

RECURREN A CNDH PARA DENUNCIAR COBROS EXCESIVOS DE CFE

- CFE incrementa cobros sin explicaciones
- 106 quejas en un año ante la CNDH por servicios deficientes

El deficiente servicio de la Comisión Federal de Electricidad y la falta de información al usuario provocan más de 100 quejas ante la CNDH de julio de 2005 a junio de 2006. Cobros excesivos e injustificados, malos tratos en las visitas de campo y en las oficinas, la suspensión injustificada del suministro, los incumplimientos o tardanzas en la reanudación de los servicios, la indolencia de la empresa ante obras o instalaciones que ponen en riesgo la seguridad de las personas o de sus bienes son las principales quejas.

En el estudio del *Programa Atalaya*, más de la mitad de las quejas ante la CNDH se refieren a los cobros excesivos o arbitrarios por el servicio de suministro eléctrico. Por ejemplo, en 2005 una usuaria del suministro eléctrico puso una queja ante la PROFECO por considerar que el monto facturado por CFE no correspondía con su consumo real, además de que rebasa por mucho lo que regularmente pagaba. Al regresar a pagar parte del adeudo, la usuaria señala que la CFE le solicitó el pago de una “**multa**” de **cerca de 300 pesos “por haberme quejado”**.

En la mayoría de los casos, **los usuarios recurren a la CNDH como último recurso** después de haber tratado de resolver los conflictos con la paraestatal y/o la PROFECO. Un usuario sostiene que “la paraestatal no ha dado respuesta a su reiterada solicitud de que sean retirados” dos postes de energía eléctrica, ya que los cables atraviesan su parcela y le impiden desarrollar sus actividades.

Para mayor información, favor de contactar a:

Antonio López Ugalde
Autor del informe
04455-3514-8166
5602-0287
a_lopezugalde@hotmail.com

El informe “Desempeño de la CNDH en la Atención de Quejas contra la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, la PROFECO, la CFE, y la CONAGUA”, del *Programa Atalaya* se encuentra disponible en:

www.atalaya.itam.mx y www.fundar.org.mx/atalaya_2008