

INICIATIVA QUE ADICIONA EL ARTÍCULO 4 DE LA LEY DE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD, A CARGO DEL DIPUTADO RUBÉN TERÁN ÁGUILA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

El suscrito, diputado Rubén Terán Águila, integrante del Grupo Parlamentario de Morena, en ejercicio de la facultad otorgada en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de este pleno la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona un tercer párrafo al artículo 4 de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad en materia de transparencia , al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

La Comisión Federal de Electricidad (CFE) es una de las empresas productivas del Estado que año con año presenta tanto un mayor número de incidencias como una mayor cifra de reportes ante la Procuraduría Federal de Consumidor (Profeco).

Las quejas más recurrentes son, entre otras, las de anomalías en los cobros, interrupciones en el servicio, problemas de facturación, variación en los voltajes, que pueden ocasionar daños en los aparatos eléctricos del usuario, fallas en los medidores, la estimación de consumos de energía por no tener medidores o por no acceder a estos.

Sin embargo, existen diversas leyes y reglamentos que contemplan las acciones que deberán seguir, tanto la propia CFE, la Profeco, así como los usuarios del servicio de energía eléctrica, en el momento en que se presenta una incidencia.

En este orden de ideas, el fundamento jurídico que rige la relación CFE-Usuario contempla, entre otras, la Ley de la Industria Eléctrica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico, expedidas por la Comisión Reguladora de Energía, y el Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica.

Por ejemplo, la **Ley de la Industria Eléctrica**,¹ en sus artículos 12, fracción LI, y en el artículo 27, fracción VII, señalan:

Artículo 12. La CRE está facultada para:

...

LI.

Coordinarse con la Procuraduría Federal del Consumidor para la atención de las **quejas de las personas físicas y morales usuarias del suministro básico y comprendidas en el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y atender directamente las quejas de las personas físicas y morales usuarias de dicho servicio** cuyas quejas no son procedentes ante la Procuraduría Federal del Consumidor o en las cuales dicha autoridad no puede actuar como árbitro, de acuerdo con lo establecido en los artículos 99 y 117 de dicha ley;

Artículo 27. Las condiciones generales para la prestación del Servicio Público de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica que expida la CRE tendrán por objeto determinar los derechos y obligaciones del prestador del servicio y del usuario, para lo cual deberán contener, como mínimo:

...

VII. El procedimiento para la atención de quejas.

Por otra parte, en el **Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica**² existen varios artículos que tienen que ver con los procedimientos administrativos referentes a quejas de usuarios del servicio de energía eléctrica:

Artículo 115. Cuando el usuario final considere que el aparato, equipo o instrumento de medición que le **instaló el transportista o distribuidor por cuenta del suministrador no mide adecuadamente, podrá solicitar al suministrador que efectúe las verificaciones que procedan** en su presencia o de la persona que para tal efecto designe dicho usuario final. En caso de comprobarse errores en los registros de consumo se estará a lo dispuesto en el artículo 121 de este Reglamento.

...

Artículo 119. Las quejas, a que se refiere la fracción VII del artículo 27 de la Ley, relacionadas **con el Servicio Público de Transmisión y Distribución, se sujetarán al siguiente procedimiento:**

I. Los transportistas y distribuidores deberán atender y responder las quejas de los Suministradores en un término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja les fue presentada;

II. Las quejas podrán presentarse por escrito, teléfono, correo electrónico o por conducto de las autoridades del sector eléctrico. Los Transportistas y Distribuidores también podrán habilitar en sus páginas electrónicas sitios para la presentación de quejas;

III. Si transcurrido el plazo señalado en la fracción I de este artículo la queja no es atendida se presumirán ciertos los hechos contenidos en ella debiendo el Transportista o Distribuidor atenderla en sus términos;

...

Artículo 120. La atención de las quejas a que se refiere la fracción LI del artículo 12 de la Ley, en las que la Procuraduría Federal del Consumidor no pueda actuar como árbitro o que sean improcedentes ante dicha autoridad, se sujetarán al siguiente procedimiento:

I. El Suministrador deberá atender y responder las quejas de los usuarios finales en un término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja les fue presentada;

II. Las quejas podrán presentarse por escrito, teléfono, vía telefónica, correo electrónico. Los suministradores tendrán habilitado una sección de quejas y atención a usuarios en sus páginas electrónicas;

III. Si transcurrido el plazo señalado en la fracción I de este artículo, la queja no es atendida se presumirán ciertos los hechos contenidos en ella debiendo el transportista o distribuidor atenderla en sus términos;

IV. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta del suministrador podrá solicitar la intervención de la CRE;

...

Artículo 121. Cuando existan quejas respecto a la medición, las lecturas de los medidores que el **usuario final hubiera instalado para verificar las mediciones del equipo del suministrador o del que le instaló el transportista o distribuidor por cuenta del suministrador podrán ser consideradas como elementos de juicio para la CRE o la Procuraduría Federal del Consumidor**, según sea el caso, si así lo consideran adecuado, siempre y cuando las lecturas de los medidores no alteren el debido funcionamiento de los equipos instalados por el suministrador.

Asimismo, en el documento intitulado **Disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico**,³ se mencionan varias acciones que pueden llevar a cabo los usuarios del servicio eléctrico en lo tocante a quejas, los cuales presentamos a continuación:

7. De la Naturaleza del Suministro Básico

I. El Suministro Básico comprende aquellas actividades del Suministro Eléctrico que se ofrecen en bajo regulación tarifaria y comercial, incluyendo la contratación, venta, mantenimiento, Facturación, cobranza por sí o por interpósita persona en nombre del Suministrador de Servicios Básicos, Suspensión y Terminación o Rescisión del Suministro, y la atención a las quejas de los usuarios finales, para garantizar la calidad y continuidad **del suministro eléctrico**.

9. De los Derechos y Obligaciones de los Suministradores de Servicios

...

XI. Poner a disposición del usuario final, a través de oficina(s) de atención al público, página **electrónica o cualquier otro medio a su alcance, toda la información necesaria, previo a la contratación del suministro, para que este tome una decisión informada sobre los servicios ofrecidos. La difusión de esta información deberá observar el principio de máxima publicidad e incluir como mínimo lo siguiente:**

a. Requisitos y trámites simplificados a seguir para la atención de solicitud de servicios, celebración, modificación y rescisión de contratos (terminación del suministro);

b. Requisitos y trámites simplificados para la presentación de quejas del usuario final;

c. Requisitos y trámites simplificados para que se atienda al usuario final en caso de no recibir respuesta a su reclamación dentro de los 10 días naturales que establece el artículo 62 y 63 del Reglamento, o cuando habiéndola recibido persista su inconformidad;

d. Requisitos y trámites simplificados a seguir para la devolución de cargos de cobranza irregulares;

...

Justo es mencionar que, si bien es cierto que en disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico se menciona que la CFE debe poner a la disposición del usuario final toda la información necesaria en el caso de, por ejemplo, una queja, sobre todo en el inciso b del apartado “De los Derechos y Obligaciones de los suministradores de Servicios”, **también es cierto que el suministrar dicha información al consumidor se deja al criterio del prestador del servicio.**

Por su parte la **Ley Federal de Protección al Consumidor**, menciona tanto el derecho que tienen los consumidores ante la deficiente prestación de un servicio, como el papel que tendrá la Profeco ante una eventual queja de parte de los consumidores, en especial el artículo 113, en los que se menciona especialmente a los que la propia **Ley llama bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones**,

Artículo 92 Bis. Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

Artículo 99. La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:

...

Artículo 113. Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor.

Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

Artículo 117. La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

En este orden de ideas, me permito reproducir el texto en el que el pasado 14 de junio del presente año, a través de un boletín de prensa,⁴ dio a conocer las declaraciones del director general de CFE Energía y CFE Internacional, en materia de, entre otros temas, la transparencia:

Miguel Reyes Hernández, director general de CFE Energía y CFE Internacional, explicó que las filiales tienen un nuevo enfoque: “priorizar lo social sobre lo comercial”, **para fortalecer su estructura corporativa y financiera a través de cinco ejes:** la soberanía y seguridad energética, la rentabilidad con responsabilidad social, cero tolerancias a la corrupción, austeridad y **transparencia**.

Los logros, informó Reyes Hernández, son mayor transparencia y competitividad en el proceso de adquisición de barcos de Gas Natural Licuado (GNL) que han permitido garantizar el suministro a mejores precios. En ese sentido, CFE Energía lanzará la plataforma “ACTIVGAS”, donde se brindará **claridad y transparencia en las operaciones comerciales y se fortalecerá la relación con los clientes**.

Como podemos darnos cuenta, existen en diversos Reglamentos y Leyes, los pasos necesarios que el consumidor del servicio de energía eléctrica debe dar a la hora de, eventualmente, presentar una queja por el servicio recibido por parte de la CFE, sin embargo, por falta de una difusión adecuada, los consumidores se encuentran en estado de indefensión por falta de información.

Con el propósito de una mayor comprensión de las adecuaciones propuestas, me permito presentar el siguiente cuadro comparativo:

Ley de la Comisión Federal de Electricidad

Texto actual	Propuesta de modificación
<p>Artículo 4.- La Comisión Federal de Electricidad tiene como fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas, industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.</p> <p>En la ejecución de su objeto, la Comisión Federal de Electricidad 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 y contribuir con ello al desarrollo nacional. Asimismo, la Comisión Federal de Electricidad garantizará el acceso abierto a la Red Nacional de Transmisión y a las Redes Generales de Distribución, la operación eficiente del sector eléctrico y la competencia.</p>	<p>Artículo 4.- La Comisión Federal de Electricidad tiene como fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas, industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.</p> <p>En la ejecución de su objeto, la Comisión Federal de Electricidad 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 y contribuir con ello al desarrollo nacional. Asimismo, la Comisión Federal de Electricidad garantizará el acceso abierto a la Red Nacional de Transmisión y a las Redes Generales de Distribución, la operación eficiente del sector eléctrico y la competencia.</p> <p>A efecto de transparentar los procesos administrativos existentes, y de acuerdo al mayor número de incidencias reportadas por los usuarios, según la zona que corresponda, la Comisión Federal de Electricidad, se obliga a exhibir en los centros de atención a clientes y a la vista de los usuarios, los requisitos y trámites simplificados para la presentación de quejas del Usuario Final, y los pasos correspondientes para la solución de dichas incidencias.</p>

La transparencia se ha convertido en una de las principales banderas del licenciado Andrés Manuel López Obrador, presidente constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, quien en innumerables ocasiones ha señalado que la claridad en todas y cada una de las acciones de gobierno, servirá para acabar con el flagelo de la corrupción.

El propósito fundamental de la presente iniciativa con proyecto de decreto, es que, por mandato de ley, en las oficinas de atención al público o centros de atención a clientes (CAC) de la Comisión Federal de Electricidad, se exhiban claramente, los requisitos y trámites simplificados para la presentación de quejas por el servicio prestado por la propia CFE, y los pasos correspondientes para la solución de dichas incidencias, a efecto de que los consumidores los conozcan y puedan ejercer ampliamente sus derechos.

Por lo anteriormente expuesto, sometemos a consideración de esta soberanía la siguiente Iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se adiciona un tercer párrafo al artículo 4 de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad en materia de transparencia

Artículo Único. Se reforma el artículo 4 de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad en materia de transparencia, para quedar como sigue:

Ley de la Comisión Federal de Electricidad

Artículo 4. La Comisión Federal de Electricidad tiene como fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas, industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.

En la ejecución de su objeto, la Comisión Federal de Electricidad 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 y contribuir con ello al desarrollo nacional. Asimismo, la Comisión Federal de Electricidad garantizará el acceso abierto a la Red Nacional de Transmisión y a las Redes Generales de Distribución, la operación eficiente del sector eléctrico y la competencia.

A efecto de transparentar los procesos administrativos existentes, y de acuerdo al mayor número de incidencias reportadas por los usuarios, según la zona que corresponda, la Comisión Federal de Electricidad, se obliga a exhibir en los centros de atención a clientes y a la vista de los usuarios, los requisitos y trámites simplificados para la presentación de quejas del Usuario Final, y los pasos correspondientes para la solución de dichas incidencias.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Cualquier ley o reglamento que se contraponga con el presente decreto quedara sin efecto a la publicación de este.

Notas

1 <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lielec.htm>

2 https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5366665&fecha=31/10/2014

3 http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5426129&fecha=18/02/2016

4 <https://www.cfe.mx/salaprensa/Paginas/salaprensadetalle.aspx?iid=515&ilib=5>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 2 de octubre de 2019.

Diputado Rubén Terán Águila (rúbrica)

SILL