112

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría Jurídica
Oficio N° PFC/SPJ/029/2019
Ciudad de México, a 02 de abril de 2019

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
I LEGISLATURA
PRESIDENCIA DE LA MESA DIRECTIVA
03 ABR. 2019
15:05

DIPUTADO JOSE DE JESÚS MARTÍN DEL CAMPO CASTAÑEDA
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
P R E S E N T E

Me refiero a su amable oficio MDSPOPA/CSP/2255/2019, de fecha 19 de marzo de 2019, dirigido al Procurador Federal del Consumidor, Mtro. Francisco Ricardo Sheffield Padilla, mediante el cual informa que, el Pleno del Congreso de la Ciudad de México, en sesión celebrada en la misma fecha, resolvió aprobar el punto de acuerdo que a continuación se transcribe:

PUNTO DE ACUERDO

Único.- Se exhorta respetuosamente al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Lic. Francisco Ricardo Sheffield Padilla para que en el ámbito de sus atribuciones atienda de manera pronta y expedita las denuncias presentadas por las y los ciudadanos de la Alcaldía Venustiano Carranza ante las presuntas irregularidades en el servicio de distribución de gas natural por la empresa Comer. Metrogras, S. A. de C. V. (NATURGY), específicamente por los cobros excesivos correspondientes al bimestre enero-febrero 2019 y en caso de ser necesario imponga las medidas de apremio y/o sanciones correspondientes.

Al respecto, y con la finalidad de dar respuesta a su solicitud, me permito informar que, en cuanto a las denuncias presentadas por las y los ciudadanos de la Alcaldía Venustiano Carranza, a las que alude el Punto de Acuerdo, se solicitó información al Lic. J. Eduardo Ramos Mejía, Delegado de Profeco en zona Oriente de la Ciudad de México, a quien compete atender las problemáticas de consumo de los ciudadanos de la Alcaldía antes citada, el cual señaló que en fecha 21 de marzo de 2019, atendió a la

2019
EMILIANO ZAPATA

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría Jurídica
Oficio N° PFC/SPJ/029/2019
Ciudad de México, a 02 de abril de 2019

Lic. Mayra Ruiz Navarrete en representación de la Diputada Guadalupe Morales del V Distrito en Venustiano Carranza, para presentar un escrito de queja, en favor de varios consumidores, contra la empresa COMERCIALIZADORA METROGAS, S.A. DE C.V., pero se le indicó qué acorde a la normativa vigente y a efecto de poder brindar a los consumidores afectados una mejor atención, se recomendaba atender personalmente a cada consumidor afectado, ya que así podría lograrse en muchos casos una conciliación con el proveedor; estando conforme la Lic. Ruiz Navarrete, ofreció ir canalizando diariamente a los consumidores afectados para su atención.

En ese tenor, del 25 de marzo a la fecha se han recibido 44 consumidores, a los que se asesoró sobre el procedimiento para atención de su queja, de ellos, 4 casos concluyeron satisfactoriamente mediante conciliación vía telefónica, 9 fueron atendidos a través de conciliaexpress, 2 se están atendiendo en las oficinas de la Delegación y ya fue fijada fecha para la audiencia de conciliación y 29 más comentaron que regresarían con la documentación correspondiente para presentar su queja.

En los términos acordados con la Lic. Mayra Ruiz Navarrete, han seguido acudiendo a la Delegación grupos de consumidores inconformes con Naturgy, siendo atendidos en lo particular.

Sin más por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
SUBPROCURADOR JURÍDICO

Chico Goerne Cob.

LICENCIADO FRANCISCO JAVIER CHICO GOERNE COBIÁN

C.c.p. Mtro. Daniel Nieto Martínez.- Secretario Particular del Procurador Federal del Consumidor. Para su conocimiento.