013, 2014 y 2015, algunas causas por las que se interpusieron quejas contra CFE ante la Procuraduría, además de error en el cálculo, fueron las siguientes:
- i) Ausencia de Información al consumidor sobre el producto o servicio
 - ii) Cambios, devoluciones o bonificaciones
 - iii) Cobro indebido
 - iv) Contratos
 - v) Entrega del producto o servicio
 - vi) Información Incorrecta al consumidor sobre el producto o servicio
 - vii) Información en otras monedas al consumidor sobre el producto o servicio
 - viii) Información en otros idiomas al consumidor sobre el producto o servicio
 - ix) Información incompleta al consumidor sobre el pago
 - x) Información incompleta al consumidor sobre el producto o servicio
 - xi) Información incompleta al consumidor sobre el proveedor

- xii) Información incorrecta al consumidor sobre el pago
- xiii) Información incorrecta al consumidor sobre el proveedor
- xiv) Información no clara al consumidor sobre el producto o servicio
- xv) Información no clara o ilegible al consumidor sobre el pago
- xvi) Información no clara o ilegible al consumidor sobre el proveedor
- xvii) Negativa de entrega de Información al consumidor sobre el pago
- xviii) Negativa de entrega de Información al consumidor sobre el proveedor
- xix) Trato o servicio al cliente

5. Durante 2015 la CFE registró 151 procedimientos por infracciones a la Ley, por lo que la multaron en 248 ocasiones por un monto total de 11.92 mdp.

Considerando

- a) A partir de la Reforma Energética la CFE plantea como su objetivo primordial: brindar un servicio eléctrico de mayor calidad a menor costo y más amigable con el ambiente, reduciendo las tarifas de energía eléctrica en beneficio de la industria, los comercios y los hogares del país. Para poder lograr con el objetivo y elevar la calidad del servicio la CFE tiene como tarea primordial disminuir los costos de generación de energía eléctrica y reduciendo las pérdidas técnicas y no técnicas¹ de energía en las redes de transmisión y distribución.
- b) Aunque CFE anuncia que su eficiencia al facturar el consumo se ha elevado en 1% debido a la disminución de facturaciones estimadas y a las mejoras en el proceso y la modernización de las mediciones tanto electrónicas como de tecnología remota; PROFECO registró que el mayor número de quejas ha sido por error en los cálculos de cobro.
Mientras CFE considera una mejora en el indicador de satisfacción al cliente, avanzando en 0.5% respecto al año anterior, así como una reducción de inconformidades que en 2014 disminuyó 7.4%; PROFECO registró un incremento de quejas en los últimos dos años, reconociendo que la CFE es una de las empresas que mayor número de quejas tiene, junto con empresas de servicios de telefonía móvil y fija como Nextel, Telcel, Iusacell, y Telmex. Durante el ejercicio 2013 CFE registró 16,032 quejas, para 2014 registró 25,792, lo que significa un incremento del 38%, y al cierre de 2015 registró 29,002 quejas lo que significa un incremento del 11%, respecto al año anterior.
- c) De las quejas del último año (2015), el 66% ha llegado a un acuerdo con proveedor. Las principales materias de reclamación fueron:
 - Negativa al corregir errores de cobro;
 - Error de cálculo; y,
 - Cobro de cuota extraordinaria.
- d) De manera reciente la CFE anunció a través de un boletín de prensa que a partir del mes de julio las tarifas eléctricas para el sector industrial aumentarían respecto al mismo mes de referencia del año anterior (2015), entre 2 y 5%. De la misma manera las tarifas del sector comercial sufrirán un incremento de entre 5 y 7%, mientras que las tarifas de uso doméstico tendrán un incremento de 6.8%. El incremento en las

¹Las pérdidas técnicas se refieren a energía que se pierde a lo largo de las redes sobrecargadas o que ya dejaron de ser útiles; por otro lado las pérdidas no técnicas se refieren a la energía eléctrica de la CFE dispuesta en las redes de distribución y que no fue facturada, lo cual se puede atribuir a errores en medición y/o facturación o al uso ilícito de la electricidad.

tarifas está relacionado con el incremento en los combustibles registrados en junio (comparación respecto al año anterior). Pese el objetivo primordial de la CFE es brindar un servicio de mayor calidad a menor costo, lo cierto es que acaba de anunciar aumento en las tarifas y los indicadores de desempeño en la prestación de sus servicios siguen igual.

Por lo anteriormente fundado y motivado, solicito sea aprobado el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO

Único.— La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión solicita respetuosamente a los Titulares de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) hagan del conocimiento público, la información relativa al número de quejas e inconformidades registradas por deficiencias en los servicios prestados por la empresa desde 2009 hasta el segundo trimestre de 2016, así como los motivos de la variación de la información que presenta cada uno -según registros de PROFECO éstas van en aumento, mientras que CFE señala una disminución en sus indicadores-; asimismo den a conocer las acciones que están implementando, en ambos casos, a favor de los consumidores.

Sede de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, a 18 de julio de 2016.