

■ Indefensión de clientes; “pague y después vemos”, la respuesta

# Aumentos hasta de 17,800% en cobros de Luz y Fuerza

- Desmedidas alzas y fallas en el suministro de energía, las constantes
- Las quejas se han llevado a derechos humanos, pero hay poco avance
- La empresa “pierde” una tercera parte de la electricidad que distribuye
- Fallas en el suministro eléctrico y cobros arbitrarios caracterizan el servicio de la empresa

## En la indefensión, usuarios de LFC sufren alzas hasta de 17 mil 800%

- No hay legislación que proteja a los consumidores ■ Se detecta arbitrariedad para fijar montos y para realizar descuentos ■ La compañía pierde una tercera parte de la energía que distribuye

**ROBERTO GONZÁLEZ AMADOR  
E ISRAEL RODRÍGUEZ**

Disparo en el monto de los cobros y continua interrupción en el servicio. Dos de las características con que Luz y Fuerza del Centro (LFC), la empresa que suministra electricidad a la zona centro del país, presta el servicio en los últimos años trascienden el ámbito de la atención a los consumidores y muestran carencias en la política social del gobierno federal y en el cumplimiento de obligaciones esenciales de un Estado. Incluso, las deficiencias en el funcionamiento de esa compañía empezaron a ser analizadas desde el ám-

bito de la protección de los derechos humanos.

En un momento en que la crisis económica mina día con día el ingreso disponible de los hogares en México, usuarios de LFC llegan a padecer alzas en su factura bimestral hasta de 17 mil 800 por ciento. La magnitud de los incrementos varía, pero la constante es que el consumidor debe pagar.

Una empresa que “pierde” una tercera parte de la electricidad que distribuye, Luz y Fuerza del Centro no se hace responsable por sus ineficiencias. Decenas de usuarios que entregaron documentos a este diario en los que se muestra el exceso en los cobros coincidieron en

que cuando acuden a reclamar a las sucursales, los responsables del área de “relaciones públicas”, donde son atendidos, proponen: “pague este recibo y luego investigamos el alza”.

El director general de la empresa, Jorge Gutiérrez Vera, y Martín Esparza, secretario general del Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), que representa a los trabajadores de la compañía, negaron entrevistas a *La Jornada*, solicitadas hace dos semanas, para que expusieran sus puntos de vista sobre la forma en que opera Luz y Fuerza y las quejas de los usuarios.

Según datos de la empresa, en

Continúa en siguiente hoja



Fecha 23.06.2009	Sección Economía	Página CP-24
---------------------	---------------------	-----------------

el primer trimestre de este año las "pérdidas" de energía en distribución fueron equivalentes a 33.3 por ciento, es decir, un tercio, del total de energía que tuvo para distribuir.

Empresa que privilegia a sus empleados de base y confianza con sueldos y prestaciones arriba del promedio para compañías eléctricas con mayor eficiencia en el mundo, Luz y Fuerza es la única entidad autorizada para prestar el servicio para 6 millones de usuarios que viven o tienen sus empresas en la capital del país, Hidalgo, Morelos, estado de México y Puebla. Según LFC, la población que atiende es de 20 millones de personas.

La constante interrupción en el suministro y el alza arbitraria en los costos que cobra a los consumidores afectan directamente derechos básicos, como menciona Consumers International (CI), una de las mayores organizaciones de defensa de los consumidores, con sede en Londres.

"Los gobiernos deben poner en marcha iniciativas para alcanzar el objetivo de acceso universal a los servicios de energía, bajo los principios de tarifas asequibles y sostenibilidad", menciona CI. "La continuidad es un aspecto vital de la accesibilidad de los servicios; los consumidores tienen derecho a la regularidad del servicio, sin desconexiones arbitrarias o interrupciones", añade.

Fallas en el suministro y cobros arbitrarios, como ocurre en México con frecuencia a usuarios de LFC, muestran carencias de la política social y de la política de energía de los países, dijo a este diario Marcela Ortiz, portavoz de CI para América Latina. "Lo que se ve es poca inversión de las empresas, falta de política social eléctrica de los gobiernos y una legislación insuficiente para proteger a los usuarios", comentó.

Los padecimientos de millones de usuarios de LFC han sido abordados también desde una óptica de la responsabilidad del gobierno y la protección de los derechos humanos.

"El monto de los cobros que hace Luz y Fuerza está afectando

de manera muy significativa a las clases medias", expuso Jorge Maya Gómez, administrador de la Unidad John F. Kennedy, uno de los mayores conjuntos habitacionales en la capital del país, quien día con día tiene casos de cobros que los usuarios consideran excesivos. "El gobierno subsidia al gran consumidor, pero a costa de los pequeños usuarios". Propone lo que considera una manera muy sencilla de acabar con la controversia sobre el costo del servicio: que la lectura del consumo en domicilios se haga por medio de dispositivos automáticos, que existen en el mercado a bajo costo, y ya no por personal de a pie que va casa por casa tomando la lectura de manera manual.

#### Sin alternativa

Un usuario de Luz y Fuerza del Centro que se considere afectado por cobros excesivos o por fallas en el suministro no tiene alternativa de protección por parte de los órganos del Estado encargados de tutelar derechos de los consumidores, o de la instancia de protección contra abusos de entidades y servidores públicos. Ésa es una de las principales conclusiones de un amplio estudio realizado el año pasado por un grupo de expertos que siguió el comportamiento de la propia LFC, la Comisión Federal de Electricidad, **Comisión Nacional del Agua** y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Este grupo de expertos analizó 33 quejas interpuestas contra LFC ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), fundamentalmente por cobros excesivos o indebidos por el consumo de energía eléctrica. El argumento de los usuarios afectados por esta situación fue que los montos reclamados por la paraestatal no correspondían con los promedios históricos de consumo, ni con el uso efectivo de energía. Algunos reclamaron que les fueron requeridos pagos muy elevados, a pesar de que su domicilio está deshabitado, tienen pocos aparatos eléctricos o su vivienda está desocupada la mayor parte del día.

El estudio, de 239 páginas, fue

realizado por el Proyecto Atalaya, entidad no gubernamental que da seguimiento al trabajo de la CNDH, y fue auspiciado por la

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso) y el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

Las quejas, ampliamente documentadas por los autores del estudio, muestran que los incrementos en la factura eléctrica son sostenidos y llegan a alcanzar cantidades aparentemente inaccesibles para los usuarios. Quienes las presentaron también pusieron de manifiesto que la inconformidad por lo elevado de los montos está íntimamente ligada con irregularidades en el funcionamiento de los instrumentos de medición del consumo.

La mayor parte de las quejas por cobros excesivos concluyeron con la confirmación de los montos a pagar. Esto se debe a que la intervención tanto de la CNDH como de la Profeco se limita a servir de intermediaria entre los consumidores y la empresa eléctrica a fin de consultar a ésta respecto a la justificación de los montos impugnados, indica el informe.

Invariablemente, cuando la paraestatal respondió que los montos estaban justificados, la CNDH se limitó a dar a conocer esta respuesta al quejoso, orientándolo para promover un convenio de pagos parciales, menciona. La Profeco se limitó a hacer lo mismo en los casos de cobros excesivos imputables a Luz y Fuerza.

"Esto significa que, en esta materia, el consumidor promedio no tiene en realidad una alternativa para que una institución independiente a la empresa proveedora revise y, en su caso, redefina los montos por consumo de energía. La paraestatal detenta la potestad de definir las cantidades a pagar y, en los hechos, monopoliza la facultad de establecer si éstos deben ser o no modificados por carecer de sustento".

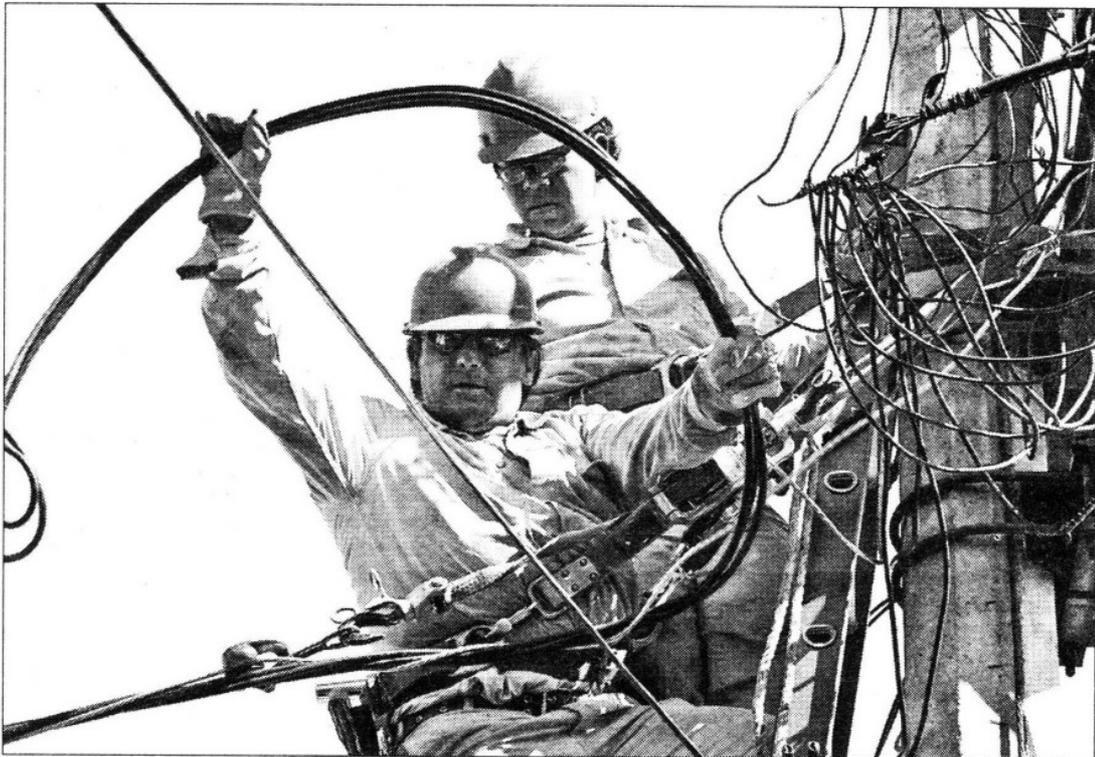
En los pocos casos comprendidos en la muestra en los que se modificó a favor del usuario el monto de consumo, fue porque la paraestatal reconoció algún error

Continúa en siguiente hoja

Página 2 de 3

Fecha <b>23.06.2009</b>	Sección <b>Economía</b>	Página <b>CP-24</b>
----------------------------	----------------------------	------------------------

en la facturación, el cual, por lo demás, no explicó suficientemente, lo que refuerza la percepción de que la arbitrariedad para fijar los montos la ejerce también para realizar los descuentos y ajustes a la baja, según ese estudio.



Trabajadores de la Compañía de Luz y Fuerza reparan cableado ■ Foto Francisco Olvera