



**SECRETARÍA DE ENERGÍA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DISTRIBUCIÓN Y ABASTECIMIENTO DE**  
**ENERGÍA ELÉCTRICA, Y RECURSOS NUCLEARES**

**INFORME DE RECLAMACIONES PRESENTADAS**  
**ANTE LA SECRETARÍA DE ENERGÍA**

**PRIMER SEMESTRE DE 2011**

Informe de reclamaciones presentadas ante la Secretaría de Energía  
Primer semestre 2011

La Dirección General de Distribución y Abastecimiento de Energía Eléctrica, y Recursos Nucleares, con las atribuciones que le confiere el artículo 19, fracciones I, XVI y XVII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Energía<sup>1</sup>, es la encargada de recibir las reclamaciones de los usuarios derivadas de quejas y reclamaciones no resueltas por el suministrador y, en su caso, invitar a las partes para que acudan a una instancia de conciliación y, de ser el caso, proponer el arbitraje conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando la conciliación no se logre.

Asimismo, es la responsable de adoptar las medidas para la recepción y seguimiento de quejas y reclamaciones que presenten los usuarios y publicar un informe semestral sobre la atención a las mismas.

El Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica en su artículo 42 establece que:

“El suministrador deberá atender o responder las quejas y reclamaciones de los usuarios en el término de diez días hábiles. En caso de que la queja o reclamación no sea resuelta dentro del término, el usuario podrá presentar su reclamación ante la Secretaría o la autoridad a que competa el asunto. En su caso, la Secretaría invitará a las partes para que acudan ante ella a una instancia de conciliación. De no lograrse ésta, les propondrá el arbitraje de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de que se ejerciten los derechos correspondientes ante las instancias competentes.

La Secretaría adoptará las medidas necesarias para establecer un control de la recepción y seguimiento de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios y publicará un informe semestral sobre la atención a las mismas. El suministrador deberá considerar dicho informe al elaborar sus indicadores de calidad en el servicio.”

El informe que nos ocupa abarca del 1 de enero al 30 de junio de 2011.

Durante este período se recibieron veintiséis reclamaciones en el marco del artículo 42 del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, provenientes de distintas entidades federativas.

---

<sup>1</sup> “Artículo 19 .-El Director de Distribución y Abastecimiento de Energía Eléctrica , y Recursos Nucleares tiene las siguientes atribuciones:

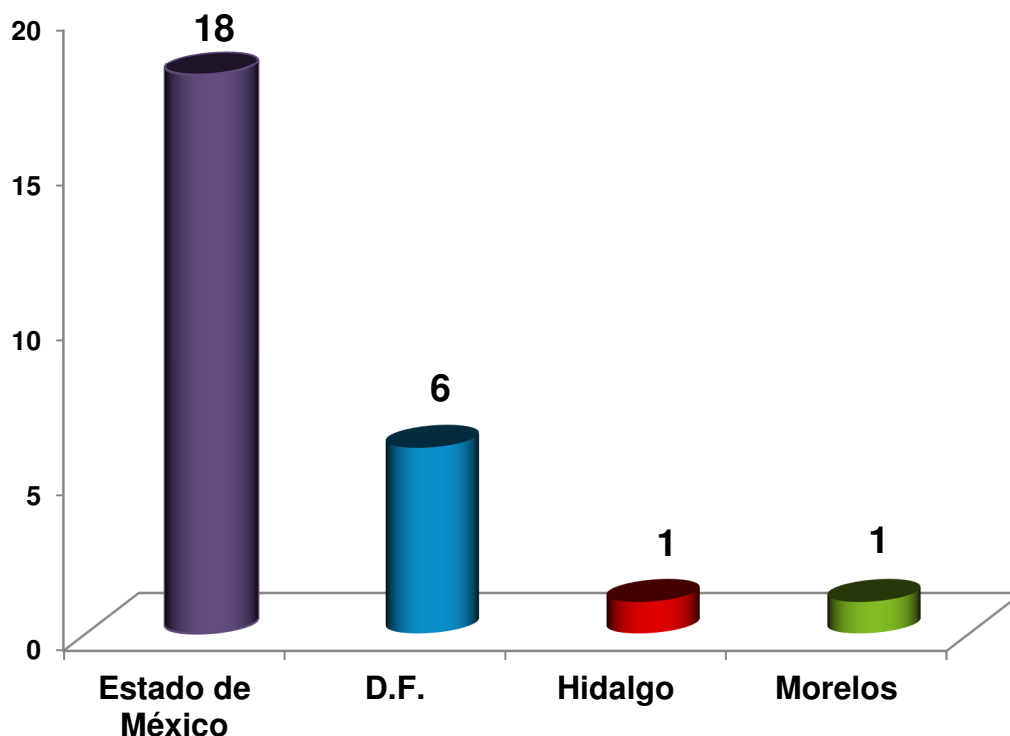
I.- Aplicar los ordenamientos jurídicos y administrativos que rigen a la industria eléctrica en las áreas de distribución y abastecimiento de energía eléctrica, consideradas servicio público, así como en materia de instalaciones eléctricas, y emitir, en su caso, sus correspondientes criterios de aplicación.

XVI.-Recibir las reclamaciones de los usuarios derivadas de quejas y reclamaciones no resueltas por el suministrador, en su caso, invitar a las partes para que acudan a una instancia de conciliación y, de ser el caso, proponer el arbitraje conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor;

XVII.-Adoptar las medidas para la recepción y seguimiento de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios y publicar un informe semestral sobre la atención a las mismas;

...”

### Número de quejas y reclamaciones por lugar de origen



Los motivos por los cuales se interpusieron las quejas fueron: el ajuste a la facturación con fundamento en el artículo 31, fracción VII, del RLSPEE<sup>2</sup>; el cobro excesivo en la facturación con fundamento en lo dispuesto en el artículo 32, primer párrafo, del RLSPEE<sup>3</sup>; la negativa del suministrador de devolver los pagos realizados por el usuario; y, por último, la interrupción del servicio con fundamento en lo dispuesto en el artículo 32, primer párrafo, del RLSPEE, dichas inconformidades reflejan en la tabla de la siguiente manera:

---

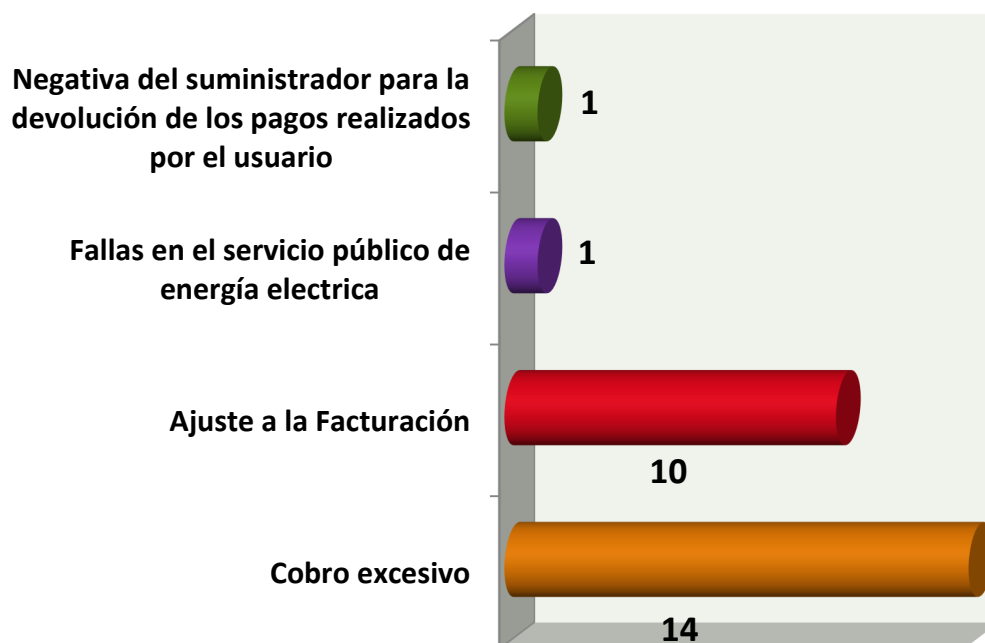
<sup>2</sup> ARTÍCULO 31.- El suministrador verificará periódicamente, previo aviso al usuario, que los equipos de medición se ajusten a la exactitud establecida en la norma oficial mexicana del equipo y retirará los que no permitan su ajuste, sustituyéndolos por los adecuados.

Cuando el equipo de medición instalado por el suministrador presente errores en el registro de consumo, fuera de la tolerancia permisible y siempre que no exista alteración o impedimento de la función normal de dicho equipo, se procederá como sigue:

VII. En caso de desacuerdo en la compensación, el pago o el plazo, el usuario podrá solicitar la intervención de la Secretaría."

<sup>3</sup> "Artículo 32.-Cuando el usuario considere que en el equipo de medición instalado por el suministrador existen errores de medición superiores a la tolerancia, por fallas en la conexión del servicio, por la aplicación de una constante de medición diferente de la real o por la aplicación errónea de una tarifa, podrá dirigirse al suministrador para que efectúe las verificaciones que procedan en presencia del usuario; en caso de comprobarse diferencias, se atenderá a lo dispuesto en el artículo 31."

### Motivos de quejas y/o reclamaciones



De las veintiséis quejas presentadas, al corte realizado el 30 de junio, siete están en trámite y diecinueve han sido concluidas.

Las siete quejas en trámite, se encuentran en la etapa de convocatoria para celebrar la audiencia de conciliación.

Las diecinueve quejas ya concluidas se atendieron conforme a lo siguiente:

- Diez quejas se concluyeron mediante acuerdo entre las partes.
- En una queja no se llegó al acuerdo y se dejaron a salvo los derechos de las partes.
- Las ocho quejas restantes fueron desechadas por no cumplir con los requisitos para proceder a atenderlas en audiencia conciliatoria, tal como se expone a continuación:
  - En seis quejas, los interesados no desahogaron la prevención impuesta a su cargo, al no acreditar haber presentado previamente una queja o reclamación ante el suministrador de forma que se tuviera la certeza de que habían transcurrido diez días hábiles sin que el suministrador la hubiera atendido. En este sentido, no se verificó el requisito establecido en el artículo 42, primer párrafo, del RLSPEE.

Informe de reclamaciones presentadas ante la Secretaría de Energía  
Primer semestre 2011

- En una queja, el interesado no cumplió con la prevención impuesta a su cargo, consistente en la exhibición del documento idóneo para acreditar el carácter de usuario del servicio de energía eléctrica. En este sentido, no se actualizó el requisito establecido en el artículo 42, primer párrafo, del RLSPEE.
- Una queja se desechó por rebasar el monto establecido en el artículo 99, segundo párrafo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ordenamiento jurídico supletorio para efecto de llevar a cabo las audiencias de conciliación.

Finalmente, al inicio del primer semestre del año dos mil once, se concluyeron tres de las cinco quejas interpuestas en contra de la Comisión Federal de Electricidad que se encontraban en trámite al término del segundo semestre del año dos mil diez. Dichas quejas fueron concluidas de la siguiente manera:

- Dos de ellas se desecharon por no cumplir con los requisitos de procedencia establecidos en el artículo 42 del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
- En una queja, no se llegó a la conciliación y se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los hicieran valer ante las instancias competentes.

**Estatus de quejas y reclamaciones en trámite durante el primer semestre de 2011**

Suministrador	En trámite al cierre del segundo semestre de 2010	Recibidas durante el primer semestre de 2011	Concluidas durante el primer semestre de 2011	Pendientes para el segundo semestre de 2011
Extinta LyFC <sup>4</sup>	6	0	0	6
CFE	5	26	22	9
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>15</b>

La evolución de las quejas que se encuentran en trámite al término del primer semestre de 2011, se incluirán en el informe semestral correspondiente al segundo semestre del año en curso.

---

<sup>4</sup> Se encuentran en trámite. En términos del artículo 2 del Decreto por el que se extingue el organismo descentralizado, Luz y Fuerza del Centro, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2009, la liquidación de Luz y Fuerza del Centro está a cargo del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes.