

## **PROFECO TIENDE A FAVORECER A LUZ Y FUERZA**

- **Mal servicio de suministro eléctrico provoca numerosas quejas de consumidores**
- **PROFECO subejerce facultades que terminan en quejas ante CNDH**

Los consumidores denuncian reiteradamente conductas sesgadas o tendenciosas por parte de los conciliadores de la PROFECO en su perjuicio. Especialmente, se inconforman porque los conciliadores no escuchan por igual a ambas partes ni consideran de forma justa sus argumentos y pruebas, señala un informe del *Programa Atalaya*.

La tercera parte de las quejas interpuestas ante la CNDH sobre la PROFECO se originan por la desatención de la Procuraduría cuando usuarios se acercan a quejarse por el servicio de suministro eléctrico. La información analizada arroja que el comportamiento de la PROFECO hacia Luz y Fuerza del Centro es débil y favorable a las pretensiones de esta última, si se compara con la actuación de la PROFECO hacia los pequeños proveedores y el grueso de los consumidores.

Diversos consumidores que acudieron a la PROFECO a buscar el auxilio de esa autoridad contra las presuntas irregularidades atribuibles de Luz y Fuerza, fueron canalizados a los módulos de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro instalados en los establecimientos de la PROFECO, sin que les hayan hecho saber que, en realidad, estaban siendo atendidos por personal de la empresa paraestatal que les causó los presuntos agravios.

Las quejas ante la CNDH resaltan la actitud pasiva de los funcionarios de la PROFECO para reunir los elementos de convicción necesarios para conciliar. En al menos dos casos, los conciliadores dejaron enteramente a los usuarios la carga de localizar y/o identificar al proveedor, sin siquiera haberlos orientado sobre las alternativas para efectuar la búsqueda por sí mismos.

Del análisis del *Programa Atalaya* resalta que la PROFECO utiliza su competencia de manera inadecuada. Entre otros, la Procuraduría subejerce sus facultades de iniciar procedimientos contra los proveedores por infracciones a la ley y de proponer soluciones dentro de los procedimientos de conciliación.

### **Para mayor información, favor de contactar a:**

**Antonio López Ugalde**  
Autor del informe  
04455-3514-8166  
5602-0287  
[a\\_lopezugalde@hotmail.com](mailto: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](http://www.atalaya.itam.mx) y [www.fundar.org.mx/atalaya\\_2008](http://www.fundar.org.mx/atalaya_2008)

—oo00o—