

**CFE Suministrador de Servicios Básicos**

**Convenio de Colaboración Suscrito entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE Suministrador de Servicios Básicos para la Regularización de Servicios de Energía Eléctrica**

Auditoría De Cumplimiento: 2020-6-90UIR-19-0462-2021

462-DE

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2020 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

***Objetivo***

Fiscalizar el convenio de colaboración suscrito entre el Gobierno del Estado de Tabasco y CFE Suministrador de Servicios Básicos, para verificar que su ejecución y las operaciones derivadas del mismo se ejecutaron y registraron contable y presupuestalmente, de conformidad con las disposiciones legales y la normativa.

***Alcance***

	<b>CUENTAS DE BALANCE</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	7,614,036.3
Muestra Auditada	7,511,477.4
Representatividad de la Muestra	98.7%

El universo por 7,614,036.3 miles de pesos, se integra de la siguiente manera:

- A. 7,017,146.5 miles de pesos, correspondientes al adeudo de 386,739 usuarios domésticos del estado de Tabasco que no se adhirieron al programa “Adiós a tu Deuda” (ATD), al 31 de diciembre de 2020.
- B. 521,174.9 miles de pesos, importe facturado a 27 dependencias estatales de Tabasco por consumos de energía eléctrica durante 2020.
- C. 75,714.9 miles de pesos, correspondientes al importe etiquetado de 5,513 usuarios del estado de Tabasco que se adhirieron al programa del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con la base de datos proporcionada por la CFE Suministrador de Servicios Básicos (CFE SSB).

La muestra por 7,511,477.4 miles de pesos se integra de la siguiente manera:

- A. *7,017,146.5 miles de pesos, correspondientes al adeudo de 386,739 usuarios domésticos del estado de Tabasco que no se adhirieron al programa “Adiós a tu Deuda” (ATD) al 31 de diciembre de 2020.*
- B. *462,580.8 miles de pesos, importe facturado a 9 dependencias estatales de Tabasco por consumos de energía eléctrica durante 2020 (las secretarías estatales de Salud y de Educación revisadas en la Cuenta Pública 2019, y 7 secretarías que presentaron adeudos durante 2020).*
- C. *31,750.1 miles de pesos, correspondieron al importe etiquetado a 2,038 usuarios del municipio Centro que se adhirieron al programa ATD del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, que representó el 41.9% del total de los municipios, de acuerdo con la base de datos proporcionada por la CFE Suministrador de Servicios Básicos (CFE SSB).*

Para la revisión de los expedientes de los beneficiarios, se realizaron pruebas de cumplimiento en 348 expedientes del municipio Centro (Villahermosa), por ser éste el más representativo de los 17 que conforman el estado de Tabasco; además, se eligieron aquellos expedientes con un importe de adeudo mayor a los 25.0 miles de pesos.

### **Antecedentes**

La CFE Suministrador de Servicios Básicos (CFE SSB) es una Empresa Productiva Subsidiaria del Estado; entre sus funciones se encuentra ofrecer el suministro básico de energía eléctrica a todas las personas que lo soliciten, siempre que ello sea técnicamente factible, así como celebrar contratos con los usuarios; su principal fuente de ingresos es la facturación de dicho servicio.

El Gobierno de la República determinó atender el problema de la omisión y retraso de pagos, así como la acumulación de adeudos por consumo de electricidad, correspondientes a usuarios domésticos del estado de Tabasco, por lo que, el 23 de mayo de 2019, se suscribió el Convenio de Colaboración entre el Gobernador del Estado de Tabasco y el Director General de CFE SSB, a efecto de reducir la cartera vencida de los usuarios domésticos, ya que el adeudo histórico del estado de Tabasco, registrado en cuentas de orden al 31 de mayo de 2019, ascendió a 10,285,637.0 miles de pesos, correspondientes a 569,903 usuarios.

Con la firma del citado convenio, la CFE SSB se comprometió, entre otras cosas, a implementar y promover el programa “Adiós a tu Deuda” (ATD), aplicar la tarifa 1F, la cual es de menor costo a los usuarios que cumplan con los requisitos y se adhirieran a dicho programa, y gestionar 131,025.5 miles de pesos para la modernización de las redes de distribución en las localidades donde se hayan regularizado los contratos.

Por su parte, el Gobierno del Estado de Tabasco se comprometió a pagar los adeudos de diversas dependencias y entidades estatales por 133,455.2 miles de pesos, los cuales fueron pagados durante 2019, además de pagar a la CFE SSB el monto equivalente a los adeudos de los usuarios que al finalizar el programa no se hubieran incorporado a éste.

La implementación del programa ATD tuvo por objetivo regularizar la relación contractual con los usuarios con tarifa doméstica del servicio de energía eléctrica que la CFE SSB presta, así como los adeudos históricos que dichos usuarios registraron a la fecha de inicio del programa.

En la revisión de la CP 2019, se desarrolló la auditoría 430-DE “Condonación de Adeudos” en la cual se determinó que, al 31 de diciembre de 2019, se adhirieron al programa ATD 177,651 usuarios con un adeudo de 3,192,775.6 miles de pesos, lo que representó un avance del 31.0% para el programa, por lo que quedaron pendientes de regularizar 352,252 usuarios, por 7,092,861.4 miles de pesos que, de conformidad con el Convenio de Colaboración, tendrían que ser compensados a la CFE SSB por el Gobierno del Estado de Tabasco.

Cabe mencionar que en la auditoría antes citada se emitieron 2 promociones de responsabilidad administrativa sancionatoria, una porque se omitió someter el Convenio de Colaboración y su convenio modificatorio para su autorización ante el consejo de Administración de la CFE SSB y el segundo con número de acción 2019-9-90TVV-19-0430-08-002 para que la Unidad de Responsabilidades de la CFE, realice las investigaciones, y en su caso inicie el Procedimiento Administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión, aplicaron una tarifa distinta (1F) a los beneficiarios del Programa “Adiós a Tu Deuda” respecto a lo señalado en el Acuerdo por el que se autorizan las tarifas finales de energía eléctrica del suministro básico a usuarios domésticos publicado en el DOF el 30 de noviembre de 2017.

En el Convenio de Colaboración del 23 de mayo de 2019 se convino la vigencia del programa por 180 días; sin embargo, durante 2019 y 2020 se formalizaron dos convenios modificatorios y un adendum al convenio original, los cuales ampliaron la vigencia del programa al 31 de diciembre de 2020. No obstante, el 2 de febrero de 2021, se firmó el Convenio de Finiquito del Convenio de Colaboración, en el que, entre otras cosas, se estableció que el programa ATD culminaría el 31 de enero de 2021.

Por otra parte, cabe señalar que los recursos ejercidos por la CFE SSB para la implementación del programa ATD en 2020, se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del Ejercicio de 2020, en el Tomo VIII, apartado Comisión Federal de Electricidad, CFE Suministrador de Servicios Básicos, Información Presupuestaria, en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática” – E581 “Comercialización de energía eléctrica y productos asociados”.

## **Resultados**

### **1. Marco normativo de la CFE Suministrador de Servicios Básicos (CFE SSB)**

Con base en el análisis de la documentación efectuado mediante procedimientos de auditoría así como de la aplicación de cuestionarios de control interno a las unidades administrativas, que intervinieron en los procesos de ejecución, ejercicio y pago, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos del “Convenio de colaboración suscrito entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE SSB” sujeto de revisión, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión.

Se constató que para llevar a cabo sus operaciones sustantivas en el ejercicio 2020, la entidad fiscalizada contó con su Estatuto Orgánico, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de enero de 2018, el cual establece la estructura y organización básicas, las funciones y facultades que corresponden al Consejo de Administración y a las distintas áreas de la CFE SSB, así como los directivos o empleados que tendrán su representación, y aquellos que podrán otorgar y revocar poderes.

Por otra parte, se constató que la entidad fiscalizada contó con el Manual de Organización General de la CFE SSB del 25 de julio de 2018, autorizado por el Director General y la Jefa de Departamento de Administración y Recursos Humanos, ambos de la CFE SSB, publicado en su página institucional, el cual contiene la misión, la visión, los antecedentes, los objetivos y las funciones, con la descripción gráfica de la estructura organizacional hasta el nivel de subgerencias comerciales divisionales, el cual coincide con el Estatuto Orgánico de la CFE SSB hasta dicho nivel de desagregación.

Sin embargo, se observó que el Manual de Organización es de carácter provisional en tanto se formaliza la estructura mediante un Convenio entre la CFE y el Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM), y se señala que es obligatorio para todas las áreas dependientes de la CFE SSB. Al respecto, cabe señalar que el carácter provisional del Manual de Organización de la CFE SSB se vincula y considera observado en los resultados de las auditorías 517-DE y 508-DE, de las cuentas públicas 2017 y 2018, en las que se emitieron, respectivamente, las acciones números 2017-6-90TVV-15-0517-01-001 y 2018-6-90TVV-19-0508-01-007, las cuales, a la fecha (septiembre de 2021), se reportan en el sistema de seguimiento de la ASF como “Concluida sin implementar”, por lo anterior no se emite acción al respecto.

### **2. Normativa interna relacionada con la prestación del servicio de suministro básico de electricidad y su cobranza**

Para el ejercicio 2020, la CFE SSB contó con el siguiente marco normativo interno que es aplicable a la prestación del servicio de suministro básico de electricidad y su cobranza:

Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos Comerciales, autorizado por el Director General y el Responsable de Procesos Comerciales de la CFE SSB, en el que se observó que la entidad fiscalizada lleva a cabo, entre otros, los procedimientos de facturación de energía eléctrica, tratamiento de los servicios con anomalías que requieren ajustarse a la facturación nacional, los ingresos, la cobranza electrónica, suspensión, reconexión y desconexión del suministro de energía eléctrica; cada procedimiento cuenta con una descripción y diagrama de flujo y los mecanismos de control. Asimismo, indica que es obligatorio para todas las áreas dependientes de la CFE SSB.

Manual de Procedimientos Administrativos de Servicios y Atención al Cliente, autorizado por el Director General y el Subgerente de Servicios y Atención al Cliente de la CFE SSB, en el que se observó que la entidad fiscalizada lleva a cabo, entre otros, los procedimientos de retroalimentación efectiva en los centros de atención a clientes y centros de atención regional y de contratación de suministros de energía eléctrica. Cada procedimiento tiene una descripción y diagrama de flujo, así como los mecanismos de control y su aplicación es obligatoria para todas las áreas dependientes de la EPS CFE SSB.

Sin embargo, las versiones de ambos manuales son de carácter preliminar, en tanto se formaliza su estructura mediante un convenio CFE-SUTERM. Al respecto, cabe señalar que el carácter provisional de dichos manuales de procedimientos se vincula y considera observado en los resultados de las auditorías 517-DE y 508-DE, de las cuentas públicas 2017 y 2018, en las que se emitieron, respectivamente, las acciones 2017-6-90TVV-15-0517-01-001 y 2018-6-90TVV-19-0508-01-007, las cuales, a la fecha (septiembre de 2021), se reportan en el sistema de seguimiento de la ASF como “Concluida sin implementar”, por lo anterior no se emite acción al respecto.

### **3. Actas de sesión del Consejo de Administración (CA) y del Comité de Auditoría de la CFE SSB**

Con el análisis de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, se constató que durante 2020, el CA y el Comité de Auditoría de CFE SSB sesionaron en 1 y 4 ocasiones, respectivamente, para tratar asuntos concernientes al avance del convenio de colaboración formalizado con el estado de Tabasco y, por lo tanto, del programa ATD.

En la 10ª Sesión Ordinaria del Comité de Auditoría del 24 de marzo de 2020, el Director General de la CFE SSB manifestó que, “al mes de febrero 2020, los usuarios regularizados bajo el esquema del programa ATD representaron un 52% del total”; por otro lado, en la 11ª, Sesión Ordinaria del 8 de julio de 2020, manifestó que “se habían beneficiado más de quinientos mil usuarios y que el 47.0% de clientes estaban pendientes de regularizar”.

Sin embargo, las cifras dadas por el Director General de la CFE SSB ante el Comité de Auditoría no coinciden con los datos proporcionados por el Departamento de Servicios y Atención al Cliente de la División Sureste de la CFE SSB, ya que la población objetivo del programa, al 1º de junio de 2019, se calculó por un total de 569,903 usuarios, de los cuales, al 31 de diciembre de 2020, únicamente se habían regularizado 183,164 (177,651 en 2019 y 5,513 en 2020), por

lo que el porcentaje de beneficiarios del programa ATD, al cierre del 2020, fue del 32.1% y no del "52%".

Al respecto, la CFE SSB evidenció con cifras extraídas del Sistema de Información y Estadística Comercial (SIEC), que el avance del "52%" del programa ATD reportado al Comité de Auditoría correspondió a 369,438 de 709,244 clientes a febrero de 2020, dichas cifras incluyeron, además de los clientes regularizados con el programa, a los buenos pagadores y a los nuevos contratos, es decir, las cifras presentadas al Comité de Auditoría tuvieron un enfoque distinto pero sustentado.

#### 4. Convenio de colaboración suscrito entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE SSB, y sus modificaciones

El 23 de mayo de 2019 se formalizó el Convenio de Colaboración entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE SSB, en el que ambas partes adquirieron los siguientes compromisos:

##### COMPROMISOS ADQUIRIDOS MEDIANTE EL CONVENIO DE COLABORACIÓN DEL 23 DE MAYO DE 2019

Por parte de la EPS CFE SSB	Por parte del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco
A) Hacer campañas conjuntas para promover el uso eficiente y ahorro de energía entre los usuarios del servicio de energía eléctrica ubicados en el territorio del Estado de Tabasco, así como promover el programa "Adiós a tu deuda"	
B) Aplicar el programa "Adiós a tu Deuda" conforme a las especificaciones señaladas en el Anexo A.	F) Coadyuvar con las distintas Empresas Productivas Subsidiarias de la Comisión Federal de Electricidad, para que sus actividades operativas en el Estado puedan realizarse de acuerdo con lo establecido en la Ley de la Industria Eléctrica y su Reglamento.
C) No suspender el suministro eléctrico a los usuarios domésticos mientras se ejecuta el programa "Adiós a tu Deuda".	G) Pagar los adeudos que las diversas dependencias y entidades estatales mantienen con "CFE SSB" por consumos de energía eléctrica no pagada, conforme al programa de pagos que se detalla en el Anexo B de este Convenio.
D) Aplicar la tarifa 1F a los usuarios domésticos del suministro de energía eléctrica en el estado de Tabasco, de conformidad con el <i>Diagnóstico de la temperatura y humedad relativa media del estado de Tabasco y consumo energético por uso de aires acondicionados 2010-2018</i> .	H) Compensar a la EPS "CFE SSB" con un monto equivalente a los adeudos por consumo eléctrico de los usuarios del servicio de suministro básico del sector doméstico que al finalizar el programa "Adiós a tu Deuda" no se hubieran incorporado al programa; conforme a lo detallado en el Anexo A.
E) Gestionar un monto de 131,025.5 miles de pesos de inversión en modernización de las redes generales de distribución a cargo de las diversas subsidiarias de CFE Distribución, en aquellas localidades en las que se hayan regularizado los contratos de suministro de los usuarios en tarifa doméstica.	

FUENTE: Convenio de Colaboración suscrito entre el Poder Ejecutivo del estado de Tabasco y la EPS CFE SSB, del 23 de mayo de 2019.

Ahora bien, el convenio en comento se modificó en 2019 y 2020, mediante un Adendum y tres Convenios Modificatorios, con el principal objetivo de prorrogar la vigencia del programa ATD establecida originalmente en 180 días naturales, contados a partir del primero de junio

y hasta el 28 de noviembre de 2019; la última modificación realizada en 2020 prorrogó el programa ATD al 31 de diciembre de ese año, como se muestra a continuación:

MODIFICACIONES DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE  
EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE TABASCO Y CFE SSB

Cons.	Documento	Fecha de Firma	Asunto	Inicio Vigencia	Fin Vigencia
1	Convenio Modificatorio	28/11/2019	Prórroga el programa 180 días naturales, contados a partir del 29 de noviembre de 2019.	29/11/2019	26/05/2020
2	Adendum al Convenio de Colaboración y su Modificatorio	26/05/2020	Actualización de la vigencia del programa por un lapso de dos meses, para fenecer el 27 de julio 2021.	27/05/2020	27/07/2020
3	Convenio Modificatorio	05/11/2020	Se amplió la vigencia del programa al 31 de diciembre de 2020.	28/07/2020	31/12/2020

FUENTE: Documentos que modificaron el Convenio de Colaboración del 23 de mayo de 2019.

Las modificaciones antes referidas fueron solicitadas por el Gobierno Estatal con diversos oficios remitidos por la Secretaría para el Desarrollo Energético del Estado y dirigidos al Director General de la CFE SSB, con los que argumentó la disminución de la actividad económica y movilidad de la población tabasqueña derivadas de la contingencia sanitaria; en respuesta, la CFE SSB, mediante un oficio del 15 de mayo de 2020, reconoció los estragos de la situación y manifestó que los resultados del programa también fueron afectados por cuestiones como la interferencia política en el estado, la oposición a las suspensiones de los servicios que no se han regularizado, la prevalencia de un ambiente inseguro para la prestación del servicio de energía eléctrica y la insuficiente promoción local del Convenio de Colaboración.

Los instrumentos modificatorios formalizados en 2020 contaron con las firmas del Director General de la CFE SSB, del responsable de la División Comercial Sureste, del responsable de Procesos Comerciales, del responsable de Asuntos Jurídicos y del responsable de Finanzas, todos de la CFE SSB, y se realizaron en cumplimiento con la normativa.

Sin embargo, mediante una nota informativa del 22 de abril de 2021, la CFE SSB manifestó que, en 2021, las partes, conscientes de la situación económica del país por la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (Covid-19), y por la emergencia y desastre natural producidos por las inundaciones en Tabasco, procuraron restablecer la relación entre la empresa y sus usuarios, por medio de una comunicación permanente para brindar la mejor solución a sus problemas, por lo que se acordó ampliar la vigencia del programa al 31 de enero de 2021, la cual se formalizó mediante el "Convenio de Finiquito al Convenio de Colaboración del programa Adiós a Tu Deuda" suscrito el 2 de febrero de 2021, el cual se abordará más ampliamente en el resultado 15 "Evento subsecuente sobre el estatus de la compensación establecida en el Convenio de Colaboración del 23 mayo de 2019, suscrito por el gobierno del Estado de Tabasco con CFE SSB y su convenio de finiquito".

## **5. Campañas de publicidad para la aplicación del programa “Adiós a Tu Deuda” (ATD)**

El Convenio de Colaboración suscrito entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE SSB estableció en el compromiso SEGUNDO, inciso A, y en el CUARTO del Anexo “A”, inciso b), que “la EPS realizaría en coordinación con el Ejecutivo Estatal la difusión del programa ATD en canales de Atención al Cliente, debiendo contener la logística para la aplicación del convenio de acuerdo con los requisitos fijados por CFE SSB”.

Al respecto, la entidad fiscalizada proporcionó evidencia de la difusión de la campaña de publicidad “Adiós a tu Deuda” que tuvo por objetivo informar a los clientes domésticos de Tabasco del programa ATD, e incentivar la retribución oportuna para crear una cultura de pago.

La campaña en 2020 se realizó mediante canales de comunicación internos y externos:

- Medios internos: Fondo de pantalla en equipos y soporte con requisitos para ejecutivos. Videos proyectados en CFE Turno: Eficiencia energética, requisitos para contrato, spot Adiós a Tu Deuda, spot centro de atención y spot tienda de abarrotes.
- Medios Externos: Posters para campañas en los centros de atención, “banner” de requisitos y forrado de los Centros de Atención Móviles (CAM).

## **6. Revisión de expedientes de los beneficiarios del programa “Adiós a Tu Deuda” (ATD)**

Se constató que, del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, se adhirieron al programa ATD 5,513 usuarios, con adeudos históricos equivalentes a 75,714.9 miles de pesos.

Para verificar la implementación del programa ATD durante 2020, se realizaron pruebas de cumplimiento a 348 expedientes de solicitud de inscripción al programa correspondientes al municipio Centro, los cuales presentaban adeudos mayores de 25.0 miles de pesos.

Con la revisión de 348 expedientes se constató que cumplieron con los requisitos señalados en el Anexo “A” del Convenio de Colaboración Suscrito Entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE SSB (como una identificación oficial, un aviso recibo del servicio anterior, un documento que acredite la propiedad, un número telefónico, el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), y un correo electrónico).

Por otra parte, la cláusula segunda, inciso d), del citado convenio establece la aplicación de la tarifa 1F, la cual recibe mayor subsidio por parte del Gobierno Federal, conforme al acuerdo 123/2017 “Acuerdo por el que se autorizan las tarifas finales de energía eléctrica del suministro básico a usuarios domésticos”, publicado en el DOF el 30 de noviembre de 2017. No obstante, el “Diagnóstico de la Temperatura y Humedad Relativa Media del Estado de Tabasco y consumo energético por uso de aires acondicionados 2010-2018”, elaborado por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, muestra la tabla de temperaturas media mensual, anual en verano y fuera de verano de los últimos 45 años en el estado de Tabasco, publicadas por el Sistema Meteorológico Nacional de la Comisión Nacional del Agua (SMN-



CNA), los promedios de temperatura media mensual en el estado de Tabasco no rebasaron los 29.45°C del periodo 1971 a 2015, por lo que no alcanzó el criterio la temperatura media mensual en verano de 33°C, como mínimo para la aplicación de la tarifa 1F, establecido en el mencionado acuerdo 123/2017, razón por la que en la Auditoría 430-DE denominada "Condonación de adeudos" de la CP 2019 se emitió la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria con clave 2019-9-90TVV-19-0430-08-002, cuyo estatus a septiembre de 2021 permanece como promovida, con inicio de Investigación o Verificación, Sin Resolución Definitiva, por lo que se emite la acción correspondiente al 2020. Cabe señalar que, en los 348 expedientes revisados, la CFE SSB aplicó la Tarifa 1F.

**2020-9-90TVV-19-0462-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que la Unidad de Responsabilidades en CFE Consolidado o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, aplicaron en 2020 una tarifa distinta de la señalada por la normativa aplicable a los beneficiarios del programa "Adiós a tu Deuda" en el Estado de Tabasco, en incumplimiento del Estatuto Orgánico de CFE Suministrador de Servicios Básicos, artículos 11, fracción II, 15, fracción IV, y 26, fracción I; del Manual de Organización General de la CFE Suministrador de Servicios Básicos, numerales 1.15 "Dirección General de CFE Suministrador de Servicios Básicos", 1.15.0.0.2 "Gerencia de Mercadotecnia y Estrategia Comercial", y 1.15.0.0.2.0.0.0.0.2 "Oficina de Planeación y Regulación"; y del Acuerdo por el que se autorizan las tarifas finales de energía eléctrica del suministro básico a usuarios domésticos, artículo Único, apartado "Tarifa 1F, Servicio Doméstico para localidades con temperatura media mínima en verano de 33 grados centígrados".

**7. Presupuesto, y costo de servicios y materiales para la implementación del programa ATD durante 2020**

Para el ejercicio 2020, se constató que el presupuesto aprobado para la CFE SSB fue de 841,535,471.9 miles de pesos, y el modificado consistió en 545,630,043.2 miles de pesos.

Asimismo, con el oficio del 3 de marzo de 2020, la Supervisoría de Finanzas de la CFE SSB comunicó a la División Comercial Sureste el presupuesto aprobado para el cumplimiento de sus tareas y metas durante el ejercicio fiscal de 2020, el cual ascendió a 631,716.8 miles de pesos.

Se constató que los costos operativos del programa ATD ascendieron a 60.9 miles de pesos, distribuidos en los capítulos presupuestales: 2000- "Materiales y Suministros" con el 64.9% por combustibles y lubricantes y 3000- "Servicios Generales" con un 25.6% por concepto de viáticos y 9.5% por servicios de perifoneo, los cuales se sustentaron con la documentación comprobatoria y justificación del gasto.

La entidad fiscalizada manifestó que para el ejercicio 2020 no se contó con una autorización presupuestal específica para los gastos derivados del convenio de colaboración, por lo que se pagaron con el gasto corriente asignado a la División Sureste.

## **8. Cobro de finiquitos y depósitos en garantía**

La operación del Programa ATD se basó en la suscripción voluntaria de los usuarios interesados en regularizar el adeudo contraído con la CFE SSB por el consumo de energía eléctrica, a fin de formar parte del programa y realizar un nuevo contrato, los usuarios debieron cubrir el importe del finiquito de su contrato anterior y realizar un Depósito en Garantía, de acuerdo con la normativa de la CFE SSB. Los aspectos más relevantes de estos conceptos se detallan a continuación:

### Finiquitos

Para efectos del Programa ATD, el finiquito quedó definido como el adeudo por el suministro de energía eléctrica recibido por el usuario del 1° de junio de 2019, a la fecha en que se realizó el nuevo contrato. Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, la CFE SSB cobró 1,149.0 miles de pesos, por concepto de finiquito, a 2,038 beneficiarios del programa ATD del municipio Centro del estado de Tabasco.

### Depósitos en Garantía

El depósito en garantía tiene como objetivo servir a la CFE SSB para respaldar la porción del suministro eléctrico entregado que aún no se haya facturado y al usuario final para respaldar las obligaciones contraídas en el Contrato de Suministro; se determina de acuerdo con la tarifa final que es aplicable y, una vez formalizada la solicitud de suministro básico de energía eléctrica para los contratos nuevos domésticos, se carga en la primera facturación, se desglosa en su primer aviso recibo, y su pago podrá realizarse en efectivo, por transferencia bancaria y tarjeta de crédito o débito, cuando se trate de usuarios básicos residenciales.

El cobro del Depósito en Garantía es el resultado de aplicar el cargo por energía del consumo básico de la temporada fuera de verano, del número de hilos contratados y del costo de la tarifa del mes de contratación, los importes antes referidos están publicados en el portal electrónico de la CFE.

Con el análisis de la información proporcionada, se constató que la CFE SSB cobró 622.8 miles de pesos, por Depósitos en Garantía a los 2,038 beneficiarios del programa ATD del municipio Centro del estado de Tabasco durante 2020; sin embargo, con las cuotas publicadas en su portal electrónico se determinó que la CFE SSB debió cobrar 760.1 miles de pesos, por lo que se identificó una diferencia de 137.3 miles de pesos.

Al respecto, la entidad manifestó que la diferencia se debe a que 421 servicios no pagaron su primera facturación al 31 de diciembre de 2020, la cual incluye el pago del Depósito en Garantía e informó sobre el estatus actual de dichos servicios como sigue:

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS QUE NO  
PAGARON DEPÓSITO EN GARANTÍA EN 2020

Situación actual	Número de servicios
Servicios en Facturación Punto de Venta (FPV) que no deben pagar depósito en garantía, de conformidad con el apartado de NORMAS del Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos comerciales de CFE SSB.	73
Servicios que pagaron en 2021 su Depósito en Garantía.	79
Servicios que se finiquitaron por lo que ya no es posible su recuperación.	17
Servicios que están cortados actualmente y de los cuales se está gestionando la atención en campo de la desconexión por falta de pago de los adeudos que incluyen el depósito en garantía.	42
Servicios que están en proceso de corte por falta de pago de los adeudos que incluyen el depósito en garantía.	210
<b>Total</b>	<b>421</b>

FUENTE: Base de datos de los 421 servicios que no cubrieron el Depósito en Garantía en 2020.

Sin embargo, se identificó que, al 31 de diciembre de 2020, 368 de los 421 usuarios que no cubrieron su primera facturación conservaron el estatus de "ACTIVO", lo anterior se dio en detrimento del procedimiento para la suspensión, reconexión y desconexión del suministro de energía eléctrica, que establece que se emitirán las órdenes de desconexión de los servicios que no hayan liquidado su adeudo 15 días naturales después de haberse efectuado la suspensión del servicio.

Al respecto, la CFE SSB proporcionó una nota informativa de la Subgerencia Comercial División Sureste, en la que se señala que durante octubre, noviembre, diciembre de 2020 y enero de 2021 no se ejecutaron cortes a los suministros de energía eléctrica del sector doméstico, esto a causa del impacto del frente frío número 4, así como de la precipitación pluvial ocasionada por los huracanes Delta y Eta que azotaron diferentes áreas y que produjeron inundaciones por el desbordamiento de los ríos Grijalva y Usumacinta.

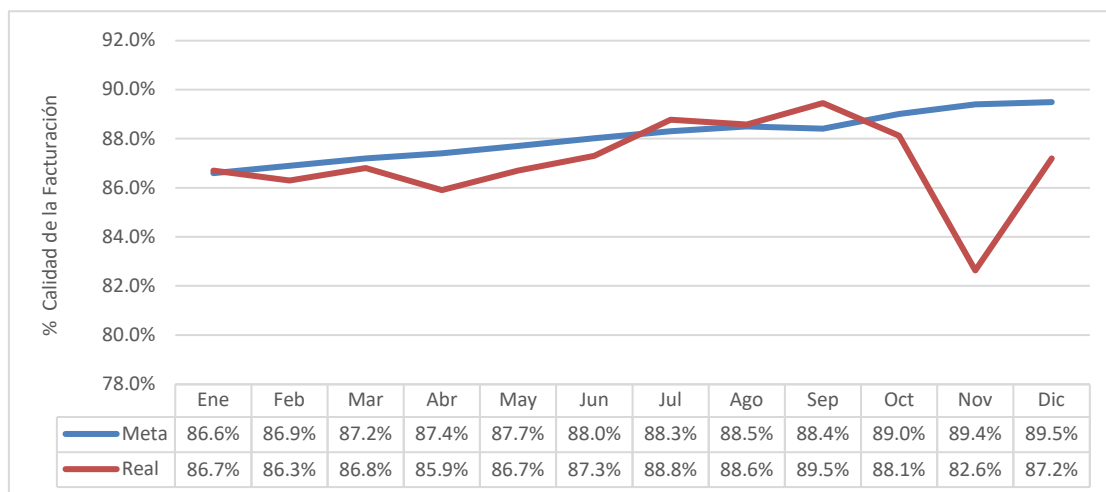
Aunado a lo anterior, señaló que durante 2021 en la División Sureste se han implementado estrategias para reducir la Cartera Vencida, la principal estrategia han sido los cortes mixtos, es decir, realizar el proceso durante la toma de lecturas. Con dicha estrategia, se ejecutaron 32,258 cortes en los primeros siete meses de 2021, mientras que en 2020 sólo se realizaron 345 cortes en las zonas de Tabasco; lo anterior se evidenció con las bases de datos correspondientes a los cortes realizados en 2020 y en los primeros 7 meses de 2021, y con las mascarillas del sistema SICOM en las que se observó el servicio "cortado".

## 9. Metas de la calidad de facturación

La calidad de la facturación del servicio de energía eléctrica se mide conforme al indicador que evalúa la calidad de las facturas emitidas y entregadas a los clientes, al identificar los avisos de recibo que presentan algún defecto en el proceso de facturación (cancelación, estimación, consumo "0", lecturas manuales). Un incremento en el número de facturas emitidas sin defecto permitirá mejorar la satisfacción del cliente; el objetivo de este indicador es determinar el porcentaje de avisos recibo emitidos sin defecto.

A continuación, se muestra el comportamiento de la calidad de facturación obtenida por la Zona Villahermosa de la Subgerencia Comercial División Sureste, en comparación con las metas estipuladas por Indicador de Calidad de la Facturación para 2020.

CALIDAD DE FACTURACIÓN ZONA VILLAHERMOSA  
2020  
(Porcentajes)



FUENTE: Oficio No. SSB/DK-02/0028/2021 proporcionado por la CFE SSB.

De acuerdo con los porcentajes presentados en el gráfico anterior, se constató que la Zona Villahermosa no cumplió con la meta del Indicador de Calidad de la Facturación en 2020, de febrero a junio y de octubre a diciembre, con base en las facturas emitidas sin defecto. Cabe mencionar que en noviembre tuvo la caída más representativa en la calidad de facturación (6.7%), que fue motivada por el Huracán Eta, el cual provocó daños en el estado de Tabasco, de acuerdo con el responsable del Departamento de Procesos Comerciales en la División Sureste.

El promedio real anual de la Calidad de Facturación alcanzado por la Zona Villahermosa en 2020 fue del 87.0%, mientras que el promedio meta anual representa el 88.1%.

Por otra parte, es importante destacar que las metas del indicador para 2020 presentaron una disminución del 5.5% respecto de las estipuladas en 2019, con el 95.0%, esto debido a las cuestiones climatológicas presentadas en el estado de Tabasco, las cuales imposibilitaron las lecturas manuales, por lo que no se emite acción al respecto.

## 10. Pagos y adeudos de las dependencias estatales del estado de Tabasco

De acuerdo con el convenio de colaboración del 23 de mayo de 2019, el Ejecutivo estatal se comprometió a pagar los adeudos por 133,154.9 miles de pesos que 27 dependencias y

entidades estatales mantenían con la CFE SSB por consumos de energía eléctrica no pagada en el periodo octubre 2018-abril 2019; cabe mencionar que dicha cantidad fue pagada en 2019.

Con el fin de dar seguimiento a los pagos por el suministro de energía eléctrica, de las 27 dependencias, se seleccionaron 9 para revisión en 2020, incluidas las secretarías de Salud y de Educación revisadas en la Cuenta Pública 2019, las cuales, al 31 de diciembre de 2020, se mantuvieron al corriente en sus pagos, más siete entidades que incurrieron en adeudos nuevamente por 114.3 miles de pesos.

Al respecto, la CFE SSB emitió mediante un correo electrónico dos notificaciones de adeudo y, después, realizó tres cortes de servicios, así como desconexiones de conformidad con la normativa.

Asimismo, se constató que las dependencias realizaron los pagos por los 114.3 miles de pesos como se muestra en el sistema informático que permite administrar resultados financieros y contables (MYSAP).

#### **11. Estatus y suspensión de los servicios de los beneficiarios del programa ATD al 31 de diciembre de 2020**

Con el análisis de la información proporcionada por la CFE SSB, se constató que del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020 se facturaron 6,188.1 miles de pesos por la prestación del servicio de energía eléctrica a los 2,038 beneficiarios del municipio Centro, de los cuales se recaudaron 4,865.0 miles de pesos (78.6%); asimismo, se identificó que de estos servicios regularizados, el 91.6% se mantuvo en activo, mientras que el 8.4% (171 servicios) presentó alguno de los siguientes estatus: sujeto a corte, cortado, baja, o baja sin retiro de medidor, como se muestra a continuación:

#### ESTATUS DE LOS SERVICIOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

(Miles de pesos)

Estatus de los servicios prestados a los usuarios domésticos	Número de beneficiarios	Importe facturado	Importe recaudado	% de Beneficiarios por estatus del servicio
Activo	1,867	5,587.5	4,582.0	91.6%
Sujeto a corte	93	407.9	205.3	4.6%
Cortado	50	180.4	73.0	2.5%
Baja	25	4.7	4.7	1.2%
Baja sin Retiro de Medidor	3	7.6	-	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>2,038</b>	<b>6,188.1</b>	<b>4,865.0</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE: Base de datos de los usuarios regularizados durante 2020.

Al respecto, se constató que la CFE SSB no suspendió los servicios domésticos por adeudos anteriores al programa, ya que éstos se encuentran etiquetados, por lo que no son susceptibles de suspensión por falta de pago, de conformidad con el Convenio de colaboración CFE SSB-Estado de Tabasco del 23 de mayo de 2019.

La entidad fiscalizada proporcionó la base de datos en la que se constató que durante 2020 se realizaron 111 cortes de servicios y 26 desconexiones a 98 beneficiarios del programa ATD del municipio Centro, por adeudos generados después de la firma de su nuevo contrato.

Las solicitudes de suspensión fueron registradas en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio (SICOSS) y en el Sistema Módulo de Cortes (DECIDE), además fueron notificadas al cliente mediante un correo electrónico, un mensaje de texto y de telegestión; sin embargo, el Sistema DECIDE no figura en el Procedimiento para la Suspensión, Reconexión y Desconexión del Suministro de Energía Eléctrica, que forma parte del Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos Comerciales de la CFE SSB, por lo que dicho manual se encuentra desactualizado.

Mediante una nota informativa del 1° de junio de 2020, la entidad fiscalizada manifestó que el Sistema DECIDE reemplazó al Sistema de Aseguramiento de la Medición (ASEMED) como parte del seguimiento a la homologación de sistemas entre la CFE Distribución y la CFE SSB, con la finalidad de hacer más eficiente y rápida la comunicación entre ambas subsidiarias, por lo que el 14 de agosto de 2020 se determinó renombrar el sistema ASEMED y se inició la generación de los cortes por medio del Sistema de Cortes DECIDE, el cual permite la interacción de ambas empresas en una misma plataforma.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares llevada a cabo el 13 de agosto de 2021, la CFE SSB proporcionó el oficio número SSB-02-20.-057/2021 del 26 de julio de 2021, mediante el cual el responsable de Facturación y Cobranza de la CFE SSB informó a los responsables de las 16 Divisiones comerciales que, en relación con lo indicado en el Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos Comerciales, específicamente en el procedimiento para la suspensión, reconexión y desconexión del suministro de energía eléctrica, el Sistema DECIDE es el encargado de generar el archivo electrónico de los servicios que se requieren cortar; además, se adjuntó a dicho oficio el instructivo para la operación del sistema, para generar de manera oportuna y eficiente las tareas de corte de la CFE SSB a la CFE Distribución y proporcionó a la ASF la evidencia de los acuses de recibo de las 16 Subgerencias Comerciales de la CFE SSB.

Aunado a lo anterior, proporcionó una nota informativa del 17 de agosto de 2021, con la que el área de facturación y cobranza de la CFE SSB informó que se ha dado a la tarea de actualizar todos los procedimientos que comprende el Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos Comerciales, incluido el procedimiento para la suspensión, reconexión y desconexión del Suministro de Energía Eléctrica; por lo anterior, el procedimiento se encuentra listo para su publicación en el Sistema Integral de Gestión (SIG).

La entidad fiscalizada proporcionó evidencia de las mascarillas del SIG en las que se aprecia que el procedimiento en comento se encuentra en su primera revisión.

Asimismo, presentó la mascarilla del instructivo de cortes y suspensión por falta de pago (Sistema DECIDE), con una revisión y fecha de publicación del 4 de febrero de 2021; sin embargo, no evidenció que el Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos Comerciales se encuentre en proceso de actualización, por lo tanto, la observación se atiende parcialmente.

#### 2020-6-90UIR-19-0462-01-001 **Recomendación**

Para que la CFE Suministrador de Servicios Básicos implemente los mecanismos necesarios con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos Administrativos de Procesos Comerciales, para que incluya y regule el funcionamiento del Sistema Módulo de Cortes, y con ello mantenga un ambiente de control que asegure la eficacia y eficiencia de sus operaciones.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

### **12. Adeudos por consumo de energía eléctrica de usuarios del estado de Tabasco**

Como resultado de la auditoría 430-DE de la CP 2019, la CFE SSB, mediante una nota informativa del 29 de mayo de 2020, señaló que el Programa ATD no pretende en sí una "condonación de adeudos", ya que aun cuando signifique para los beneficiarios una nueva relación contractual, en la que no existirán los adeudos anteriores, no implica que los créditos de la CFE SSB se extingan, sino que ésta queda en plena libertad de gestionar los que todavía estén vigentes.

Al respecto, la CFE SSB señaló mediante una nota informativa del 27 de agosto de 2021 que la gestión de cobros vigentes para todos los clientes del país se realiza conforme a los Lineamientos para la Optimización de la Gestión de las Estrategias para la Contención y Recuperación de la Cartera Vencida, los cuales se hicieron del conocimiento de los responsables de las subgerencias comerciales divisionales con el oficio del 13 de febrero de 2019, y establecen la línea de gestión de acuerdo con la antigüedad del adeudo, para:

- a) Generar la cultura de pago y contener el crecimiento de la cartera vencida, y
- b) Reducir la cartera vencida.

Las gestiones inician desde la facturación del servicio, en esta etapa se realizan invitaciones para pagar mediante un mensaje de texto o correo electrónico, después de la entrega del aviso recibo se hace un recordatorio de pago, si el servicio no ha sido liquidado, se hace un exhorto para evitar la incorporación al buró o al círculo de crédito, después de cinco días con

adeudo vencido, se realiza la notificación al buró o círculo de crédito, y se inicia la telegestión de cartas extrajudiciales.

Para los adeudos con más de 30 días de retraso se realiza la invitación a la firma de un convenio de adeudo documentado, y se gestiona el cobro por medio de terceros y se recurre al apoyo del área jurídica cuando se trata de adeudos mayores a 350 salarios mínimos diarios.

Respecto del registro de los importes de adeudos históricos no cobrados al 31 de mayo de 2019, por 10,285,637.0 miles de pesos, antes del programa ATD, la entidad fiscalizada informó vía correo electrónico que, por medio del Sistema SICOM, identificó estos adeudos como “AcdoFedATD”, lo que condicionó al sistema para que el usuario sólo pagara la energía consumida del 1° de junio de 2019 en adelante.

Ahora bien, con el análisis de los Estados Financieros Dictaminados 2018 y sus notas, de la CFE SSB, se identificó que, antes de la entrada en vigor de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) 15 y 9, el 1° de enero de 2018, la CFE SSB reconocía un ingreso cuando la energía se entregaba a los clientes, y afectaba la reserva de cuentas por cobrar al 100.0%, únicamente por los adeudos con retrasos mayores de 330 días.

Con la entrada en vigor las normas antes mencionadas, se señala lo siguiente:

- IFRS 15, “Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes”: Establece, entre otros aspectos, cuándo se debe reconocer un ingreso que, en términos generales, se da cuando el ingreso está asociado a un contrato o una factura, y se tenga evidencia de su cobrabilidad. En los Estados Financieros Dictaminados del ejercicio 2018, la CFE SSB señaló que en ciertas zonas existen problemas de resistencia social, en las que los clientes no tienen capacidad o intención de pagar, y son identificadas, como “área de conflicto”, aquellos que presentan una antigüedad de más de 360 días de retraso, por lo que la facturación aplicada en estas zonas es registrada en cuentas de orden y no se considera como un ingreso; sin embargo, con el análisis de los Estados Financieros Dictaminados de los ejercicios 2018, 2019 y 2020, se constató que dichas cuentas no se reflejan en las notas de los Estados Financieros Dictaminados.

Al respecto, la CFE SSB proporcionó una nota informativa emitida por el responsable de Finanzas de la CFE SSB, en la cual se señala que la adopción de cambios o modificaciones a las IFRS sugieren mejorar la calidad y comprensión de las cifras contables al lector de los Estados Financieros y lograr la estandarización de los datos ahí presentados sin que implique la adopción de algún procedimiento para su cumplimiento, por lo que es responsabilidad de cada empresa generar o utilizar la herramienta que mejor convenga para la aplicación y administración de los saldos provenientes de las modificaciones mencionadas.

La administración de la CFE SSB decidió que la mejor opción para administrar el saldo proveniente de las adopciones a las normas fue el uso de cuentas de orden.



La administración de la CFE SSB decidió excluir los saldos del impacto por las normas y que hoy administra en cuentas de orden por las siguientes razones:

- a) No existe una norma específica en las IFRS que regule la utilización ni la revelación de las Cuentas de Orden en los Estados Financieros.
  - b) El monto total del impacto financiero fue revelado en los Estados Financieros del periodo fiscal 2018 concluido al 31 de diciembre de 2018.
  - c) Los Estados Financieros de la CFE SSB son públicos, por lo tanto, revelarían información confidencial que puede ser utilizada por otras entidades.
  - d) Después de la Reforma Energética, el proceso de Suministro Básico se encuentra en un proceso de competitividad económica y comercial con entidades privadas, por lo que la revelación de la información en comento genera una desventaja para la CFE SSB.
- IFRS 9, “Instrumentos Financieros”: Establece, entre otros aspectos, el nuevo modelo de la aplicación de la reserva de cuentas por cobrar, bajo el esquema de “pérdida crediticia esperada”, el cual considera la probabilidad de cobro, por lo que la CFE SSB, con base en esta norma, aplica a la reserva de cuentas por cobrar aquellas cuentas con atraso mayor a un día.

Los efectos de la aplicación de la IFRS 15 en los estados financieros de la CFE SSB, a partir de 2018, significaron una disminución en las Cuentas por Cobrar al trasladar todos aquellos adeudos sin ninguna probabilidad de cobro a “Cuentas de Orden”.

Por lo tanto, la adopción de esta IFRS propició que la CFE SSB afectara, de forma retrospectiva, los Estados Financieros presentados al 31 de diciembre de 2017, al disminuir 25,887,203.0 miles de pesos de las cuentas por cobrar en todo el país, y dicho importe se registró en cuentas de orden por no reunir los requisitos estipulados por la IFRS 15 para ser considerados en los Estados Financieros de la CFE SSB; cabe mencionar que de éstos, 10,285,637.0 miles de pesos corresponden al estado de Tabasco.

### **13. Resultados del programa ATD al 31 de diciembre de 2020**

La entidad fiscalizada proporcionó durante las revisiones de las CP 2019 y 2020, la base de datos de la población objetivo del programa ATD al 31 de mayo de 2019, con un total de 569,903 usuarios con adeudos por 10,285,637.0 miles de pesos.

Con la revisión de la Auditoría 430-DE de la CP 2019, se determinó que del 1° de junio al 31 de diciembre de 2019 se regularizaron 177,651 usuarios mediante el esquema del programa ATD, por 3,192,775.6 miles de pesos.

Con la revisión de la CP 2020, se verificó que, del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, se regularizaron 5,513 usuarios con el programa ATD, por 75,714.9 miles de pesos.

Por lo anterior, se comprobó que los usuarios no regularizados al 31 de diciembre de 2020, son 386,739, con adeudos por 7,017,146.5 miles de pesos, como se muestra a continuación:

AVANCES DEL PROGRAMA ATD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
(Miles de pesos)

Concepto	Población Objetivo (a)	Regularizados 2019 (b)	Regularizado s 2020 (c)	Total, usuarios regularizados 2019 y 2020 (d)= (b)+(c)	No regularizados (e)=(a)-(d)
Número de Usuarios	569,903	177,651	5,513	183,164	386,739
Importes Etiquetados	10,285,637.0	3,192,775.6	75,714.9	3,268,490.5	7,017,146.5

FUENTE: Base de datos de la población objetivo al 31 de mayo de 2019 y bases de datos de los usuarios regularizados durante 2019 y 2020 proporcionados por CFE SSB

Respecto de los Finiquitos y Depósitos en Garantía, la entidad fiscalizada manifestó que, en 2019, recaudó 58,297.7 miles de pesos por concepto de finiquitos, y 37,517.5 miles de pesos por Depósitos en Garantía, mientras que las cifras alcanzadas en 2020 fueron por 2,421.2 y 1,229.5 miles de pesos, respectivamente.

Ahora bien, mediante el documento denominado "INFORME SOBRE EL PROGRAMA ADIÓS A TU DEUDA" del 20 de mayo de 2021, la entidad fiscalizada manifestó que el propósito del convenio ATD fue la regularización total de los usuarios finales de la CFE SSB, y generar la cultura de pago del servicio eléctrico en el estado de Tabasco, pero no que el Ejecutivo estatal pague el adeudo histórico de los usuarios no regularizados mediante el programa, sin embargo, dado que los objetivos no fueron alcanzados por los eventos extraordinarios suscitados a nivel nacional y estatal, las partes decidieron finiquitar, el 31 de enero de 2021, el convenio ATD.

Con el análisis de los Estados Financieros Dictaminados al 31 de diciembre de 2020 de la CFE SSB, se identificó un apartado de eventos subsecuentes, el cual indicó que la finalización del programa ATD se dio a partir del 1° de febrero de 2021, fecha que coincide con la última ampliación de la vigencia del programa al 31 de enero de 2021, realizada mediante el convenio de finiquito del 2 de febrero de 2021; el apartado también señaló que por la aplicación del programa la CFE SSB se etiquetó el adeudo histórico de aproximadamente 11 mil millones de pesos de usuarios domésticos registrados hasta 2019, cifra que se acerca a lo determinado por la ASF al 31 de mayo de 2019 por 10,285.637.0 miles de pesos, por lo anterior, no se emite acción al respecto.

#### **14. Registro contable**

##### Consumo de energía eléctrica

Se constató que como resultado de la adopción de las normas IFRS 15 y 9, la CFE SSB identifica dos tipos de clientes: “clientes zona de conflicto” definidos como aquellos que no tienen probabilidad de cobro y que, según la IFRS 15, no cubren los requisitos para su reconocimiento en los estados financieros de la empresa; su registro se realiza por medio del sistema SICOM en las cuentas de orden 503478 “Consumidores”, 503500 “Productos” y 504503 “Consumidores (Impuestos y Derechos)”.

Por otro lado, los “clientes facturación normal” son aquellos que conservan un buen historial de pago y su registro contable afecta las siguientes cuentas: 302256 “Cuenta de IVA facturado consumidor normal”, 309071 “Cuenta de IVA a trasladar consumidor normal”, 302000 “Cuenta de consumidores público normal”, 302121 “Cuenta de cobranza”, 409040 “Depósitos de Varios Anticipos a Cuenta de Energía por pagos parciales”, y 234703 “Cuenta de ingresos (Efectivo)” o “234704 Cuenta de ingresos (Tarjetas o Transferencias)”.

##### Finiquitos

Se comprobó que los ingresos por concepto de finiquitos pagados por los beneficiarios del programa ATD se registró en las cuentas: 234700 “Cuenta de Ingresos”, 302121 “Cuenta de Cobranza”; 302256 “Cuenta de IVA Facturado Consumidor Normal”, 302000 “Cuenta Consumidores Público Normal, y 309071 “Cuenta de IVA a Trasladar Consumidor Normal”.

##### Depósitos en Garantía

Se verificó que los ingresos por concepto de Depósitos en Garantía pagados por los beneficiarios del programa ATD se registraron en las cuentas: 234704 “Transacciones Recibidas SB Gerencia Sureste” y 302121 “Cuentas Consumidores Público Cobranza”, direccionado a depósitos en garantía.

La afectación de las cuentas se realizó por la totalidad de lo facturado en el día en el centro de atención, los movimientos contaron con la evidencia de registro en los sistemas SICOM y MySAP, y se realizaron de acuerdo con el Catálogo de Cuentas Contables de la CFE Suministrador de Servicios Básicos.

#### **15. Evento subsecuente sobre el estado de la compensación establecida en el Convenio de Colaboración del 23 de mayo de 2019, suscrito por el Gobierno del Estado de Tabasco con la CFE SSB y su convenio de finiquito**

El Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, en el compromiso octavo del anexo “A” del Convenio de Colaboración, se obligó a pagar una compensación por el monto equivalente a los adeudos por consumo eléctrico de los usuarios de suministro básico del sector doméstico que al finalizar el programa no se hubieran incorporado a éste, razón por la que, al 31 de diciembre de 2020, se estimó una compensación por 7,017,146.5 miles de pesos, que

equivalen a 386,739 usuarios que no se incorporaron al programa, como se muestra a continuación:

CÁLCULO DE COMPENSACIÓN A CARGO DEL PODER EJECUTIVO DE TABASCO  
(Miles de pesos)

Concepto	Población Objetivo (a)	Regularizados 2019 (b)	Regularizados 2020 (c)	Total, usuarios regularizados 2019 y 2020 (d)= (b)+(c)	No regularizados (e)=(a)-(d)
Número de Usuarios	569,903	177,651	5,513	183,164	386,739
Importe de Adeudos	10,285,637.0	3,192,775.6	75,714.9	3,268,490.5	7,017,146.5

FUENTE: Base de datos de la población objetivo al 31 de mayo de 2019 y bases de datos de los usuarios regularizados durante 2019 y 2020, proporcionado por CFE SSB.

Cabe señalar que en el informe emitido por la CFE SSB respecto del Programa “Adiós a Tu Deuda”, del 20 de mayo de 2021, se informó que durante 2020, el estado de Tabasco se vio afectado por eventos que han imposibilitado dar cumplimiento al objetivo pretendido mediante el “Convenio ATD”, los cuales consistieron en la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (Covid-19), y que originó que se aplicaran medidas sanitarias para la mitigación y control de los riesgos de salud, como la implementación de la recomendación “quédate en casa”; asimismo, la emergencia y desastre natural producido por las inundaciones derivadas de fuertes lluvias atípicas que afectaron al estado, razón por la que el Ejecutivo estatal manifestó haber destinado todos sus recursos económicos a la atención de las emergencias, con el fin de dar prioridad a las vidas de los ciudadanos de la entidad, lo que ha limitado su capacidad de pago, así como el de la población en conjunto.

Por lo anterior, la CFE SSB y el Poder Ejecutivo de Tabasco formalizaron, el 2 de febrero de 2021, un Convenio de Finiquito al Convenio de Colaboración del 23 de mayo de 2019, suscrito por el Gobierno del Estado de Tabasco con la CFE SSB, con el fin de sustituir la compensación calculada de 7,017,146.5 miles de pesos por 2,040,000.0 miles de pesos, como se describe a continuación:

Convenio de Finiquito al Convenio de Colaboración del Programa “Adiós a tu Deuda”

- I. 1,790,000.0 miles de pesos, “por el monto de los adeudos facturados por el consumo eléctrico desde el 1° de junio de 2019 al 31 de enero de 2021 de los usuarios no regularizados y que no hayan sido afectados por las inundaciones”; y
- II. 250,000.0 miles de pesos, por “el monto equivalente a los finiquitos de los contratos de suministro de energía eléctrica de los usuarios finales de CFE SSB a quienes les aplican las tarifas para el servicio doméstico para suministro y venta de energía eléctrica, que no hayan

sido afectados por las inundaciones y que se encuentren pendientes de regularizarse a través del programa ATD al 31 de enero de 2021”.

Cabe mencionar que el adeudo facturado y el importe de los finiquitos mencionados en los numerales I y II anteriores corresponden al periodo del 1° de junio de 2019 al 31 de enero de 2021, por lo que no guardan relación alguna con los adeudos históricos al 31 de mayo de 2019 de los usuarios no incorporados al programa ATD, con saldo de 7,017,146.5 miles de pesos, al 31 de diciembre de 2020.

El programa de pagos, por 2,040,000.0 miles de pesos, se desglosa en un total de 37 amortizaciones mensuales, contadas a partir del 10 de noviembre de 2021 al 10 de noviembre de 2024 por un monto de 55,135.1 miles de pesos cada una.

Para dar certeza de la entrega de la compensación, el Ejecutivo estatal otorgó su consentimiento, con carácter irrevocable, para que, en caso de incumplimiento en el pago de las cantidades antes descritas, con previa solicitud que haga la “CFE SSB” a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), ésta compense con un cargo a las participaciones federales que le correspondan al estado de Tabasco, las cantidades que resulten a cargo de éste, derivadas de su falta de pago. Lo anterior se hizo de conformidad con lo previsto en el artículo 9°, párrafo tercero, de la Ley de Coordinación Fiscal Federal.

Asimismo, ambas partes renunciaron expresamente a cualquier otra compensación, indemnización o pago que se pudiera derivar o se derive de las causas, motivo u objeto del Convenio del 23 de mayo de 2019, y que no se establezcan en el Convenio de Finiquito al Convenio de Colaboración del programa ATD, suscrito el 2 de febrero de 2021.

El Convenio de Finiquito al Convenio de Colaboración del Programa Adiós a Tu Deuda se formalizó de conformidad con el artículo 5, fracción IX, del Acuerdo de Creación de la empresa, y contó con las firmas del Director General, del responsable de la División Comercial Sureste, y de los responsables de Procesos Comerciales, Finanzas y Asuntos Jurídicos, todos de la CFE SSB.

Cabe mencionar que las operaciones descritas en el presente resultado se concretarán con el programa de pagos que iniciará el 10 de noviembre de 2021, por lo que no fueron fiscalizadas en la presente auditoría, y, por lo tanto, no se emiten acciones.

### ***Buen Gobierno***

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos.

### ***Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones***

Se determinaron 15 resultados, de los cuales, en 13 no se detectaron irregularidades y los 2 restantes generaron:

1 Recomendación y 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

### **Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

### ***Dictamen***

El presente se emite el 15 de octubre de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar el convenio de colaboración suscrito entre el Gobierno del Estado de Tabasco y la CFE Suministrador de Servicios Básicos, para verificar que su ejecución y las operaciones derivadas de éste se ejecutaron y registraron contable y presupuestalmente, de conformidad con las disposiciones legales y la normativa y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, la CFE Suministrador de Servicios Básicos cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

### ***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Silvia Martínez García

Dagoberto Sotelo Garcia

### *Comentarios de la Entidad Fiscalizada*

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

### **Apéndices**

#### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Evaluar el marco normativo que se aplica a las áreas sustantivas y administrativas relacionadas con las operaciones de la CFE Suministrador de Servicios Básicos.
2. Analizar los estados financieros dictaminados de la CFE Suministrador de Servicios Básicos de 2020.
3. Constatar el cumplimiento de las metas de la calidad de la facturación de la CFE SSB en 2020.
4. Verificar que las modificaciones realizadas durante 2020 al Convenio de Colaboración Suscrito entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y CFE SSB del 23 de mayo de 2019 contaron con el sustento legal y las autorizaciones correspondientes.
5. Verificar que la CFE SSB contó con la suficiencia presupuestal necesaria para dar continuidad al programa "Adiós a tu Deuda" (ATD); asimismo, constatar que los costos de servicios y materiales erogados para dicho fin contaron con documentación soporte.
6. Comprobar la existencia de campañas conjuntas entre la CFE SSB y el estado de Tabasco para promover el uso eficiente y el ahorro de energía eléctrica entre los usuarios del servicio de energía eléctrica, así como para promover el programa ATD durante el ejercicio 2020.
7. Constatar que el Programa ATD se aplicó de conformidad con las especificaciones señaladas en el Anexo A del convenio, en términos de su objeto, alcance, ámbito de aplicación y vigencia, incluida la aplicación de la tarifa 1F, así como el cumplimiento de los requisitos que conforme a la normativa aplicable a la CFE SSB resulten necesarios para la adhesión al programa.

8. Verificar que los beneficiarios del programa ATD, así como nueve dependencias estatales de Tabasco continuaron pagando el servicio de energía eléctrica oportunamente. Asimismo, constatar que de haber incurrido en adeudos nuevamente, la CFE SSB realizó las gestiones procedentes de acuerdo con su normativa.
9. Comprobar el estatus que guarda la compensación que el Ejecutivo estatal debió pagar a la CFE SSB al término del programa por el monto equivalente a los adeudos por consumo eléctrico de los usuarios que no se hubieran adherido al programa, de conformidad con el Inciso H) y el Anexo A del Convenio de Colaboración.
10. Constatar que la CFE SSB realizó el cobro de finiquitos y depósitos en garantía a los beneficiarios del programa ATD, de conformidad con la normativa, y que éstos contaron con documentación soporte.
11. Verificar que el registro contable de las operaciones derivadas del Convenio de Colaboración suscrito el 23 de mayo de 2019 entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco y la CFE SSB se realizó de conformidad con la normativa.

#### *Áreas Revisadas*

La Supervisoría de Finanzas; las gerencias de Procesos Comerciales, de Mercadotecnia y Estrategia Comercial; las subgerencias de Servicios y Atención al Cliente, y Comercial División Sureste, y la Jefatura de Departamento Comercial Zona Villahermosa, todas de la CFE Suministrador de Servicios Básicos.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Estatuto Orgánico de CFE Suministrador de Servicios Básicos, Art. 11 Frac. II, Art. 15, Frac. IV, y Art. 26 Frac. I; Manual de Organización General de CFE Suministrador de Servicios Básicos, numerales 1.15 "Dirección General de CFE Suministrador de Servicios Básicos", 1.15.0.0.2 "Gerencia de Mercadotecnia y Estrategia Comercial", y 1.15.0.0.2.0.0.0.0.2 "Oficina de Planeación y Regulación"; Acuerdo por el que se autorizan las tarifas finales de energía eléctrica del suministro básico a usuarios domésticos, Art. Único, apartado "Tarifa 1F, Servicio Doméstico para localidades con temperatura media mínima en verano de 33 grados centígrados"; lineamientos que regulan el sistema de control interno de la comisión federal de electricidad, sus empresas productivas subsidiarias y empresas filiales, Numeral III.3 Actividades de Control, principios 10 y 12.



*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.