SEGUNDA SECCION
PODER EJECUTIVO
COMISION REGULADORA DE ENERGIA

RESOLUCIÓN por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Comisión Reguladora de Energía.

RESOLUCIÓN Núm. RES/999/2015

RESOLUCIÓN POR LA QUE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA EXPIDE LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL QUE ESTABLECEN LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

RESULTANDO

Primero. Que, con fecha 20 de diciembre de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en Materia de Energía (el Decreto de Reforma Energética).

Segundo. Que, el 11 de agosto de 2014, se publicaron en el DOF los Decretos por los que se expidieron, entre otras, la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética (LORCME) y la Ley de la Industria Eléctrica (LIE).

Tercero. Que, con fecha 31 de octubre de 2014, se publicó en el DOF el Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica (el Reglamento), así como los Lineamientos que establecen los criterios para el otorgamiento de Certificados de Energías Limpias y los requisitos para su adquisición.

Cuarto. Que, con fecha 2 de junio de 2015, el Centro Nacional de Control de Energía publicó en el DOF los Criterios mediante los cuales se establecen las características específicas de la infraestructura requerida para la Interconexión de Centrales Eléctricas y Conexión de Centros de Carga.

Quinto. Que, con fecha 8 de septiembre de 2015, se publicó en el DOF el Acuerdo por el que la Secretaría de Energía emite las Bases del Mercado Eléctrico.

Sexto. Que, con fecha 24 de septiembre de 2015, la Comisión Reguladora de Energía publicó en el DOF las disposiciones administrativas de carácter general que establecen los términos para presentar la información relativa al objeto social, capacidad legal, técnica y financiera, la descripción del proyecto y el formato de solicitud de permisos de Suministro Calificado y de Suministro de Último Recurso.

CONSIDERANDO

Primero. Que, de conformidad con los artículos 28, párrafo octavo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2, fracción III, y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y 2, fracción II, y 3 de la LORCME, la Comisión Reguladora de Energía (la Comisión) es una Dependencia del Poder Ejecutivo Federal con autonomía técnica, operativa y de gestión, y con carácter de Órgano Regulador Coordinado en Materia Energética.

Segundo. Que, el artículo 41, fracción III, de la LORCME establece que la Comisión deberá regular y promover, entre otras, el desarrollo eficiente de la generación de electricidad, los servicios públicos de transmisión y distribución eléctrica, la transmisión y distribución eléctrica que no forma parte del servicio público y la comercialización de electricidad.

Tercero. Que, el artículo 42, de la LORCME señala que la Comisión promoverá la competencia en el sector, protegerá los intereses de los usuarios, propiciará una adecuada cobertura nacional y atenderá a la confiabilidad, estabilidad y seguridad en el Suministro y la prestación de los servicios.

Cuarto. Que, el Decreto de Reforma Energética implicó un cambio paradigmático en el sector energético nacional en materia eléctrica, toda vez que reformuló la organización industrial del sector al pasar de un modelo con características monopólicas cuyas actividades estratégicas relativas al servicio público de energía eléctrica estaban reservadas al Estado por conducto de la Comisión Federal de Electricidad, a uno con apertura a la participación privada en todos los segmentos de la cadena de producción y Suministro con el objeto de sentar las bases para el desarrollo de mercados eficientes y competitivos.

Quinto. Que el artículo 4, de la LIE, establece que, entre otras actividades, la comercialización es de utilidad pública y se sujetará a obligaciones de servicio público y universal en términos de la propia ley y de las disposiciones aplicables; y de conformidad con lo establecido en la fracción II del citado artículo, es una obligación de servicio público y universal el ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquel que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, Calidad, Confiabilidad, Continuidad, seguridad y sustentabilidad.

Sexto. Que, el artículo 8 de la LIE, para los efectos anteriores, establece que la generación, transmisión, distribución, comercialización y la proveeduría de insumos primarios para la industria eléctrica se realizarán de manera independiente entre ellas y bajo condiciones de estricta separación legal; de la misma manera, se separarán el Suministro de Servicios Básicos y las otras modalidades de comercialización.

Séptimo. Asimismo, y aunado a lo señalado en el Considerando anterior, el artículo 9 de la LIE y el artículo Transitorio Décimo, inciso a, del Decreto de Reforma Energética, le otorgan facultades a la Secretaría de Energía (la Secretaría) para ordenar la estricta separación legal que se requiera para fomentar el acceso abierto y la operación eficiente del sector eléctrico, así como para vigilar su cumplimiento; además, la Comisión podrá establecer la separación contable, operativa o funcional de los integrantes de la industria eléctrica, cuando, a su juicio, sea necesaria para la regulación de dicha industria.

Octavo. Que, el artículo 12, fracción LIII, de la LIE, establece que corresponde a la Comisión interpretar, para efectos administrativos, dicha ley en el ámbito de sus facultades. Asimismo, de conformidad con el artículo 2, último párrafo, del Reglamento, la interpretación y aplicación del mismo, para efectos administrativos, corresponde a la Secretaría y a la Comisión, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

Noveno. Que, el artículo 12 de la LIE, en materia de la prestación del Suministro Eléctrico, establece las siguientes facultades relevantes para la Comisión:

[...]

- II. Determinar las metodologías de cálculo, criterios y bases para determinar y actualizar las contraprestaciones aplicables a los Generadores Exentos y Usuarios de Suministro Básico con Demanda Controlable cuando vendan su producción o reducción de demanda a un Suministrador de Servicios Básicos;
- III. Establecer [...] las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, y resolver sobre su modificación;
- IV. Expedir y aplicar la regulación tarifaria a que se sujetarán [...] la operación de los Suministradores de Servicios Básicos [...] así como las tarifas finales del Suministro Básico en términos de lo dispuesto en el artículo 138 y 139 de la presente Ley;
- V. Expedir y aplicar las metodologías para determinar y ajustar las tarifas máximas de los Suministradores de Último Recurso y los precios máximos del Suministro de Último Recurso, y determinar las demás condiciones para dicho Suministro;

[...]

- VII. Establecer los lineamientos de contabilidad que se observarán en las actividades de [...] Suministro Básico y Suministro de Último Recurso [...], para fines de la regulación tarifaria;

[...]

- XIII. Emitir opinión respecto a los mecanismos, términos, plazos, criterios, bases y metodologías bajo los cuales los Suministradores de Servicios Básicos tendrán la opción de celebrar los Contratos de Cobertura Eléctrica basados en los costos de las Centrales Eléctricas Legadas y los contratos de las Centrales Externas Legadas, y vigilar su cumplimiento;

[...]

- XV. Expedir modelos de contrato de [...] compraventa por los Usuarios de Suministro Básico con Demanda Controlable y los demás que se requieran;

[...]

- XXI. Establecer los requisitos que deberán cumplir los Suministradores y los Usuarios Calificados Participantes del Mercado para adquirir potencia que les permita suministrar a los Centros de Carga que representan, así como los requisitos de Contratos de Cobertura Eléctrica que los Suministradores deberán celebrar, y verificar su cumplimiento;

[...]

XXV. Resolver las controversias relacionadas con las interconexiones y conexiones que no sean efectuadas en el plazo establecido así como los casos de denegación de suministro;

XXVI. Emitir los términos y condiciones y expedir las metodologías de cálculo, criterios y bases para determinar y actualizar el monto de las aportaciones que los interesados deberán realizar para la construcción de obras, ampliaciones y modificaciones de transmisión y distribución cuando los costos no se recuperen a través de la regulación tarifaria, y aprobar los modelos de convenio correspondientes;

[...]

XXXI. Establecer los Ingresos Recuperables y los objetivos de cobranza eficiente para los Suministradores de Servicios Básicos;

XXXII. Establecer los mecanismos para la asignación de Usuarios Calificados y Generadores Exentos a los Suministradores de Último Recurso cuando se requiera en términos de esta Ley;

[...]

XLI. Fomentar la capacitación de empresas y su personal, así como profesionales y técnicos independientes, para la instalación de Centrales Eléctricas de Generación Limpia Distribuida;

XLII. Dictar o ejecutar las medidas necesarias para proteger los intereses del público en relación con la Calidad, Confiabilidad, Continuidad y seguridad del Suministro Eléctrico, y solicitar a otras autoridades, en el ámbito de su competencia, la aplicación de medidas de seguridad adicionales o necesarias;

[...]

XLV. Establecer las modalidades y la información mínima que deberán hacer pública los integrantes de la industria eléctrica;

[...]

LI. Coordinarse con la Procuraduría Federal del Consumidor para la atención de las quejas de las personas físicas y morales usuarias del Suministro Básico y comprendidas en el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y atender directamente las quejas de las personas físicas y morales usuarias de dicho servicio cuyas quejas no son procedentes ante la Procuraduría Federal del Consumidor o en las cuales dicha autoridad no puede actuar como árbitro, de acuerdo con lo establecido en los artículos 99 y 117 de dicha ley;

Décimo. Que el artículo 15 de la LIE señala que el Estado ejercerá el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional a través del el Centro Nacional de Control de Energía (CENACE), quien determinará los elementos de la Red Nacional de Transmisión (RNT) y Redes Generales de Distribución (RGD) y las operaciones de los mismos que correspondan al Mercado Eléctrico Mayorista.

Undécimo. Que, en congruencia con el Considerando anterior, debe contemplarse que los Distribuidores responsables de aquellos elementos de las RGD que no correspondan al Mercado Eléctrico Mayorista puedan establecer contratos y convenios con terceros para coordinar el intercambio de información y establecer los procedimientos y responsabilidades que les correspondan en razón de aquellas acciones que realicen sin la intervención del CENACE.

Duodécimo. Que el artículo 37 de la LIE, en materia de medición de la energía eléctrica y de los Servicios Conexos, establece, entre otros aspectos, que los Transportistas, Distribuidores y demás personas responsables de la medición están obligados a compartir los datos de medición de los Centros de Carga con los Suministradores que los representan.

Decimotercero. Que el artículo 50 de la LIE señala que es facultad de la Comisión establecer, expedir y modificar las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, y cuyo objeto será determinar los derechos y obligaciones del prestador del servicio y del Usuario Final, para lo cual deberán contener, como mínimo, la información que los Suministradores pondrán a la disposición de los Usuarios Finales y las condiciones no indebidamente discriminatorias a que se sujetará el servicio.

Decimocuarto. Que el artículo 51 de la LIE establece que el Usuario Final deberá celebrar un Contrato de Suministro con un Suministrador previo a recibir el Suministro Básico o Suministro Calificado, y que dichos contratos deberán cumplir con las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico (CGPS).

Decimoquinto. Que el artículo 68, fracción V, de la LIE, señala que las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico asegurarán los procesos comerciales a fin de facilitar la venta de energía y productos generados por la Generación Distribuida, lo cual incluye a la Generación Limpia Distribuida de acuerdo con la definición del artículo 3, fracción III, de los Lineamientos que establecen los criterios para el otorgamiento de Certificados de Energías Limpias y los requisitos para su adquisición.

Decimosexto. Que el artículo 113 de la LIE establece que el Gobierno Federal promoverá la electrificación de comunidades rurales y zonas urbanas marginadas a través de los recursos del Fondo de Servicio Universal Eléctrico, mediante, entre otros, la provisión del Suministro Básico a Usuarios Finales en condiciones de marginación; asimismo, el artículo 115 de la misma Ley obliga a los Suministradores de Servicios Básicos a prestar el Suministro Básico a dichas comunidades rurales y zonas urbanas marginadas con apego a las políticas y estrategias de la Secretaría, y el apoyo técnico de la Comisión.

Decimoséptimo. Que el artículo 165, fracciones I y III, de la LIE, establece sanciones por no dar cumplimiento a las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico de manera generalizada o particular, respectivamente.

Decimooctavo. Que el artículo 18 del Reglamento señala que el Suministro Eléctrico podrá ofrecerse en las modalidades de Suministro Básico, Suministro Calificado y Suministro de Último Recurso, y será atribución de la Comisión establecer los requisitos para el otorgamiento de los permisos respectivos.

Decimonoveno. Que el artículo 38 del Reglamento establece que la prestación del Suministro Eléctrico deberá sujetarse a las disposiciones administrativas de carácter general que para tal fin emita la Comisión, las cuales deberán reflejar la práctica común de la industria bajo principios que permitan el desarrollo eficiente y competitivo de los mercados, tales como principios de proporcionalidad, transparencia y equidad en la contratación, así como que la provisión del Suministro se de en condiciones de eficiencia, Calidad, Confiabilidad, Continuidad, seguridad y sustentabilidad.

Vigésimo. Que el artículo 64 del Reglamento determina que los Suministradores solo podrán ordenar la suspensión del servicio de energía eléctrica, misma que ejecutarán los Transportistas y Distribuidores, en los términos del artículo 41 de la LIE y de las disposiciones administrativas de carácter general que emita para tal efecto la Comisión.

Vigésimo primero. Que, por su naturaleza y por las condiciones dinámicas del mercado eléctrico, las disposiciones administrativas de carácter general constituyen instrumentos regulatorios que serán objeto de constante evaluación y análisis por parte de esta Comisión para sujetarlos a un proceso de mejora continua.

Vigésimo segundo. Que la implementación de las disposiciones administrativas de carácter general de la prestación del Suministro Eléctrico ha implicado la necesidad de diseñar una regulación que compatibilice los usos comerciales y mejores prácticas, nacionales e internacionales, observados por las empresas que prestan dicho servicio.

Vigésimo tercero. Que el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo establece que, antes de la emisión de los actos administrativos a que se refiere el artículo 4 de dicha ley, se requerirá la presentación de una manifestación de impacto regulatorio (MIR) ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer); resultando la MIR correspondiente a las presentes Disposiciones Administrativas de alto impacto con análisis de impacto en la competencia y análisis de riesgos.

Vigésimo cuarto. Que, con fecha 16 de octubre de 2015, esta Comisión envió a la Cofemer, a través de la herramienta electrónica COFEMERMIR, el anteproyecto de las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Suministro Eléctrico y el formato de MIR.

Vigésimo quinto. Que, como resultado de la consulta pública, entre noviembre y diciembre de 2015, se llevaron a cabo diversas reuniones entre servidores públicos de esta Comisión con personal de la Secretaría de Energía, las Subdirecciones de Distribución, Suministro Básico y Suministro Calificado de la Comisión Federal de Electricidad, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), y actores del sector privado, con objeto de analizar y discutir distintos aspectos del anteproyecto de las presentes Disposiciones Administrativas, y el 24 de diciembre de 2015, esta Comisión envió a Cofemer una nueva versión del anteproyecto que atiende los comentarios presentados durante la consulta pública.

Vigésimo sexto. Que, mediante el oficio COFEME/15/4699, de fecha 30 de diciembre de 2015, la Cofemer emitió el dictamen total con efectos de final sobre el Anteproyecto de la presente Resolución y su correspondiente MIR, e indicó que se podía continuar con el procedimiento para su publicación en el DOF.

Por lo anterior y con fundamento en los artículos 28, párrafo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III, y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 715 de la Ley Federal del Trabajo; 17 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 32 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; 2, 7 BIS, 92 BIS, 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Capítulo IX y Capítulo X de la Ley General de Sociedades Mercantiles; 1, 2, fracción II, 3, 4, párrafo primero, 5, 22, fracciones I, II, III, IV, IX, X, XXIV y XXVII, 27, 41, fracción III y 42 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética; 3, fracciones XLV, XLVI, XLVII, XLVIII, XLIX, L, LI, LII, LV, LVI, LVII, 4, 8, 9, 12, fracciones II, III, IV, V, VII, XIII, XV, XXI, XXV, XXVI, XXXI, XXXII, XLI, XLII, XLV, LI, 14, 15, 21, 22, 29, 30, 31, 32, 33, fracción IV, 35, 37, 41, fracciones I, II, IV, V VI, VII, VIII y IX, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 68, fracción V, Título Cuarto, Capítulo I, 98, 100, 113, 126, fracción II, 136, fracción I, 138, 165, fracciones I, III, 167 Transitorios Primero, Segundo, párrafos primero y segundo, Sexto, Décimo Segundo, Décimo Cuarto, párrafos primero, tercero y cuarto, Décimo Quinto, Décimo Sexto, Décimo Octavo, último párrafo, Décimo Noveno y Vigésimo, de la Ley de la Industria Eléctrica; 2, último párrafo, 17, 18, 27, último párrafo, 33, fracción IV, 35, 38, 48, 53, 54, 60, 64, 66, 67, 70, 72, 73, 110, fracciones II y III, 112, 113, 114, 115, 118, 119, 120 y 121 del Reglamento; 3, 4 y Título Tercero A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y, 1, 2, 3, 6, fracciones I y III, 16, fracción I, 24 fracciones VI, VII, XXVII, XXX y XXXII, del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía, esta Comisión Reguladora de Energía

RESUELVE

PRIMERO. Se expiden las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la prestación del Suministro Eléctrico, mismas que se anexan a la presente y se tienen aquí reproducidas como si a la letra se insertaran, formando parte integrante de la presente Resolución.

SEGUNDO. Publíquese la presente Resolución y su Anexo Único en el Diario Oficial de la Federación.

TERCERO. La presente Resolución y su Anexo Único entrarán en vigor a la entrada en operación del Mercado Eléctrico Mayorista, con salvedad de las excepciones contempladas en los artículos transitorios de sus Disposiciones Administrativas.

CUARTO. Respecto a lo no previsto en las presentes disposiciones, continuarán rigiéndose en los términos establecidos en la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y las disposiciones emanadas de la misma, y en lo que no se oponga a lo anterior, por lo dispuesto en la Ley de la Industria Eléctrica.

QUINTO. El presente acto administrativo solo podrá impugnarse a través del juicio de amparo indirecto, conforme a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de agosto de 2014, que su Transitorio Segundo abrogó la Ley de la Comisión Reguladora de Energía y, consecuentemente, el recurso de reconsideración previsto en dicha ley. El expediente respectivo se encuentra y puede ser consultado en las oficinas de esta Comisión Reguladora de Energía ubicadas en Av. Horacio 1750, colonia Los Morales Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11510, México, D.F.

SEXTO. Inscribese la presente Resolución bajo el Núm. RES/999/2015 en el Registro al que se refieren los artículos 11, 22, fracción XXVI, inciso a), y 25, fracción X, de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética y 59, fracción I, del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía.

México, Distrito Federal, a 31 de diciembre de 2015.- El Presidente, **Francisco J. Salazar Diez de Sollano**.- Rúbrica.- Los Comisionados: **Marcelino Madrigal Martínez, Noé Navarrete González, Cecilia Montserrat Ramiro Ximénez, Jesús Serrano Landeros, Guillermo Zúñiga Martínez**.- Rúbricas.

ANEXO ÚNICO DE LA RESOLUCIÓN Núm. RES/999/2015

DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL QUE ESTABLECEN LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Capítulo I. Disposiciones Generales**1. Del Objeto, Alcance, y Ámbito de Aplicación**

Estas Condiciones Generales tendrán como objeto establecer los derechos y obligaciones de los Suministradores y de los Usuarios Finales no Participantes del Mercado que cuenten con un Contrato de Suministro.

Se sujetarán a las presentes Condiciones Generales las actividades de Suministro Eléctrico en todas sus modalidades, al amparo de Permisos otorgados por la Comisión Reguladora de Energía (CRE) bajo la Ley de la Industria Eléctrica (la Ley).

Las presentes Condiciones Generales son de orden público, interés general y observancia en todo el territorio nacional.

2. Marco jurídico aplicable

Estas Condiciones Generales se rigen por la Ley de la Industria Eléctrica y su Reglamento, la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética (LORCME) y las disposiciones administrativas que resulten aplicables.

Siendo mercantiles, los actos celebrados entre Suministradores y Usuarios Finales se regirán por el Código de Comercio y, de modo supletorio, por las disposiciones del Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables.

La interpretación de las presentes Condiciones Generales le corresponde a la CRE.

3. Definiciones

Para efectos de estas Condiciones Generales los términos, en singular o plural, que aparecen ya sea en su propio cuerpo o en su Anexo Único con inicial mayúscula tendrán el significado que se les asigna en la Ley y su Reglamento, en las Reglas del Mercado Eléctrico Mayorista, en el Código de Red y en los Lineamientos, según corresponda. Adicionalmente se entenderá por:

- I. **Aviso-Recibo:** Boleta enviada por el Suministrador al Usuario Final, en formato impreso o electrónico a elección del Usuario Final, donde se indica el consumo realizado, para que el Usuario Final pueda realizar el pago correspondiente, y que contiene la información indicada en el numeral 17 fracción XI de estas Condiciones Generales.
- II. **CEL:** Certificado de Energías Limpias, como se define en la Ley.
- III. **Comprobante de Pago:** Recibo impreso o electrónico, con valor legal y fiscal conforme lo establezcan las leyes fiscales, entregado al Usuario Final al momento de liquidar el adeudo indicado en el Aviso-Recibo, en el dispositivo electrónico, o al realizar un anticipo en cuenta.
- IV. **Condiciones Generales:** Las presentes Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico, incluyendo su Anexo Único.
- V. **Código de Red:** Criterios de eficiencia, Calidad, Confiabilidad, Continuidad, seguridad y sustentabilidad del Sistema Eléctrico Nacional, establecidos por la CRE.
- VI. **Condiciones no indebidamente discriminatorias:** Son aquellas condiciones que el Suministrador hace extensivas en los mismos términos a todos los Usuarios Finales que compartan las mismas características.
- VII. **Contrato de Suministro:** Contrato de prestación del Suministro Eléctrico, que celebran el Usuario Final y el Suministrador. Incluye tanto a los Modelos de Contrato de Suministro que deben ser autorizados, como a aquellos que se pacten en condiciones de libre competencia para el Suministro Calificado.
- VIII. **Depósito de Garantía:** Importe en efectivo, pagaré o cheque de caja; instrumento mercantil depositado por el Usuario Final en favor del Suministrador, y que sirve para respaldar las obligaciones de pago del Usuario Final.

- IX. Día hábil:** Se entenderá aquellos días que abarcan de lunes a viernes de cada semana sin contar el sábado y el domingo, los de descanso obligatorio, y los festivos que señale el calendario oficial, de acuerdo con el artículo 715 de la Ley Federal del Trabajo.
- X. Día calendario o natural:** Todos los días del año.
- XI. DACG de Transmisión y Distribución:** Disposiciones Administrativas de Carácter General en Materia de Acceso Abierto y Prestación de los Servicios en la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución de Energía Eléctrica.
- XII. DOF:** Diario Oficial de la Federación.
- XIII. Facturación:** Aplicación de la estructura tarifaria al consumo de energía eléctrica y demanda para la determinación del monto que el Suministrador debe incluir en el Aviso-Recibo, o que el Usuario Final debe liquidar en la Facturación en punto de venta, y el cual se elabora a partir de la información de mediciones recabadas o estimadas por el Distribuidor o Transportista, según corresponda. La facturación obligatoriamente se realizará en moneda nacional.
- XIV. Facturación en punto de venta:** Cálculo, en moneda nacional, del consumo de energía eléctrica que el Suministrador debe incluir en el Comprobante de Pago que, para tal efecto, elabore con base en la información contenida en el dispositivo electrónico que presente el Usuario Final en los lugares habilitados por el Suministrador.
- XV. Factura final:** Última factura emitida por el Suministrador al Usuario Final a partir de la Lectura final, incluyendo la aplicación del Depósito de Garantía, cuando sea el caso.
- XVI. Instalación Eléctrica:** Conjunto de equipos, aparatos, conductores y accesorios destinados para generar, transmitir, distribuir o utilizar la energía eléctrica.
- XVII. Instalación Eléctrica Independiente:** Para fines de Suministro, aquella Instalación Eléctrica destinada a un uso específico o a un Usuario Final específico.
- XVIII. Instalación Eléctrica Irregular:** Para fines de Suministro, aquella Instalación Eléctrica que no cumpla con la normatividad vigente.
- XIX. Lectura Final:** Lectura de un medidor o equipo de medición que se realiza al terminar la relación contractual entre el Usuario Final y el Suministrador.
- XX. Ley:** Ley de la Industria Eléctrica.
- XXI. Lineamientos:** Los Lineamientos que establecen los criterios para el otorgamiento de CEL y los requisitos para su adquisición, publicado en el DOF el 31 de octubre de 2014.
- XXII. Modelo de Contrato de Suministro:** Contrato de Suministro Eléctrico genérico que cada Suministrador de Servicios Básicos y Suministrador de Último Recurso debe elaborar con base en estas Condiciones Generales y someter a la CRE para su aprobación. El Modelo de Contrato de Suministro servirá, una vez aprobado, para celebrar contratos de Suministro Básico y contratos de Suministro de Último Recurso.
- XXIII. Prepago:** Modalidad de pago del Suministro Eléctrico en la cual el Usuario Final abona por adelantado una cierta cantidad de dinero al Suministrador, equivalente a una cierta cantidad de energía (kWh).
- XXIV. Profeco:** La Procuraduría Federal del Consumidor.
- XXV. Protocolos:** Los Protocolos para la suspensión del suministro de energía eléctrica en servicios que afectan a la comunidad, publicados en el DOF el 23 de diciembre de 2013, o el instrumento que le sustituya.
- XXVI. RGD:** Redes Generales de Distribución.
- XXVII. RNT:** Red Nacional de Transmisión.
- XXVIII. Registro de medición:** Información registrada en un equipo de medición o dispositivo electrónico, tal como el consumo o generación de energía activa y reactiva y demanda máxima, que se utilizará para efecto de Facturación.
- XXIX. Registro Móvil de Usuario (RMU):** Código único e intransferible que identifica a un Usuario Final y Contrato de Suministro ante un Suministrador. Ver Apéndice III.

¹ Referencias: NOM-001-SEDE-2012, NOM-029-STPS-2011.

- XXX.** **Reglamento:** Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica.
- XXXI.** **Rescisión:** Se refiere a la revocación del Contrato de Suministro que ampara el Suministro Eléctrico, a solicitud de cualquiera de las partes. Cuando el Contrato de Suministro no tenga vigencia indefinida, la Rescisión se referirá a su revocación anticipada.
- XXXII.** **Secretaría:** La Secretaría de Energía.
- XXXIII.** **Suministro:** El Suministro Básico, Suministro Calificado y Suministro de Último Recurso, según corresponda en cada caso.
- XXXIV.** **Suspensión:** Interrupción deliberada y temporal del Suministro Eléctrico por cualquier causa.
- XXXV.** **Tarifa convencional:** Tarifa negociable libremente entre las partes de un Contrato de Suministro.
- XXXVI.** **Técnicamente Factible:** Se refiere a la existencia de infraestructura e instalaciones apropiadas para ofrecer el Suministro Eléctrico solicitado, o la posibilidad técnica de realizar las obras de infraestructura para ofrecer dicho servicio, conforme a los términos y condiciones, metodologías de cálculo y a los criterios y bases para determinar y actualizar el monto de las aportaciones que determine la CRE y el CENACE, en el ámbito de sus respectivas atribuciones de Ley.
- XXXVII.** **Terminación:** Se refiere a la interrupción permanente y definitiva del Suministro Eléctrico que ampara el Contrato de Suministro. Puede o no acompañarse del desmantelamiento de los medidores o equipos de medición, acometida y otras instalaciones.
- XXXVIII.** **Usuario Final:** Usuario de Suministro Básico o Usuario Calificado, para efectos de la Ley y su Reglamento; y Consumidor, para efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

4. **Modificación de las Condiciones Generales de Prestación del Suministro**

- I. La CRE podrá modificar los términos de estas Condiciones Generales cuando ello sea necesario para mantener su vigencia, relevancia y consistencia con otras disposiciones regulatorias, o a efecto de aplicar lo dispuesto en el artículo 27, último párrafo, de la Ley. Para ello la CRE podrá solicitar la opinión de Profeco.
- II. Los Participantes del Mercado, autoridades y otros interesados que lo consideren conveniente, podrán enviar sus solicitudes de revisión de estas Condiciones Generales mediante un documento escrito a través de la Oficialía de Partes Electrónica de la CRE.
- III. Cualquier modificación a las presentes Condiciones Generales por parte de la CRE deberá reflejarse en la adecuación de los respectivos Modelos de Contrato de Suministro, quedando claramente establecida en los Contratos de Suministro que se celebren a partir de la publicación de dichas modificaciones, sin perjuicio de la correspondiente actualización en los registros ante la Profeco.

5. **Del acceso Público y Universal**

Es una obligación de los Suministradores de Servicios Básicos el cumplir con las obligaciones de servicio público y universal indicadas en el artículo 4 de la Ley en las zonas donde operen y, en su caso, las condiciones especiales pactadas con los Usuarios Finales, las cuales se incluirán en el Contrato de Suministro que firmen las partes.

Las obligaciones de servicio público y universal solo serán aplicables a los Suministradores de Servicios Básicos y Suministradores de Último Recurso, quedando los Suministradores de Servicios Calificados en libertad de ofrecer sus servicios de suministro en condiciones de libre competencia, y de negar el Suministro Eléctrico cuando ello no sea económicamente viable o no convenga a sus intereses.

En todos los casos los Suministradores deberán prestar sus servicios en apego a las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas y de normalización aplicables, sin afectar los intereses o la capacidad de otros Usuarios Finales de continuar recibiendo el Suministro Eléctrico.

Los Suministradores de Servicios Básicos no podrán ofrecer el Suministro Eléctrico cuando ello actúe en detrimento de la eficiencia y calidad de dicho servicio, en apego al artículo 46 de la Ley, así como en los siguientes casos:

- I. Cuando los solicitantes sean Usuarios Calificados o estén obligados a registrarse como Usuarios Calificados, de acuerdo con el artículo 60 de la Ley, salvo cuando se cumpla el supuesto del artículo 57 de dicha Ley.

- II. Cuando el solicitante presente información falsa de manera dolosa.
- III. Cuando la distancia de la Instalación Eléctrica donde se solicita el Suministro Básico al poste o registro de la RGD en baja tensión más próximo sea superior a 200 metros, y el Usuario Final no esté en posibilidad de realizar Aportaciones para su construcción y no opte por realizarlas a su costa, cumpliéndose siempre con lo previsto en el artículo 35 de la Ley y los artículos 53 y 54 del Reglamento. La denegación del Suministro deberá estar fundada y motivada;

En este caso la cobertura del Suministro quedará sujeta a la recepción de financiamiento adicional por parte del Fondo de Servicio Universal Eléctrico.
- IV. Cuando el valor presente neto del cobro esperado de la tarifa aplicable a ese Usuario Final sea inferior al costo marginal de interconectar a dicho Usuario Final, como se indica en el artículo 53 del Reglamento, y no se cuente con financiamiento adicional para compensar dicho costo.
- V. Cuando el Usuario Final no cubra o no esté dispuesto a cubrir el Depósito de Garantía requerido por el Suministrador de Servicios Básicos, siempre que el pago provisional de dicho Depósito de Garantía se encuentre adecuadamente fundado y motivado.

6. Información sobre las Condiciones Generales

El Suministrador de Servicios Básicos pondrá a disposición del público en general las presentes Condiciones Generales de manera gratuita a través de los medios a su alcance.

Capítulo II. La Prestación del Suministro Básico

7. De la Naturaleza del Suministro Básico

- I. El Suministro Básico comprende aquellas actividades del Suministro Eléctrico que se ofrecen en bajo regulación tarifaria y comercial, incluyendo la contratación, venta, mantenimiento, Facturación, cobranza por sí o por interpósita persona en nombre del Suministrador de Servicios Básicos, Suspensión y Terminación o Rescisión del Suministro, y la atención a las quejas de los Usuarios Finales, para garantizar la calidad y continuidad del Suministro Eléctrico.
- II. El Suministro Básico debe ofrecerse por los Suministradores de Servicios Básicos, o por terceros autorizados en su nombre y representación, a todas las personas que lo soliciten que no sean Usuarios Calificados, salvo en el supuesto del artículo 57 de la Ley, y su acceso deberá proveerse por los Distribuidores o Transportistas. En este caso los Suministradores de Servicios Básicos serán los responsables de aplicar la Tarifa Regulada que corresponda.
- III. El carácter universal del Suministro Básico, por otra parte, le confiere a los Transportistas y Distribuidores, por cuenta de la Nación, la obligación de ampliar la cobertura de este servicio para atender a las comunidades rurales y zonas urbanas marginadas en los términos y condiciones que fije la Secretaría conforme lo señalan los artículos 14, 29 y 30 de la Ley; mientras que el artículo 115 de la misma Ley e asigna a los Suministradores de Servicios Básicos la obligación compartida de prestar el Suministro Eléctrico en sus zonas de operación donde se haya ampliado la cobertura de la RNT y RGD. Para cumplir con la obligación señalada en esta fracción los Suministradores de Servicios Básicos, Transportistas y Distribuidores podrán recibir recursos del Fondo de Servicio Universal Eléctrico, además de la tarifa especial que se establezca para tal fin, de ser el caso.
- IV. Los Suministradores de Servicios Básicos no estarán obligados a ofrecer servicios públicos a los Usuarios Finales, siendo esta una obligación del orden de gobierno que en su caso corresponda.

8. De las Relaciones entre las Partes

Para prestar el Suministro Básico el Suministrador de Servicios Básicos deberá celebrar los siguientes contratos:

- I. **Contrato de Participante del Mercado en la modalidad de Suministrador de Servicios Básicos**, celebrado entre el Suministrador de Servicios Básicos y el CENACE, y que también permite mediar su interacción con el Transportista o particulares solidariamente responsables en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley, así como con otros Participantes del Mercado.

- II. Contrato de Distribución**, celebrado entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Distribuidor o particulares solidariamente responsables que operen en nombre del Estado a través de asociaciones o contratos en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley, para coordinar aquellas acciones que involucren elementos de las RGD que no formen parte del Mercado Eléctrico Mayorista, y por ende se realicen sin mediación del CENACE, así como establecer los derechos y obligaciones que de dichas acciones deriven, como pueden ser las obras de instalación de equipos a nuevos Usuarios Finales, el reemplazo y retiro de equipos, la suspensión y reactivación del Suministro, así como la solución de fallas en la prestación del Suministro. Este contrato incluye los derechos y obligaciones del Suministrador de Servicios Básicos y el Distribuidor derivados del artículo 41, fracción IV y V, de la Ley, y los artículos 67 y 73 del Reglamento. Los Contratos de Distribución deberán ser aprobados por la CRE previo a su entrada en vigor.
- El Suministrador de Servicios Básicos y el Distribuidor deberán utilizar el Modelo de Contrato incluido en las DACG de Transmisión y Distribución como base para la elaboración de este Contrato, y someterlo a la CRE para su aprobación.
- III. Contrato de Suministro**, celebrado entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final de conformidad con el artículo 51 de la Ley, previo al inicio de la prestación del Suministro. Dichos contratos deberán cumplir con estas Condiciones Generales y otras disposiciones aplicables, haber sido registrados por el Suministrador de Servicios Básicos ante la Profeco y posteriormente autorizados por la CRE.
- 9. De los Derechos y Obligaciones de los Suministradores de Servicios Básicos**
- 9.1 Los Suministradores de Servicios Básicos tendrán las siguientes obligaciones:
- I. Contar con permiso otorgado por la CRE para ofrecer el Suministro Básico.
- II. Cumplir con lo establecido en la Ley y su Reglamento, así como con las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas, de normalización, y demás actos que de ellas emanen o se relacionen, y cualquier otra disposición jurídica que resulte aplicable; así como con las mejores prácticas de la industria.
- III. Someter a la CRE, para su aprobación, el Modelo de Contrato para el Suministro Básico para celebrar contratos con Usuarios de Suministro Básico. El Modelo de Contrato para el Suministro Básico deberá incluir el procedimiento de conciliación e indemnización para la atención de las quejas que se susciten entre el Usuario Final y el Suministrador de Servicios Básicos con motivo de la prestación del Suministro Básico. En dicho procedimiento el Suministrador de Servicios Básicos deberá ser la primera instancia para la atención de quejas, debiendo el proceso desarrollarse bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe.
- El Modelo de Contrato deberá ofrecer a los Usuarios Finales con Demanda Controlable la opción de poner a disposición de su Suministrador de Servicios Básicos sus reducciones de demanda.
- IV. Contratar energía eléctrica y productos asociados suficientes para satisfacer sus obligaciones hacia los Usuarios de Suministro Básico, y celebrar los Contratos de Cobertura que les permitan cumplir con los requisitos de potencia que determine la CRE, conforme a los artículos 12, fracción XXI, y 52 de la Ley.
- V. Registrar ante la Profeco el Modelo de Contrato para el Suministro Básico, previamente a que este sea aprobado por la CRE.
- VI. Prestar el Suministro de Último Recurso a Usuarios Calificados cuando aplique el supuesto del artículo 57 de la Ley, en tanto el Usuario Calificado realice la contratación del Suministro Calificado, sin exceder el plazo máximo establecido en las presentes Condiciones Generales.
- El Suministrador de Servicios Básicos deberá abstenerse de subsidiar a los Usuarios del Suministro de Último Recurso con los recursos destinados al Suministro Básico.
- El cumplimiento de esta fracción podrá ser objeto de una inspección por parte de una unidad de inspección acreditada por la CRE.
- VII. Contar con los registros de medición actualizados obtenidos del Distribuidor o Transportista, para efectos de Facturación. Sólo se permitirá la Facturación a partir de estimaciones de manera temporal con autorización previa de la CRE.

- VIII. Tomar las acciones y previsiones a su alcance para que el Suministro se ofrezca a sus Usuarios Finales conforme al Código de Red.
- IX. Compensar, por iniciativa propia o a instancia de una reclamación, de manera pronta y expedita, a los Usuarios Finales a los que preste el Suministro Eléctrico por las afectaciones que les pueda ocasionar la interrupción del Suministro Eléctrico o su entrega fuera de las especificaciones del Código de Red, atribuibles a fallas en la operación del sistema o en la infraestructura de transmisión y distribución diferentes del caso fortuito o fuerza mayor. Dicha compensación procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 70 del Reglamento, y podrá o no sustentarse en la verificación, en campo o remota, de las Instalaciones Eléctricas, según acuerden las partes. De no llegarse a un acuerdo entre las partes, los Usuarios Finales podrán presentar una queja según el procedimiento que se indica en el numeral 24 de las presentes Condiciones Generales.
- X. Compensar por iniciativa propia o a instancia de una reclamación, a los Usuarios Finales por las afectaciones que les puedan ocasionar las fallas y omisiones en la medición, Facturación y cobranza del Suministro; y conciliar las quejas que puedan surgir con los Usuarios Finales con motivo de deficiencias en la atención al cliente, extravío de información, aplazamientos o negativas de atención no justificadas, así como cualquier otra discrepancia entre el servicio comprometido y el ofrecido.
- De no llegarse a un acuerdo entre las partes, los Usuarios Finales podrán presentar una queja según el procedimiento que se indica en el numeral 24 de las presentes Condiciones Generales.
- XI. Poner a disposición del Usuario Final, a través de oficina(s) de atención al público, página electrónica o cualquier otro medio a su alcance, toda la información necesaria, previo a la contratación del Suministro, para que este tome una decisión informada sobre los servicios ofrecidos. La difusión de esta información deberá observar el principio de máxima publicidad e incluir como mínimo lo siguiente:
- Requisitos y trámites simplificados a seguir para la atención de solicitud de servicios, celebración, modificación y Rescisión de contratos (Terminación del Suministro);
 - Requisitos y trámites simplificados para la presentación de quejas del Usuario Final;
 - Requisitos y trámites simplificados para que se atienda al Usuario Final en caso de no recibir respuesta a su reclamación dentro de los 10 días naturales que establece el artículo 62 y 63 del Reglamento, o cuando habiéndola recibido persista su inconformidad;
 - Requisitos y trámites simplificados a seguir para la devolución de cargos de cobranza irregulares;
 - Compromisos de calidad para la cobranza y atención al cliente;
 - Contenido del Aviso-Recibo y Comprobante de pago, según sea el caso;
 - Derechos y obligaciones del Suministrador de Servicios Básicos y del Usuario Final;
 - Opciones de Facturación y pago, así como sus requisitos y trámites asociados;
 - Cargos ordinarios, extraordinarios y bonificaciones.
- Cualquier inexactitud u omisión en la información presentada al Usuario Final será sancionada por la CRE en los términos del artículo 165, fracciones II, inciso a), y fracción III, inciso b), de la Ley, o por la Profeco, según corresponda el ámbito de competencia.
- La información de este apartado deberá estar a la vista del público en las oficinas donde se realice la contratación, en folletería, página de internet del Suministrador de Servicios Básicos, y en el texto del Contrato de Suministro que firme el Usuario Final.
- XII. Mantener un capital del trabajo adecuado y suficiente para garantizar la continuidad del Suministro Eléctrico, dentro de parámetros de eficiencia del ciclo de Facturación.
- XIII. Contar con seguros que le amparen contra pérdidas materiales y todo tipo de responsabilidad civil, así como caso fortuito y fuerza mayor.
- XIV. Contar con procedimientos internos detallados para la atención de quejas, y recepción de sugerencias por parte de los Usuarios Finales. Dichos procedimientos estarán a disposición de cualquier Usuario Final, dependencia o autoridad local o federal que los solicite para su consulta.

- XV. Facilitar a la Generación Distribuida y Generación Limpia Distribuida que represente, la venta de energía y productos asociados en términos no indebidamente discriminatorios, en apego al artículo 68, fracción V, de la Ley.
- XVI. Prestar el Suministro Eléctrico a las comunidades rurales y zonas urbanas marginadas, en apego al Título Cuarto, Capítulo I, de la Ley, y de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por la Secretaría.
- XVII. Contar en todo momento con recursos financieros líquidos suficientes para reembolsar el Depósito de Garantía a todo Usuario Final cuyo Contrato de Suministro sea Rescindido, cuando proceda.
- XVIII. Devolver el saldo remanente del Depósito de Garantía al Usuario Final, cuando proceda, una vez Rescindido el Contrato de Suministro, si no existieran adeudos por parte del Usuario Final.
- XIX. Dar a la información de sus Usuarios Finales, cuando sean personas físicas, un trato confidencial y apegado a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.
- XX. Informar a las autoridades que corresponda, la información que se requiera para la planeación de la expansión de la RNT y RGD.
- XXI. Adoptar y promover las mejores prácticas de la industria para la atención al cliente.
- 9.2 Los Suministradores de Servicios Básicos tendrán los siguientes derechos:
- I. Recibir una remuneración a cambio de los servicios prestados, con base en las Tarifas autorizadas.
- II. Comprobar, en todo momento, si la información proporcionada por el Usuario Final es correcta, completa y se encuentra actualizada.
- III. Recibir de la CRE, en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de su entrega, respuesta sobre la aprobación, rechazo o solicitud de modificación de los Modelos de Contrato que haya sometido a su consideración.
- IV. Ordenar la Suspensión del Suministro Eléctrico por haber incurrido el Usuario Final en alguno de los supuestos del artículo 41 de la Ley. De resultar injustificada dicha Suspensión en un proceso de controversia el Suministrador de Servicios Básicos será sancionado según el artículo 165, fracción III, de la Ley y deberá resarcir al Usuario Final los costos y daños de que este hubiere sido objeto, mediante proceso de conciliación o según lo determine la CRE, sin perjuicio de las demás compensaciones a las que el Usuario Final sea acreedor en términos del artículo 92 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor y otras disposiciones legales.
- V. Ordenar la Suspensión del Suministro Eléctrico a un Usuario Final una vez transcurridos 10 días naturales a partir de la fecha límite de pago indicada en el Aviso-Recibo, siempre que el Usuario Final no haya presentado una queja ante la Profeco o la CRE antes de la fecha límite de pago, en apego al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. De resultar injustificada dicha Suspensión en un proceso de controversia el Suministrador de Servicios Básicos será sancionado según el artículo 165, fracción III, de la Ley y deberá resarcir al Usuario Final los costos y daños de que este hubiere sido objeto, sin perjuicio de las demás sanciones a las que sea acreedor de conformidad con otras disposiciones legales aplicables.
- VI. Ordenar la Rescisión del contrato y Terminación del Suministro Eléctrico a un Usuario Final una vez transcurridos 15 días naturales a partir de la Suspensión del Suministro, de aplicar los supuestos indicados en el numeral 21.2 de las presentes Condiciones Generales.
- VII. Rechazar solicitudes de prestación del Suministro Básico de manera fundada, motivada y no indebidamente discriminatoria a cualquier Centro de Carga que incumpla lo previsto en el Transitorio Décimo Segundo, séptimo párrafo, de la Ley, así como en los casos indicados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.
- VIII. Ser compensado por el CENACE, o por Distribuidores, Transportistas u otros Participantes del Mercado a través del CENACE, por las erogaciones realizadas para resarcir a sus Usuarios Finales los daños ocasionados por la interrupción del Suministro Eléctrico o su entrega fuera de las especificaciones del Código de Red en su zona de operación,

atribuibles a fallas diferentes del caso fortuito o fuerza mayor, así como aquellas que sean acordadas entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Transportista o Distribuidor, para efectos de mantenimiento de las RNT y RGD.

Cuando existan contratos o convenios entre el Suministrador de Servicios Básicos y la(s) parte(s) involucrada(s), las compensaciones se calcularán y liquidarán de acuerdo con dichos contratos y convenios.

De no llegarse a un acuerdo entre las partes, podrán acudir a la CRE con el fin de solicitar la intervención de una unidad de verificación para deslindar responsabilidades y determinar el monto de la compensación, misma que será ejecutada por el CENACE.

- IX. Pactar acuerdos convencionales, Tarifas convencionales o descuentos cuando el Suministrador de Servicios Básicos ofrezca el Suministro de Último Recurso de conformidad con lo dispuesto por el artículo 57 de la Ley. Dichos acuerdos convencionales, Tarifas convencionales o descuentos deberán ser de carácter general y hacerse extensivos a otros Usuarios Calificados de forma no discriminatoria, en observancia del artículo 48 del Reglamento. Una vez pactados dichos acuerdos convencionales, Tarifas convencionales o descuentos, el Suministrador de Servicios Básicos deberá registrarlos ante la CRE.
- X. Adquirir, sin costo, los Derechos Financieros de Transmisión correspondientes a los usos históricos de los Centros de Carga que representen, o los ingresos netos que resulten de su venta, siempre y cuando se abastezcan por el Suministro Básico, en apego al Transitorio Décimo Cuarto de la Ley.
- XI. Adquirir la energía eléctrica y Productos Asociados generados por Usuarios Finales con Generación que operen como Generación Limpia Distribuida, siempre y cuando se cumplan los requisitos que establece el artículo 21 de la Ley.

En este caso los CEL que sean generados podrán servir al Suministrador de Servicios Básicos para cumplir su requisito de CEL, o se podrán comercializar a través del Suministrador de Servicios Básicos en los términos que acuerden las partes en su Contrato de Suministro; o bien a través de contratos bilaterales observando lo establecido en el artículo 11 de los Lineamientos. En todos estos casos el Suministrador de Servicios Básicos no podrá cobrar un margen de intermediación por dichas transacciones, limitándose únicamente a recaudar una cuota de recuperación por sus servicios, de ser el caso.
- XII. Celebrar Contratos de Cobertura Eléctrica al amparo de los artículos 53, 97 y Transitorio Décimo Noveno de la Ley.

10. De los Derechos y Obligaciones del Usuario Final del Suministro Básico.

- 10.1 El Usuario de Suministro Básico tendrá las siguientes obligaciones:
 - I. Realizar los pagos por los servicios recibidos antes de su fecha límite de pago, de acuerdo con lo pactado en su Contrato de Suministro, con base en las tarifas autorizadas. Los servicios no están limitados a la venta de energía y potencia.
 - II. Asegurarse que la información proporcionada a su Suministrador de Servicios Básicos sea completa, precisa y se encuentre actualizada.
 - III. Abstenerse de conectar sus Centros de Carga o Instalaciones Eléctricas Independientes a las RGD o redes particulares sin la debida autorización y contrato, consumir energía eléctrica a través de Instalaciones Eléctricas Irregulares o sin equipos de medición, así como utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no autorizada por su Contrato de Suministro.
 - IV. Notificar al Suministrador en persona, vía telefónica o por medios electrónicos, cuando se presuma la existencia de errores en el medidor, en la medición o en la Facturación del Suministro.
 - V. Notificar al Suministrador en persona, vía telefónica o por medios electrónicos, cuando aplique alguno de los supuestos para la reexpedición del Contrato de Suministro establecidos en el numeral 20, fracción V, de las presentes Condiciones Generales, con el fin de deslindar al Usuario Final de posibles obligaciones futuras generadas bajo el Contrato de Suministro actual, y no interrumpir el Suministro ni desinstalar el medidor o equipo de medición al nuevo solicitante.

- VI. Notificar a su Suministrador en persona, por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos, sobre la Rescisión voluntaria de su Contrato de Suministro, al menos cinco días naturales antes de la fecha de rescisión solicitada. Dicha rescisión podrá aplicar por alguno de los supuestos establecidos en el numeral 21.1 de las presentes Condiciones Generales, con el fin de deslindar al Usuario Final de posibles obligaciones futuras generadas bajo el Contrato de Suministro actual, y proceder al desmantelamiento o retiro de medidores o equipos de medición, acometida y otros, cuando corresponda.
- VII. Notificar al Suministrador sobre su cambio de domicilio, al menos cinco días naturales antes de su fecha probable de partida. Dicha notificación dará origen a la Rescisión del Contrato de Suministro y Terminación del Suministro Eléctrico.
- Una vez Rescindido el Contrato de Suministro el Usuario Final quedará exento de toda responsabilidad y cargo que se pudieran generar con posterioridad, no así de las responsabilidades y cargos generados anteriormente.
- VIII. Permitir al Distribuidor o Transportista, según sea el caso, el acceso a su propiedad para la instalación, conservación, verificación o retiro de las líneas y equipos necesarios para la conexión y medición del Suministro, así como para la realización de las lecturas de consumos, cuando dichos medidores se encuentren en el interior del inmueble, quedando obligado el Usuario Final a no alterar dichas líneas y equipos.
- En caso de negarse al Distribuidor o Transportista el acceso para la realización de lecturas de consumo, el Distribuidor o Transportista podrá solicitar a la CRE o a la Secretaría el envío de una unidad de verificación acreditada para aplicar el procedimiento establecido en el artículo 113 del Reglamento, pudiendo reubicarse el medidor o equipo de medición al exterior del inmueble.
- IX. En ningún caso podrá el Distribuidor o Transportista ingresar a las instalaciones o propiedad del Usuario Final sin el consentimiento de este último, salvo en caso de una emergencia que ponga en riesgo la vida de alguna persona.

10.2 El Usuario Final del Suministro Básico tendrá, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes derechos:

- I. Recibir el Suministro Eléctrico en condiciones de eficiencia, Calidad, Confiabilidad, Continuidad, seguridad y sustentabilidad.
- II. Recibir del Suministrador de Servicios Básicos toda la información relacionada con la contratación del Suministro y otros servicios ofrecidos, el proceso de Facturación, la tarifa aplicada y su procedimiento de cálculo, las modalidades de Facturación y pago, entre otros, previo a la firma del Contrato de Suministro.
- III. Ser compensado de manera automática, o de manera pronta y expedita a instancia de una reclamación, e independientemente de la vía de resolución que se siga, por las afectaciones y desperfectos que les puedan ocasionar a sus instalaciones, equipos o aparatos eléctricos los cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico, como se indica en el artículo 73 del Reglamento, su entrega fuera de las especificaciones del Código de Red o su interrupción, atribuible a fallas en la operación del sistema o en la infraestructura de transmisión y distribución diferentes del caso fortuito o fuerza mayor.
- Dicha compensación procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 70 del Reglamento y 92 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y podrá o no sustentarse en una visita de verificación o verificación remota, según acuerden las partes. De no llegarse a un acuerdo entre las partes, los Usuarios Finales podrán presentar una queja según el procedimiento que se indica en el numeral 24 de las presentes Condiciones Generales.
- El cumplimiento de esta fracción podrá ser objeto de una inspección por parte de una unidad de inspección acreditada por la CRE.
- IV. Solicitar a su Suministrador de Servicios Básicos la verificación, sin costo para el Usuario Final, de su medidor o equipo de medición. De solicitarse más de una verificación en un periodo de 12 meses móviles, el costo de dicha verificación recaerá en el Distribuidor o Transportista, cuando se determine la existencia de errores en la operación del medidor o equipo de medición; o en el Usuario Final, cuando se determine que el medidor o equipo de medición opera correctamente.

- V. El Usuario Final, o la persona que éste designe, tendrá derecho de presenciar la verificación de su medidor o equipo de medición, así como a proponer a dos testigos, en apego al artículo 110, fracción II, del Reglamento.
- La fecha y hora de la visita de verificación podrá ser acordada por mutuo acuerdo entre el Usuario Final y su Suministrador de Servicios Básicos. En caso de no poder la unidad de verificación entrar en contacto con el Usuario Final, deberá notificarle la fecha y hora de la visita de verificación, no estando obligada a repetir la visita si el Usuario Final o las personas designadas no estuvieran presentes en la fecha y hora citadas.
- VI. Recibir de la unidad de verificación que verifique su medidor o equipo de medición, copia del acta de verificación, en apego al artículo 110, fracción III, del Reglamento.
- Cuando el Distribuidor o Transportista realicen la verificación en apego al artículo 114 del Reglamento, el Usuario Final tendrá derecho a recibir copia del acta circunstanciada o constancia de verificación correspondiente. El acta circunstanciada o constancia de verificación, según sea el caso, deberán incluir como mínimo un resumen de los resultados de la verificación, el número del medidor o equipo de medición, y la fecha.
- Cuando la verificación se realice de manera remota a través del análisis de indicadores, se deberá enviar al Usuario Final una notificación con el resultado interpretado de dicha verificación, en lenguaje no técnico.
- VII. Instalar, a su coste, un segundo medidor de respaldo en sus instalaciones, cuidando técnicamente que no interfiera con las mediciones del medidor principal utilizado por el Distribuidor o Transportista.
- Las reclamaciones y quejas del Usuario Final sustentadas en lecturas del medidor de respaldo sólo tendrán validez si dicho medidor se encuentra calibrado y cumple con las mismas Normas Oficiales Mexicanas, especificaciones técnicas y características del medidor instalado por el Distribuidor o Transportista. Para que las lecturas del medidor de respaldo se consideren válidas deberá estar conectado en el mismo punto que el medidor principal.
- VIII. Inconformarse o quejarse cuando así convenga a sus intereses, solicitando la reparación o restitución del daño o perjuicio causado por el Suministrador de Servicios Básicos. El pago por los servicios recibidos no ratifica su conformidad con dichos servicios, y la presentación de una queja ante la Profeco o la CRE antes de la fecha límite de pago por parte del Usuario Final inhabilita al Suministrador de Servicios Básicos de poder Suspender el Suministro Eléctrico a su Instalación Eléctrica Independiente, en apego al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en tanto se resuelva en definitiva dicha queja y se eleve a nivel de cosa juzgada por la CRE o Profeco, según corresponda.
- La imposibilidad de suspender el Suministro estará acotada a la causa que motivó la queja presentada ante Profeco o la CRE, debiéndose liquidar normalmente las Facturaciones posteriores que no sean objeto de quejas ante dichas instituciones.
- IX. Gozar de todos los derechos que le confiera la legislación aplicable en materia de transparencia y protección de datos personales. Lo anterior no exime al Usuario Final de proporcionar al Suministrador de Servicios Básicos aquella información que sea estrictamente indispensable para celebrar un Contrato de Suministro.
- X. Ofrecer, a través de un Suministrador de Servicios Básicos, la reducción de demanda que resulte de su Demanda Controlable, al amparo del artículo 49 de la Ley, y recibir una contraprestación del Suministrador de Servicios Básicos en los términos que se hubieren pactado en el Contrato de Suministro, tomando en consideración las tarifas reguladas autorizadas.
- XI. Cuando sus instalaciones le permitan al Usuario Final operar ya sea como Centro de Carga, cuando retire energía de la red, o como Generación Distribuida, cuando inyecte energía a la red, en los términos del artículo 126, fracción II, de la Ley; y de la Sección II, fracción 7, de los Lineamientos, el Usuario de Suministro Básico tendrá derecho de inyectar a la red los excedentes de energía limpia generados en sus instalaciones y recibir los CEL que correspondan a la energía limpia generada y efectivamente inyectada a la red.
- Los CEL que se generen serán administrados y comercializados a través del Suministrador de Servicios Básicos, siguiendo las instrucciones del usuario que los generó, y apegándose a los términos que acuerden en su Contrato de Suministro u otro instrumento, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los CEL que se generen podrán servir alternativamente para cubrir las obligaciones de CEL de los Centros de Carga del propio Usuario Final o de otros Centros de Carga mediante transacciones bilaterales, siempre que se cumplan los requisitos de monitoreo, reporte y verificación indicados en el artículo 11 de los Lineamientos y otras disposiciones aplicables.

- XII. Todos los demás derechos que se contemplen en otras disposiciones, incluyendo la Ley Federal de Protección al Consumidor.

11. De la Contratación del Suministro Básico

- I. A menos que se pacte lo contrario, los Contratos de Suministro tendrán vigencia indefinida.
- II. El Contrato de Suministro será específico a un Usuario Final e Instalación Eléctrica Independiente.
- III. Cuando sea necesario que el Usuario Final acepte términos y condiciones adicionales a las de su Contrato de Suministro para acceder a otros servicios ofrecidos por el Suministrador de Servicios Básicos, como pueden ser páginas de internet y uso en dispositivos móviles, portabilidad de información o vinculación del servicio con tarjetas de crédito o débito y cuentas bancarias, entre otros, dichos términos y condiciones no podrán contravenir lo establecido en el Contrato de Suministro original, ni lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales. En caso de discrepancia prevalecerán las presentes Condiciones Generales.
- IV. El Suministrador de Servicios Básicos contará con un máximo de tres días naturales para procesar las solicitudes de servicio recibidas y notificar al solicitante sobre su aceptación, rechazo o requerirle la corrección de datos. El Suministrador de Servicios Básicos no podrá desechar el trámite argumentando que está incompleto si no realizó dicha notificación.
- La corrección de datos procederá cuando la solicitud se encuentre incompleta o contenga información incorrecta, y deberá realizarse personalmente, por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos.
- V. Una vez aceptada la solicitud y notificado el solicitante, dicho solicitante contará con un máximo de cinco días hábiles para firmar, físicamente o a través de medios electrónicos, el respectivo Contrato de Suministro. Toda solicitud de Suministro deberá constar por escrito y tener el consentimiento expreso del Usuario.
- VI. El Usuario Final, persona física, deberá acreditar su mayoría de edad (18 años cumplidos) al momento de solicitar la contratación del Suministro Básico, pues ello será requisito indispensable para firmar un contrato vinculante.
- VII. El Suministrador de Servicios Básicos tendrá la opción de requerir al solicitante la presentación de documentación que acredite la propiedad del inmueble que recibirá el Suministro Eléctrico, con el fin de evitar la posterior evasión de responsabilidades. Dicha documentación deberá incluir el nombre del solicitante, de ser persona física, o el nombre de su representante legal, de ser persona moral.
- En caso de no ser el solicitante el propietario del inmueble, el Suministrador de Servicios Básicos tendrá la opción de aceptar en su lugar contratos de arrendamiento o cartas poder.
- VIII. La contratación por medios electrónicos se realizará mediante el sistema establecido por el Suministrador de Servicios Básicos, y deberá incluir medidas de seguridad y autenticación de identidad como las establecidas en la Ley de Firma Electrónica Avanzada. Todas las comunicaciones deberán entregarse contra acuse de recibo.
- IX. La solicitud de contratación vía telefónica deberá ratificarse con la firma del Contrato de Suministro en ventanilla o por medios electrónicos para tener validez legal. En ningún caso se podrá solicitar al Usuario Final información crediticia ni financiera.
- X. Independientemente de la modalidad de contratación utilizada, personal o electrónica, el Suministrador de Servicios Básicos deberá hacer entrega al Usuario Final de una copia impresa de su Contrato de Suministro, que incluya la información a que se refiere el numeral 11, fracción XXII, de estas Condiciones Generales. La versión electrónica de dicho Contrato de Suministro deberá estar disponible en todo momento en el sitio de internet del Suministrador de Servicios Básicos.

- Adicionalmente, cuando se actualicen las cláusulas del Contrato de Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos deberá elaborar y enviar al Usuario Final un resumen de las modificaciones realizadas, en lenguaje y formato de fácil lectura.
- XI. Al solicitar Suministro Eléctrico el solicitante deberá manifestar el uso que dará a la energía eléctrica, la carga instalada, la demanda por contratar, entendiéndose ésta como su necesidad máxima de potencia eléctrica expresada en kilowatts, y, en su caso, cualquier otra información que sea necesaria para seleccionar la tarifa adecuada. El Suministrador de Servicios Básicos orientará al solicitante en caso de duda.
- XII. El solicitante podrá requerir dos o más Suministros cuando éstos correspondan a Instalaciones Eléctricas Independientes, pudiendo encontrarse dentro de un mismo inmueble.
- XIII. El Suministrador de Servicios Básicos no podrá obligar, por ninguna circunstancia, la suma de servicios al Usuario Final, ni redefinir las características del inmueble, garantía, tarifa, uso, o Instalación Eléctrica anteriormente contratada o legada.
- XIV. En los inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio y en general a los inmuebles integrados por varias unidades o departamentos de cualquier uso, cada solicitante, propietario, copropietario, poseedor, arrendatario o comodatario podrá contratar el o los Suministro(s) que requiera, cuando no sean servicios generales o de áreas comunes. Nadie puede ser obligado a pagar aquello a lo que no se haya obligado por Contrato de Suministro, o por lo establecido en la Ley de Propiedad de Condominio de Inmuebles correspondiente.
- XV. Para los servicios generales o de áreas comunes de los inmuebles a que se refiere la disposición anterior, el Suministro será contratado por el administrador o representante común, conforme a la Ley de Propiedad en Condominio de la localidad, cuando corresponda.
- El Suministrador de Servicios Básicos no podrá asignar de manera automática a los condóminos las partes proporcionales del Suministro para servicios generales o áreas comunes, sin el consentimiento de dichos condóminos.
- XVI. Podrán celebrarse Contratos de Suministro con modalidades específicas respecto al término de su vigencia, en los siguientes casos:
- Quando el suministro se contrate por periodos de actividad y de receso durante ciertas épocas del año, o en forma temporal para la construcción de obras civiles, en cuyo caso deberán establecerse las condiciones para la conexión y desconexión de los Suministros;
 - Quando el Suministro se requiera en etapas, tanto para construcción como para pruebas previas a las condiciones definitivas de operación;
 - Tratándose de personas físicas o morales que presten servicios a terceros mediante equipos eléctricos portátiles, cuando no se determine un punto fijo para el Suministro; y
 - Tratándose de ferias, exposiciones, espectáculos y aquellos otros Suministros de carácter transitorio.
- En los casos anteriores, el Suministrador de Servicios Básicos aplicará la tarifa que en cada caso corresponda, observando lo establecido en las disposiciones administrativas de carácter general que para el efecto emita la CRE.
- XVII. El Suministrador de Servicios Básicos no podrá condicionar la contratación del Suministro Básico a un Usuario Final mediante la firma de un Contrato de Suministro con un plazo forzoso.
- XVIII. El Suministrador de Servicios Básicos no podrá aplicar cargos o características adicionales para incentivar la continuidad del Suministro al término del Contrato de Suministro, ni con el fin de desincentivar a que el Usuario modifique el tipo de Suministro contratado, su modalidad de Usuario de Suministro Básico a Usuario Calificado, o cambie de Suministrador;
- XIX. El Suministrador de Servicios Básicos avisará por escrito a los Usuarios Finales con medición de demanda, cuando su demanda máxima sea igual o superior a la máxima contratada en un periodo de Facturación y les ofrecerá opciones para reducir su demanda o, en su caso, celebrar un nuevo Contrato de Suministro. Las reducciones de demanda podrán ser ofrecidas por el Usuario Final al Suministrador como parte de su Demanda Controlable, de cumplir con los criterios establecidos para ese fin. El Suministrador de Servicios Básicos orientará al Usuario Final en caso de duda.

- XX. Cuando la demanda máxima mensual medida del Usuario Final en media o alta tensión exceda la demanda contratada en tres meses consecutivos, el Suministrador de Servicios Básicos podrá ajustar la demanda contratada, apegándose a los términos del Modelo de Contrato de Suministro que le haya autorizado la CRE. En estos casos será requisito indispensable que el Suministrador de Servicios Básicos notifique al Usuario Final al menos 15 días hábiles antes de que finalice el plazo que justifica dicho ajuste, con el fin de que el Usuario Final pueda tomar las medidas que estime mejores a su interés.
- XXI. El Suministrador de Servicios Básicos avisará, por escrito, a los Usuarios Finales conectados en baja tensión cuando su consumo promedio exceda el límite de alto consumo definido para su localidad, con el fin que dichos Usuarios Finales puedan tomar oportunamente las acciones que mejor convengan a sus intereses, incluyendo evitar ser asignados a otras tarifas.
- La asignación de Usuarios Finales en baja tensión a tarifas de alto consumo, sin previa notificación del Suministrador de Servicios Básicos, quedará sin efecto y será sancionada conforme al artículo 165 de la Ley.
- XXII. En cumplimiento del artículo 51 de la Ley, el Usuario Final deberá celebrar un Contrato de Suministro con el Suministrador de Servicios Básicos. Dicho Contrato de Suministro deberá ser idéntico al Modelo de Contrato de Suministro aprobado por la CRE y registrado previamente ante Profeco, y contener, como mínimo, lo siguiente:
- a. Fecha de celebración del contrato;
 - b. Registro Móvil de Usuario (RMU);
 - c. Nombre y domicilio del Suministrador de Servicios Básicos, así como su clave del Registro Federal de Contribuyentes;
 - d. Nombre, teléfono, correo electrónico y clave del Registro Federal de Contribuyentes del solicitante cuando se trate de personas físicas y, adicionalmente, su denominación o razón social y domicilio fiscal, cuando se trate de personas morales;
 - e. Documentación que acredite la propiedad del inmueble a nombre del solicitante, de ser requerida por el Suministrador de Servicios Básicos;
 - f. Fecha de nacimiento del solicitante, persona física, con el fin de confirmar su mayoría de edad;
 - g. Número de identificación oficial presentada por el solicitante, tratándose de personas físicas, para acreditar su identidad;
 - h. Domicilio en que será proporcionado el Suministro, y zona de operación del permiso otorgado por la CRE;
 - i. Características del Suministro: tensión (baja, media o alta) y su valor en kV cuando corresponda, modalidad continua o interrumpible, y número de fases;
 - j. Demanda contratada y Demanda Controlable, de ser el caso;
 - k. Tarifa aplicable y sus principales características;
 - l. Periodicidad de medición y Facturación, así como modalidad de entrega del Aviso-Recibo, excepto en Prepago y Facturación en punto de venta;
 - m. Los principales conceptos que integran la Facturación, el procedimiento para realizar ajustes en la Facturación, así como los casos en que procedan cargos adicionales y bonificaciones;
 - n. Depósito de Garantía, de ser requerido por el Suministrador de Servicios Básicos para respaldar el valor del Suministro Eléctrico entregado y aún no facturado, de ser el caso. El valor del Depósito de Garantía deberá ser autorizado previamente por la CRE;
 - o. Vigencia del contrato y prórrogas, en caso de no ser indefinido; y en el caso de contratos indefinidos, el plazo en días hábiles para notificar su Rescisión;
 - p. Modalidad y lugar donde se pueden realizar los pagos;
 - q. Modalidad, tiempo y lugar donde se entregará y reembolsará el Depósito de Garantía, de ser el caso;
 - r. Fecha límite de pago y fecha de Suspensión del Suministro, en condiciones normales de Facturación mediante Aviso-Recibo, o vía para consultar dichas fechas;

- s. Los casos en que procederá la Suspensión y Terminación del Suministro;
 - t. Los términos, conceptos y costos a cubrirse para la reconexión del Suministro Eléctrico cuando este haya sido Suspendido por falta de pago;
 - u. Las responsabilidades del Suministrador de Servicios Básicos por interrupción del Suministro, según se establezca en el Código de Red y otras disposiciones aplicables;
 - v. La obligación del Suministrador de Servicios Básicos de informar al Usuario Final, a través de todos los medios a su disposición, cuando la interrupción del Suministro Eléctrico que exceda los límites establecidos en el Código de Red se deba a caso fortuito o fuerza mayor, e informar sobre los términos en los que se reestablecerá el Suministro;
 - w. La obligación por parte del Suministrador de Servicios Básicos de informar al Usuario Final en el Aviso-Recibo o Informe de consumo cuando se publique en el DOF cualquier ajuste, modificación o reestructuración de las tarifas reguladas;
 - x. La autorización expresa del Usuario Final para que el Distribuidor, a través del Suministrador de Servicios Básicos, conecte el Suministro Eléctrico, realice las revisiones y verificaciones y lleve a cabo la obtención de la información registrada en el equipo o dispositivo de medición, cuando no se cuente con un medidor con comunicación remota;
 - y. El procedimiento para la atención de solicitudes, consultas, y quejas, así como las vías jurisdiccional y administrativa que procedan, en caso de que se persista, sin perjuicio de los demás recursos a los que tenga derecho el Usuario Final. El contrato deberá establecer que el Suministrador de Servicios Básicos sea la primera vía para la atención de quejas;
 - z. Para Prepago y Facturación en Punto de venta, los contratos contendrán adicionalmente disposiciones que le permitan al Usuario Final conocer cuando su saldo está próximo a agotarse, y se explique el procedimiento para cambiar a otra modalidad de Facturación. Cuando el saldo se haya agotado bastará que el Usuario Final realice una recarga de saldo para reanudar el Suministro, sin necesidad de cubrir cargos por reconexión.
- XXIII. Cuando un Usuario Final cambie su modalidad de Facturación, de Facturación mediante Aviso-Recibo a Facturación mediante Prepago o Facturación en punto de venta, el monto del Depósito de Garantía que hubiera pagado, de ser el caso, se le podrá acreditar al dispositivo electrónico o entregar en efectivo al momento de hacer el cambio.
- XXIV. Cualquier discrepancia entre el texto del Modelo del Contrato de Suministro presentado por el Suministrador de Servicios Básicos, registrado ante Profeco y aprobado por la CRE, y aquel firmado entre el mismo Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final, resultará en la invalidación automática del texto que contenga la discrepancia en el Contrato de Suministro firmado por el Usuario Final.
- XXV. En ningún caso podrá el Suministrador de Servicios Básicos exigir al solicitante información adicional a la indicada anteriormente como requisito para contratar el Suministro Eléctrico o mantener la vigencia de su Contrato de Suministro.
- XXVI. Podrán recibir el Suministro Básico en alta tensión los Usuarios Finales y Centros de Carga que reporten demandas por debajo de los umbrales vigentes para calificar como Usuarios Calificados, de acuerdo con lo establecido en el Transitorio Décimo Quinto de la Ley o la disposición que le sustituya, así como cuando dicho Suministro se preste en sustitución del Suministro de Último Recurso en el supuesto del artículo 57 de la Ley; cuando al Usuario Final no le apliquen los supuestos del artículo 60 de la Ley y hubiere optado por no registrarse como Usuario Calificado a pesar de reportar una demanda que lo justifique; y cuando satisfaga parte de sus necesidades de Suministro mediante el abasto aislado sujeto al artículo 24 de dicha Ley.
- 12. Del Depósito de Garantía en el Suministro Básico.**
- I. El Depósito de Garantía podrá servir al Suministrador para respaldar la porción del Suministro Eléctrico entregado que aún no se haya Facturado; y al Usuario Final para respaldar las obligaciones contraídas ante el Suministrador de Servicios Básicos en el Contrato de Suministro.

- II. La aplicación de un Depósito de Garantía a los Usuarios Finales será opcional para el Suministrador de Servicios Básicos, quien deberá fundar y motivar ejercer dicha opción. De optar por aplicar un Depósito de Garantía, su monto deberá ser previamente autorizado por la CRE.
 - III. De aplicarse un Depósito de Garantía, su monto, los casos en que podrá modificarse, el momento de su cobro, la opción de realizar pagos diferidos y otras facilidades ofrecidas al solicitante, las condiciones para su aplicación a un adeudo, así como su devolución o reembolso, parcial o total, deberán indicarse claramente en el Contrato de Suministro a celebrarse entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final.
 - IV. El Depósito de Garantía deberá ser proporcional a la demanda contratada o su consumo, según corresponda, y a las obligaciones que contraiga el Usuario Final ante el Suministrador de Servicios Básicos en función de la tarifa que le aplique. El Depósito de Garantía no podrá en ningún caso exceder el equivalente al consumo promedio de un periodo completo de facturación, sea éste mensual o bimestral, para la categoría de usuario y la zona donde se provea el Suministro.
 - V. No podrán solicitarse Depósitos de Garantía a Contratos de Suministro celebrados previo a la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales.
 - VI. En ningún caso se podrá requerir Depósito de Garantía a Usuarios Finales que hayan contratado el Suministro Eléctrico en modalidad de Prepago o Facturación en Punto de Venta.
 - VII. El monto del Depósito de Garantía podrá ajustarse periódicamente a fin de reflejar los efectos de la inflación y variaciones en el precio de las tarifas eléctricas u otros conceptos cubiertos por dicho Depósito de Garantía.
El ajuste podrá realizarse directamente, sometiendo los nuevos montos a consideración de la CRE; o indirectamente, mediante la aplicación de criterios o fórmulas aprobados previamente por la CRE.
Los ajustes a los Depósitos de Garantía no podrán ser aplicados de forma retroactiva a los Usuarios Finales que ya cuenten con un Contrato de Suministro.
 - VIII. Los Suministradores de Servicios Básicos tendrán la opción de devolver el Depósito de Garantía, después de un plazo de tiempo determinado, a aquellos Usuarios Finales que hayan pagado oportunamente todas sus facturas, si así lo consideran conveniente. De optar por esta opción, deberán reflejarlo en el Modelo de Contrato de Suministro que sometan a aprobación de la CRE.
 - IX. El pago del Depósito de Garantía podrá realizarse en efectivo, por transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito, cuando se trate de Usuarios Básicos residenciales; y en efectivo, por transferencia bancaria o cheque de caja, cuando los Usuarios Básicos sean personas morales.
 - X. Cuando un Usuario Final que haya pagado un Depósito de Garantía con anterioridad solicite a su Suministrador la Rescisión del contrato, dicho Depósito de Garantía le deberá ser reembolsado, menos el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que el Usuario Final hubiera pagado inicialmente, en un plazo no mayor a 15 días naturales contados a partir de la fecha de Rescisión, siempre y cuando no existan adeudos. En caso de existir adeudos por parte del Usuario Final, el Suministrador de Servicios Básicos destinará el Depósito de Garantía a cubrir dichos adeudos, y reembolsará la diferencia, si la hubiere, al Usuario Final en un plazo no mayor de 15 días naturales.
 - XI. El Depósito de Garantía no será transferible entre Suministradores, al cambiar de Suministrador de Servicios Básicos. Será responsabilidad de cada Usuario Final saldar los adeudos, o cobrar los reembolsos que correspondan, relativos al Depósito de Garantía que haya depositado en favor de un Suministrador.
En caso de quiebra, disolución o liquidación del Suministrador de Servicios Básicos, el Usuario Final podrá reclamar el reembolso de su Depósito de Garantía como parte del proceso que corresponda.
13. **De la Conexión al Suministro Básico.**
- I. El Suministrador de Servicios Básicos estará obligado a prestar el Suministro Básico, y el Suministro de Último Recurso cuando corresponda, siempre que exista la infraestructura física para ofrecerlo. Cuando no haya accesibilidad a la RNT o RGD, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Título Segundo, Capítulo V, del Reglamento.

- II. El Suministrador de Servicios Básicos proporcionará el Suministro Básico dentro de los siguientes plazos, siempre que existan las instalaciones físicas para hacerlo y cumplan con la normatividad vigente:
- a. Para servicios en baja tensión, dos días hábiles a partir de la fecha de firma del Contrato de Suministro cuando se trate de poblaciones urbanas (2500 o más habitantes, o cuando sea cabecera municipal, independientemente del número de habitantes); y cinco días hábiles a partir de la fecha de firma del Contrato de Suministro cuando se trate de poblaciones rurales (menos de 2500 habitantes);
 - b. Para servicios en media o alta tensión, tres días hábiles a partir de la fecha de firma del Contrato de Suministro cuando se trate de poblaciones urbanas (2500 o más habitantes, o cuando sea cabecera municipal, independientemente del número de habitantes); y siete días hábiles a partir de la fecha de firma del Contrato de Suministro cuando se trate de poblaciones rurales (menos de 2500 habitantes);
- III. El Suministrador de Servicios Básicos deberá solicitar al Distribuidor, o al Transportista a través del CENACE, la instalación de los equipos y aparatos de medición, desde la acometida hasta la base del medidor o equipo de medición que sea necesario para ofrecer el Suministro Eléctrico en las instalaciones del Usuario Final, acorde con las características del Suministro contratado. El retiro de dichos equipos y aparatos de medición sólo podrá realizarse por el Distribuidor o Transportista a la Rescisión del Contrato de Suministro, o para su reemplazo con un nuevo equipo o aparato de medición. La instalación y retiro de los equipos y aparatos de medición deberá realizarse en términos no discriminatorios, sin dar preferencia a ningún Usuario Final ni Suministrador.
- IV. Bajo ninguna circunstancia los Transportistas, Distribuidores ni Suministradores de Servicios Básicos negarán la conexión o en Suministro a los Centros de Carga cuyos Usuarios Finales se rehúsen a cubrir el costo de medidores cuyas características sean opcionales y no obligatorias.
- V. El Suministrador de Servicios Básicos representará al Distribuidor o Transportista ante el Usuario Final para coordinar los trabajos de instalación que sean necesarios.
- VI. De ocasionarse daños materiales a la propiedad del Usuario Final durante la realización de los trabajos de instalación, el Distribuidor o Transportista los reparará sin costo para el Usuario Final y retirará los materiales de desperdicio.
- VII. El Usuario Final deberá contar con las condiciones necesarias y permitir al Distribuidor o Transportista, según sea el caso, el acceso al espacio en el inmueble para realizar la instalación, conservación, mantenimiento o retiro de los medidores, equipos de medición y líneas que sean necesarios para recibir el Suministro en el inmueble señalado en el Contrato de Suministro. Una vez finalizada la instalación de las líneas y equipos de medición, el Usuario Final quedará obligado a no alterarlos. Su verificación estará a cargo de unidades de verificación aprobadas de acuerdo con el artículo 113 del Reglamento. En el caso de la conexión a Usuarios del Suministro Básico en alta tensión se procederá conforme al artículo 33, fracción IV, de la Ley y lo establecido en el Código de Red.
- VIII. En relación con las Instalaciones Eléctricas necesarias para recibir el Suministro Eléctrico en Baja Tensión, el costo de las obras e instalaciones eléctricas a partir de la base del medidor o equipo de medición correrán a costa y bajo la responsabilidad del Usuario Final, y deberán satisfacer los requisitos técnicos y de seguridad que fijen las Normas Oficiales Mexicanas.
- IX. El Suministrador de Servicios Básicos podrá ofrecer al Usuario Final la opción de que el Distribuidor realice las obras civiles e instalaciones eléctricas adicionales que fueran necesarias para recibir el Suministro Eléctrico desde la base del medidor o equipo de medición hacia el interior del inmueble por su cuenta, respetando las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, o bien a través de una aportación adicional al Distribuidor.
- Cuando el Distribuidor realice dichas obras e instalaciones, se deberán observar los siguientes lineamientos:
- a. El monto desagregado y total (más impuestos) de la aportación deberá hacerse del conocimiento del Usuario Final antes de iniciar dichas obras e instalaciones.
 - b. El Distribuidor deberá contar con la autorización del Usuario Final por escrito antes de realizar dichas obras e instalaciones.

- c. La oferta para la realización de dichas obras e instalaciones deberá estar disponible, en términos no indebidamente discriminatorios, a los Usuarios Finales servidos por todos los Suministradores sin distinción.
- X. En relación con las Instalaciones Eléctricas necesarias para recibir el Suministro Eléctrico en media y alta tensión, y siempre que dichas obras no estén comprendidas en los Programas de Ampliación y Modernización de la RNT y las RGD, su costo podrá correr por cuenta del Usuario Final, o dicho Usuario Final podrá hacer aportaciones para su realización, en apego al artículo 35 de la Ley.
- XI. Cuando el Usuario de Suministro Básico tenga la capacidad de operar ya sea como Centro de Carga, retirando energía de la red, o como Generador Exento, inyectando energía a la red, en baja o media tensión, en modalidad individual o colectiva (Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida), deberá firmar 2 contratos con su Suministrador de Servicios Básicos: uno como Usuario Final o Centro de Carga, y otro como Generador Exento.
- En este caso el Suministrador de Servicios Básicos representará al Generador Exento ante el Mercado Eléctrico Mayorista para la venta de excedentes de energía y productos asociados, así como para la comercialización de los CEL que se hayan generado, de ser el caso.
- XII. El inciso anterior no aplica a Generadores Exentos que destinen toda o parte de su producción para fines de abasto aislado, ni cuando dichos Generadores Exentos se interconecten a la Red Nacional de Transmisión o a las Redes Generales de Distribución para la venta de excedentes y compra de faltantes fuera del Mercado Eléctrico Mayorista, caso en el cual los CEL que sean generados podrán comercializarse a través de contratos bilaterales.
- XIII. Los Suministradores de Servicios Básicos deberán estar en posibilidad de ofrecer el Suministro Eléctrico a los Usuarios Finales en baja o media tensión que lo requieran para la recarga de vehículos eléctricos, siempre y cuando se firme el Contrato de Suministro correspondiente.
- Las estaciones de recarga de vehículos eléctricos serán considerados Instalaciones Eléctricas Independientes.
- XIV. El Suministrador de Servicios Básicos, Distribuidor y Transportista tendrán la opción, más no la obligación, de instalar al Usuario Final dispositivos y tecnologías de última generación asociados con redes inteligentes, cumpliendo como mínimo las características de los equipos de medición compatibles con el Código de Red. En ningún caso dichos dispositivos y tecnologías se instalarán dentro de la propiedad del Usuario Final sin el consentimiento previo y por escrito de dicho Usuario Final.

14. De los medidores y equipos de medición para el Suministro Básico

- I. El Distribuidor y Transportista podrán instalar medidores o equipos de medición para el Suministro Básico en baja, media o alta tensión con diferentes características, sellos y medidas de seguridad, en función de las tarifas y tipo de Suministro contratado. Dicha información se encontrará en la solicitud elaborada por el Suministrador de Servicios Básicos.
- II. En todos los casos los medidores o equipos de medición serán propiedad del Distribuidor o Transportista que los instale, según corresponda. Los costos por los medidores y su instalación serán asignados como se indica a continuación:
- a. Cuando el Suministro contratado sea en baja tensión, el costo del medidor será cubierto por el Distribuidor.
- b. Cuando el Suministro contratado sea en media o alta tensión, el costo del medidor y su instalación serán cubiertos por el Usuario Final.
- III. El Distribuidor o Transportista, por instrucción del Suministrador de Servicios Básicos, podrá reemplazar los medidores y equipos de medición, colocando los sellos y medidas de seguridad que sean necesarios, sin costo para el Usuario Final por motivos de falla, obsolescencia o mantenimiento.
- En este caso el Distribuidor o Transportista deberá notificar al Usuario Final el cambio de medidor o equipo de medición una vez realizado dicho cambio.

- IV. En caso de daño o pérdida de los equipos en custodia del Usuario Final, y siempre que el medidor o equipo de medición se encuentre en el exterior de la propiedad donde se contrató el Suministro Básico, el Distribuidor o Transportista, según corresponda, procederá a reemplazarlo sin costo para el Usuario Final, teniendo la opción de colocar protecciones adicionales que no impidan realizar una eventual Suspensión o Terminación del Suministro.
- V. La instalación de un medidor o equipo de medición de respaldo no estándar en cualquier tensión podrá realizarse con el consentimiento del Usuario Final, pero no podrá sustituir al medidor o equipo de medición principal para fines de Facturación.
- VI. Cada Contrato de Suministro deberá estar asociado a un medidor o equipo de medición. A los Usuarios de Suministro Básico que tengan la capacidad de operar como Centros de Carga o Generadores Exentos, y firmen contratos en ambas modalidades con su Suministrador de Servicios Básicos, se les deberán instalar dos medidores o equipos de medición, no estando permitido sustituirlos por un único medidor bidireccional. Lo anterior con el fin de mantener la consistencia entre los horarios y tarifas en que se realiza el retiro e inyección de energía desde y hacia la red. La instalación de dichos medidores o equipos de medición la realizará el Distribuidor por instrucción del Suministrador de Servicios Básicos, o el Transportista con la intermediación del CENACE, sin costo para el Usuario Final.
- VII. Para fines de liquidación en el supuesto del inciso anterior se calculará la energía neta entregada o recibida a partir de las mediciones de generación y consumo por separado, como se indica en las Reglas del Mercado, y se le aplicará la tarifa o el importe que se haya establecido en el respectivo contrato, según corresponda.
- VIII. Sólo se permitirá la instalación o reinstalación de medidores o equipos de medición bidireccionales al amparo de Contratos de Interconexión o Conexión Legados, en los términos de dichos Contratos.
- IX. Siendo que el abasto aislado no se considera Suministro Eléctrico de acuerdo con el artículo 22 de la Ley, y no requiere de un Suministrador, en estos casos el Transportista y Distribuidor no tendrán obligación de instalar medidores ni equipos de medición.
- Lo anterior no aplicará a las Centrales Eléctricas que destinen parte de su producción al abasto aislado, cuando se encuentren interconectados o conectados a la RNT o RGD para la venta de excedentes en modalidad de Generación Distribuida, conforme al artículo 23 de la Ley; o a aquellos Centros de Carga que a pesar de satisfacer parte de su demanda mediante el abasto aislado también reciban el Suministro Básico o Suministro Calificado, conforme al artículo 24 de la Ley.
- X. En todos los casos los medidores y equipos de medición deberán cumplir, en función de la tensión y características del Suministro contratado, con lo establecido en el artículo 113 del Reglamento y artículo 17 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como apegarse a lo especificado en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, el Código de Red, y cumplir al menos con las siguientes características:
- a. **Baja y media tensión ordinaria.** Para servicios en baja y media tensión en 1, 2 y 3 fases, el Distribuidor o Transportista, según sea el caso, y por instrucción del Suministrador de Servicios Básicos, instalará un medidor o equipo de medición para Facturación en cada Instalación Eléctrica Independiente con que cuente el inmueble. Cada Instalación Eléctrica Independiente estará asociada a un Usuario Final.
 - b. **Baja y media tensión para Usuarios de Suministro Básico con capacidad de operar como Generadores Exentos en modalidad de Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida.** El Distribuidor o Transportista, por instrucción del Suministrador de Servicios Básicos, deberá instalar al usuario sin costo para éste, dos medidores o equipos de medición capaces de registrar tanto la energía y productos asociados que dicho Generador Exento pueda ofrecer al Mercado Eléctrico Mayorista a través de su Suministrador, en cumplimiento del artículo 68, fracción V, de la Ley, como la energía y productos asociados que dicho Generador Exento pueda demandar de la red.
- Lo anterior sin restricción de que el Usuario de Suministro Básico pueda instalar y mantener por su propia cuenta, medidores y equipos de medición de reserva en los puntos de interconexión o conexión.

- b. El medidor actual cumple con la normatividad vigente y funciona correctamente, una vez habiendo sido analizado, en campo o de manera remota, por una unidad de verificación.
- c. El nuevo medidor solicitado no corresponde al tipo de Suministro contratado.

En los casos anteriores el Distribuidor o Transportista deberá notificar al Suministrador de Servicios Básicos por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos, con el fin de determinar el curso de acción en apego a lo establecido en los Contratos que se hayan firmado entre las partes.

- XXI. El Usuario Final no podrá solicitar un cambio o ajuste del medidor directamente al Distribuidor o Transportista. En caso de conocer el Usuario Final de la existencia de alguna falla en la medición, deberá comunicarlo directamente a su Suministrador de Servicios Básicos, y en caso de persistir la inconformidad podrá presentar una queja como se indica en estas Condiciones Generales.

15. Del procedimiento de medición y estimación en el Suministro Básico

15.1 De la medición en el Suministro Básico

- I. La medición será obligatoria para efectos de Facturación, y sólo con autorización previa de la CRE a solicitud del Distribuidor o Transportista, podrá reemplazarse, de manera excepcional y por tiempo limitado, por estimaciones. Con el fin de determinar la Facturación a cada Usuario Final con regularidad y oportunidad, el Suministrador de Servicios Básicos obtendrá periódicamente del Distribuidor o Transportista los registros de la medición correspondientes a la energía eléctrica consumida y, en su caso, las demandas máximas de los Usuarios Finales a los que presta el Suministro Eléctrico.
- II. El Distribuidor o Transportista deberá realizar mediciones con una periodicidad igual o menor al periodo de Facturación. El Suministrador de Servicios Básicos obtendrá del Distribuidor o Transportista los Registros de medición al menos una vez dentro de cada periodo de Facturación, sea éste mensual o bimestral, excepto en el caso de Prepago y Facturación en punto de venta.
- III. Para el caso de Facturación en punto de venta, el Suministrador de Servicios Básicos obtendrá los Registros de la medición cuando el Usuario Final realice una recarga o presente el dispositivo electrónico en las oficinas administrativas y módulos del Suministrador de Servicios Básicos o en los lugares que éste habilite para tal fin.
- IV. El consumo y demanda de Energía Eléctrica para servicios públicos, a excepción del alumbrado público y otras cargas dispersas autorizadas previamente por la CRE por motivos técnicos, deberán medirse, no estando permitida su estimación. En el caso del alumbrado público y otras cargas dispersas autorizadas previamente por la CRE se permitirá la estimación con base en la metodología que apruebe la CRE.

Los gobiernos municipales tendrán la opción de subcontratar la medición o estimación del consumo de energía de las luminarias bajo su responsabilidad, así como la Facturación y cobranza de los servicios públicos que ofrezcan.
- V. La manipulación del medidor o equipo de medición será sancionada por la CRE, de acuerdo con lo establecido en el artículo 165 de la Ley, y aplicando el procedimiento indicado en el artículo 114 del Reglamento. No se considerará manipulación la instalación por parte del Usuario Final de medidores de respaldo, siempre y cuando no interfieran indebidamente con el proceso de medición.
- VI. El Distribuidor o Transportista tendrá la opción de instalar dispositivos para detectar o prevenir el desperdicio o robo de energía, sin necesidad de notificar al Usuario Final.

15.2 De la estimación en el Suministro Básico.

- I. Cuando por casos excepcionales para el Distribuidor o Transportista, según corresponda, no sea posible tomar la lectura del medidor en el Centro de Carga o Instalación Eléctrica Independiente para el cálculo de la Facturación en un periodo, o dichas mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de rango, se podrá estimar el consumo de los Usuarios Finales afectados siguiendo los criterios generales contemplados en las DACG de Transmisión y Distribución, donde se establece, entre otros aspectos, que la estimación debe basarse en una metodología aprobada por la CRE, por un máximo de 2 periodos de estimación de consumo para un Usuario Final durante un periodo de 12 meses móviles.

- II. En caso de excederse el número máximo de periodos de Facturación que se permite estimar se aplicará al Distribuidor o Transportista, según corresponda, la sanción prevista en el artículo 165, Fracción II, inciso a), de la Ley o el artículo 167, según corresponda, por cada queja presentada por un Usuario Final al cual aplique tal omisión, pudiendo aumentarse dicha sanción conforme a lo establecido en dichos artículos.
- III. Si la causa que originó la ausencia de registros es el daño o extravío de los equipos de medición, el responsable de la toma de lectura deberá notificarlo a la menor brevedad al Distribuidor o Transportista responsable con el fin de que un nuevo equipo de medición sea instalado.
- IV. De constatare el daño o extravío reiterado de los medidores o equipos de medición en al menos tres ocasiones durante los últimos 12 meses móviles, el Suministrador de Servicios Básicos tendrá la opción de modificar la modalidad de Facturación del Usuario Final, de Facturación mediante Aviso-Recibo a Prepago o Facturación en punto de venta.
- Cuando proceda, el Suministrador de Servicios Básicos estará obligado a notificarlo al Usuario Final al menos cinco días hábiles antes de entrar en vigor dicho cambio, y otorgarle al Usuario Final el primer dispositivo electrónico gratuitamente.
- El Usuario Final tendrá la opción de solicitar su regreso a Facturación mediante Aviso-Recibo una vez habiendo transcurrido 12 meses a partir del cambio descrito en la parte superior de este inciso.
- V. Cuando como resultado de una verificación periódica se encuentre que los medidores o equipos de medición estén ausentes o presenten fallas, el Distribuidor o Transportista deberá observar los criterios de estimación y reembolso referidos en el primer párrafo del artículo 113 del Reglamento.
- Adicionalmente a lo indicado en el artículo 113, fracción V, del Reglamento en materia de compensación de diferencias, cuando tras realizar una medición se encuentre que la estimación del Distribuidor o Transportista para periodos anteriores haya sido superior al consumo real, aplicará lo siguiente:
- El Suministrador de Servicios Básicos reembolsará al Usuario Final la parte proporcional de la Tarifa de Transmisión o Distribución que el Usuario Final haya pagado en exceso por concepto de la energía no consumida. En este caso el Suministrador de Servicios Básicos podrá solicitar al CENACE la devolución de las partes proporcionales de las Tarifas de Transmisión o Distribución, según corresponda.
 - El Usuario Final podrá reclamar al Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la devolución o compensación, bajo las figuras de saldos a favor o pago de lo indebido, la parte proporcional del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que haya pagado en exceso por concepto de la energía no consumida, presentando la documentación que le sea requerida.
- Lo anterior no aplicará a aquellos Usuarios Finales que no se encuentren inscritos en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- VI. En caso de que el Distribuidor o Transportista, según corresponda, no haya aplicado la metodología establecida en el artículo 113 del Reglamento, o los criterios referidos en el primer párrafo, el Usuario Final no tendrá obligación de realizar el pago por las estimaciones realizadas en tanto el Transportista o Distribuidor no lleve a cabo dicho procedimiento. En este caso el Distribuidor o Transportista, según corresponda, será responsable ante el Suministrador de Servicios Básicos o el CENACE por los cargos que resulten.
- VII. La CRE podrá requerir en cualquier momento copia de las actas circunstanciadas o dictámenes de verificación mencionados en los artículos 110 y 113 del Reglamento, respectivamente, o las constancias de verificación mencionadas en el artículo 114 del Reglamento.
- VIII. El Distribuidor o Transportista deberá indicar claramente al Suministrador cuando la información entregada para fines de Facturación se refiera a valores estimados, y este último lo deberá indicar asimismo al Usuario Final en el Aviso-Recibo al momento de hacer la Facturación.

De no indicarse al Suministrador cuando se trate de valores estimados, se podrá aplicar al Distribuidor o Transportista la sanción prevista en los artículos 165, Fracción II, inciso a), y 167 de la Ley.

- IX. Para usuarios en baja tensión, cuando por causas de programación, o porque los lugares en que se preste el Suministro estén alejados de centros de población, se podrá optar por alguna de las siguientes opciones, siempre que éstas se contemplen en los contratos entre Distribuidores y Suministradores de Servicios Básicos:
- a. Instalar medidores con comunicación remota.
 - b. Conservar la frecuencia de Facturación, reduciendo la frecuencia de las mediciones a 1 cada 3 meses (para tarifas con Facturación mensual) o 1 cada 6 meses (para tarifas con Facturación bimestral). En este caso las lecturas mensuales o bimestrales intermedias podrán ser estimadas por el Distribuidor o reportadas por el Usuario Final, ajustándose cualquier discrepancia de manera retroactiva con la medición que realice el Distribuidor.
- X. Siendo el alumbrado público responsabilidad de los gobiernos municipales, en apego al artículo 60 del Reglamento, su medición o estimación no será responsabilidad de los Distribuidores y Transportistas.

16. De la Facturación en el Suministro Básico.

- I. Las tarifas aplicables al Usuario Final serán las emitidas por la CRE, sin perjuicio de los ajustes que pueda realizar la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Las tarifas reguladas que emita la CRE determinarán los ingresos recuperables que obtendrá el Suministrador de Servicios Básicos, de acuerdo con el artículo 138 de la Ley.
- II. Las modalidades de Prepago y Facturación en punto de venta operarán mediante un dispositivo electrónico portátil. En el caso del Prepago el monto pagado por el Usuario Final se abonará al dispositivo electrónico en su equivalente en unidades de energía (kWh) al momento de realizar el pago. En el caso de la Facturación en punto de venta el monto pagado por el Usuario Final corresponderá a la lectura del valor equivalente de las unidades de energía (kWh) consumidas al momento de realizar el pago.
- III. Para la opción de Facturación mediante Aviso-Recibo el Suministrador de Servicios Básicos deberá conceder al Usuario Final un plazo mínimo de 10 días naturales a partir de la fecha de entrega del Aviso-Recibo por parte del mismo Suministrador, para cubrir el monto del adeudo.
- IV. El Suministrador de Servicios Básicos deberá contar con procedimientos que le permitan conocer y demostrar a terceros la fecha de entrega de los Avisos-Recibos a sus Usuarios Finales. En el caso de los Avisos-Recibos enviados por medios electrónico se asumirá que la entrega es inmediata.
- V. Al calcular la Facturación que corresponda a cada Contrato de Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos aplicará las cuotas y los conceptos previstos expresamente en la tarifa respectiva. En todos los casos las características de la Facturación deberán ser consistentes con las indicadas en el permiso otorgado al Suministrador por la CRE.
- VI. El Suministrador de Servicios Básicos facturará los servicios normalmente de manera mensual o bimestral. Para aquellos servicios en tarifas con cargos por demanda, la Facturación será mensual.
- VII. En el caso del Prepago, la Facturación se efectuará a solicitud del Usuario Final y será responsabilidad del Suministrador de Servicios Básicos proveer los medios para permitirle al Usuario Final conocer el desglose de sus cargos, cuando el Usuario Final lo solicite.
- VIII. En caso de daño o extravío del dispositivo recargable que contiene el saldo remanente y medición del consumo para contratos en la modalidad de Prepago, el Usuario Final podrá recuperar el saldo remanente que no se hubiera descargado ya en el medidor acudiendo con su Suministrador, presentando el último Comprobante de Pago y cubriendo el costo de reposición de dicho dispositivo.
- IX. En caso de daño o extravío del dispositivo que contenga la medición del consumo para contratos en la modalidad de Facturación en punto de venta, el Usuario Final podrá recibir un nuevo dispositivo para realizar la medición acudiendo con su Suministrador y cubriendo el costo de reposición de dicho dispositivo.

- X. El Suministrador de Servicios Básicos sólo podrá cobrar consumos de energía no Facturados, o Facturados y no pagados, hasta dos años después de realizados dichos consumos. Las quejas y solicitudes de los Usuarios Finales no tendrán fecha de caducidad.
- XI. El Aviso-Recibo será emitido por el Suministrador de Servicios Básicos al Usuario Final y podrá contener, según la tarifa y opción de Facturación aplicable, los siguientes datos:
- a. Nombre, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes y demás requisitos fiscales del Suministrador de Servicios Básicos;
 - b. Registro Móvil de Usuario (RMU);
 - c. Registro de Centro de Carga, asignado por el Distribuidor o Transportista, según corresponda;
 - d. Fecha inicial y final del periodo de Facturación;
 - e. Consumo de energía activa en kilowatt-horas (kWh), y en su caso, energía reactiva en kilovar-horas (kvarh), factor de potencia y cargos por servicios conexos para el periodo actual.
 - f. Los registros de las mediciones de los 12 meses anteriores (al reverso) de energía activa en kilowatt-horas (kWh) y demanda facturable en kilowatts (kW), según proceda;

Cuando los medidores o equipos de medición no muestren directamente los valores medidos, el Distribuidor o Transportista deberá realizar las conversiones que sean necesarias para entregar al Suministrador los valores finales correspondientes.
 - g. Importe total a pagar;
 - h. Lugar y fecha de expedición;
 - i. Fecha límite de pago para que dicho pago quede comprendido en el periodo normal de cobranza;
 - j. Fecha fijada para la Suspensión por falta de pago;
 - k. Nombre y domicilio del Usuario Final, tratándose de personas físicas; y, adicionalmente, Registro Federal de Contribuyentes, cuando se trate de personas morales;
 - l. Número de identificación de los medidores o equipos de medición para Usuarios del Suministro Básico;
 - m. Tarifa especificada en el Contrato de Suministro;
 - n. Penalizaciones y contraprestaciones aplicadas, incluyendo por la Demanda Controlable y consumo o generación de energía limpia que se haya comercializado a través del Suministrador de Servicios Básicos, de ser el caso;
 - o. De manera simplificada, los montos cobrados al Usuario Final por los diversos conceptos que integran la Facturación;
 - p. Otros cargos o créditos aplicables al Suministro, incluyendo impuestos y derechos, así como otros conceptos cobrados por cuenta de terceros autorizados;
 - q. Teléfono y dirección del (de los) centro(s) de atención a clientes; y
 - r. Cualquier otra información que el Suministrador de Servicios Básicos, la Secretaría o la CRE consideren necesaria o conveniente hacer del conocimiento del Usuario Final, aun cuando no forme parte de la Facturación.
- XII. El Aviso-Recibo deberá observar lo establecido en el artículo 7 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- XIII. Sin importar el tipo de contrato, tarifa o modalidad de Facturación del Usuario Final, el Suministrador de Servicios Básicos deberá estar en posibilidad, en todo momento, de informar a la CRE, a la Secretaría, o al Usuario Final que solicite conocerlo para su propia Facturación, sobre el monto de cada uno de los conceptos que integren la factura de un Usuario Final, incluyendo la demanda y consumo de energía, cargos de transmisión, distribución, suministro, operación del CENACE y servicios conexos, así como cualquier otro cargo, bonificación, contraprestación o subsidio que se haya transferido al Usuario Final a través de la Facturación del Suministro Eléctrico.

- En el caso de los servicios públicos el Suministrador de Servicios Básicos sólo estará obligado a contar con la información de aquellos gobiernos municipales que hayan contratado sus servicios para realizar a su nombre la Facturación y cobranza de dichos servicios públicos.
- XIV. Los Suministradores de Servicios Básicos deberán proponer la modalidad de Facturación en el Modelo de Contrato de Suministro Básico a ser registrado ante Profeco y autorizado por la CRE, con base en estas Condiciones Generales, las tarifas reguladas autorizadas por la CRE, y otras características propuestas por el Suministrador de Servicios Básicos.
- XV. Adicionalmente al envío del Aviso-Recibo, el Suministrador de Servicios Básicos tendrá la opción de enviar al Usuario Final mensajes de texto o alertas de correo electrónico, como recordatorios de pago y actualizaciones de saldo, siempre que el Usuario Final haya dado su consentimiento explícito para ello.
- XVI. Cuando por caso fortuito o fuerza mayor no le sea posible al Suministrador proveer el Suministro contratado, el Usuario Final no estará obligado a pagar por el Suministro no entregado, pero continuará estando obligado a cubrir el monto correspondiente al cargo fijo, de aplicarse para su tarifa.
- XVII. Los conceptos cobrados por cuenta de terceros autorizados podrán ser trasladados a la Factura, observando los siguientes lineamientos:
- Quando los conceptos cobrados por cuenta de terceros se deriven de acuerdos, convenios o contratos celebrados entre el Usuario Final y los terceros autorizados con intermediación del Suministrador de Servicios Básicos, el impago de los conceptos cobrados por cuenta de terceros no será causa para proceder a la Suspensión o Terminación del Suministro.
 - Quando los conceptos cobrados por cuenta de terceros se deriven de convenios o contratos celebrados entre el Suministrador de Servicios Básicos y gobiernos municipales, como el Derecho de Alumbrado Público (DAP), el impago de los conceptos cobrados por cuenta de terceros será causal de Suspensión o Terminación del Suministro.
- XVIII. El envío o entrega del Aviso-Recibo o Comprobante de Pago en todas sus modalidades deberá ser gratuito para el Usuario Final, siendo posible para el Suministrador de Servicios Básicos la recuperación de costos por la emisión impresa de copias adicionales de dichos Avisos-Recibo o Comprobantes de Pago.
- XIX. El Aviso-Recibo y Comprobante de Pago serán emitidos en idioma español. Con el fin de ofrecer el Suministro Eléctrico a todos los Usuarios Finales en términos no discriminatorios, el Suministrador de Servicios Básicos deberá estar en posibilidad de emitir, sin costo adicional para aquellos Usuarios Finales que lo soliciten, las traducciones, o proveer la asistencia que sea necesaria, incluyendo vía telefónica o por internet, a fin de permitirle a dicho Usuario Final recabar, recibir y facilitar información solicitada en condiciones que les faciliten una participación e integración en igualdad de condiciones con el resto de la población, en apego al artículo 32 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- XX. Los servicios provistos vía telefónica y por internet deberán implementar mecanismos de autenticación de identidad, además de medidas de seguridad para la transferencia de información confidencial.
- XXI. En ningún caso se reconocerá para efectos de medición ni Facturación los consumos, medidos o no, de aquellos Centros de Carga que hayan empezado a recibir el Suministro Eléctrico a partir de la publicación de las presentes Condiciones Generales y no cuenten con un código RMU.
- El cumplimiento de esta fracción podrá ser objeto de una inspección por parte de una unidad de inspección acreditada por la CRE.
- XXII. Los Usuarios Finales deberán recibir en su Facturación una contraprestación por las reducciones de su Demanda Controlable y productos asociados que sea proporcional a las contraprestaciones que el Suministrador de Servicios Básicos recibió del CENACE por dichas reducciones, en apego a lo indicado en el artículo 49 de la Ley y los Contratos de Suministro que sean firmados entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final.

XXIII. Los Suministradores podrán celebrar convenios con los Distribuidores en términos no discriminatorios ni exclusivos en su zona de operación, para el reparto físico de los Avisos-Recibos por parte de los Distribuidores cuando no sea viable el envío de dichos Avisos-Recibos exclusivamente por medios electrónicos, o no sea costeable su envío por correo postal o mensajería, y cuando ello evite a los Usuarios Finales tener que presentarse físicamente en las ventanillas o centros de atención provistos por el Suministrador de Servicios Básicos para recibir dichos Avisos-Recibos.

17. De la Cobranza y modalidades de pago en el Suministro Básico.

- I. Todas las transacciones financieras que se realicen entre los Suministradores de Servicios Básicos y sus Usuarios Finales serán en moneda nacional.
- II. El Usuario Final podrá optar por el servicio de Facturación en la modalidad de envío de Aviso-Recibo, Prepago o Facturación en punto de venta, cuando se encuentren disponibles. Con independencia de la modalidad elegida, el Usuario Final podrá realizar el pago de energía eléctrica en efectivo, con tarjeta de crédito o débito, cheque, cargo automático a su cuenta en tarjetas de crédito o débito, o transferencia bancaria.
- III. El Usuario Final podrá efectuar el Prepago, pago del Aviso-Recibo y pago de la Facturación en punto de venta en cualquier oficina de atención del Suministrador de Servicios Básicos, centros de cobranza externos habilitados por el Suministrador de Servicios Básicos, vía internet en la página de internet del Suministrador de Servicios Básicos o mediante dispositivos móviles, los cuales serán dados a conocer a los interesados en el Aviso-Recibo, por medios electrónicos o a través de medios masivos de comunicación. El uso de los diversos métodos de pago, incluyendo dispositivos móviles, deberá ser gratuito para el Usuario Final, independientemente de los costos que en su caso deba asumir el Suministrador de Servicios Básicos.
- IV. El Suministrador de Servicios Básicos adoptará las medidas necesarias para facilitar a los Usuarios Finales el pago expedito del importe del Suministro. A solicitud del Usuario Final, el Suministrador de Servicios Básicos proporcionará a través de internet, o en las oficinas o módulos administrativos del Suministrador de Servicios Básicos la información y los duplicados necesarios para efectuar los pagos.
- V. En caso de no recibir el Usuario Final el Aviso-Recibo dentro de los cinco días naturales posteriores a su fecha normal de Facturación, el Usuario Final será responsable de ponerse en contacto con su Suministrador para conocer el estatus de su cuenta y adeudos, independientemente de las responsabilidades que le correspondan al Suministrador.
- VI. El Suministrador de Servicios Básicos deberá notificar al Usuario Final por escrito, por vía telefónica o mediante correo electrónico, al menos cinco días naturales antes de su fecha programada de Suspensión, y deberá tratar de contactarlo directamente vía telefónica al menos dos días naturales antes de llevar a cabo dicha Suspensión, para ofrecerle opciones con el fin de evitar dicha Suspensión.

En caso de no lograr contactar al Usuario Final, el Suministrador de Servicios Básicos podrá dejar un aviso escrito sobre la próxima Suspensión del Suministro Eléctrico en un lugar visible, o con cualquier persona mayor de edad presente en el domicilio del Usuario Final.
- VII. El Suministrador de Servicios Básicos deberá estar en posibilidad de aceptar un pago parcial del adeudo con el fin de posponer la Suspensión del Suministro Eléctrico.
- VIII. El Suministrador de Servicios Básicos deberá presentar a la CRE, para aprobación, el contenido que se incluirá en la notificación a ser entregada al Usuario Final previo a la Suspensión del Suministro Eléctrico.
- IX. Cuando el Usuario Final se haya retrasado en el pago de un Aviso-Recibo, los Avisos-Recibos subsecuentes deberán incluir información para orientar al Usuario Final sobre opciones para solucionar sus dificultades de pago, e invitarlo a contactar a su Suministrador. Los Suministradores deberán contar con procedimientos para asistir a dichos Usuarios Finales, que podrán incluir opciones de reestructuración, diferimiento o cancelación del adeudo.

- X. A solicitud expresa de los Usuarios Finales, el Suministrador de Servicios Básicos podrá acordar con el Usuario Final el pago de sus facturas con base en la opción de pagos amortiguados (diferidos) indicándolo así en el Aviso-Recibo. El periodo de inscripción a esta opción de pagos podrá realizarse en cualquier mes del año.
- Los pagos diferidos existentes a la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales para usuarios residenciales se respetarán en sus términos hasta concluir la vigencia de los Contratos de Suministro que los amparan.
- XI. Cuando se proceda a la Rescisión de un Contrato de Suministro y la Terminación de su Suministro Eléctrico asociado, el Usuario Final estará obligado a cubrir el monto correspondiente a la Factura final que emita su Suministrador de Servicios Básicos. Si el adeudo indicado en la Factura final no fuera saldado por el Usuario Final, y no quedara saldado con la aplicación de su Depósito de Garantía, dicho adeudo deberá ingresarse a la cartera vencida del Suministrador de Servicios Básicos actual a más tardar 90 días naturales después de haber sido Rescindido el Contrato de Suministro.
- XII. La Factura final está asociada a la fecha de Rescisión del Contrato de Suministro, sea ésta por cambio de Suministrador, o por la Terminación del Suministro Eléctrico.
- Cuando la Factura final se emita con motivo de un cambio de Suministrador, representará la fecha en que termina la responsabilidad del Suministrador de Servicios Básicos actual.
- Cuando la Factura final se emita con motivo de la Terminación del Suministro, representará la fecha de desconexión del Suministro.
- XIII. Los Suministradores de Servicios Básicos deberán contar con procedimientos internos documentados sobre gestión de la cobranza, que podrán incluir la contratación de terceros para recuperar la totalidad o parte de su cartera vencida, en apego a las disposiciones legales aplicables.
- XIV. En ningún caso los adeudos quedarán vinculados a la Instalación Eléctrica que recibió el Suministro Eléctrico con anterioridad, siendo el contratante, persona física o moral, el único deudor, según se refleje en su RMU.
- Lo anterior sin perjuicio de que el Distribuidor y Transportista puedan dar seguimiento al perfil de consumo y demanda de la Instalación Eléctrica que recibió el Suministro Eléctrico a través de un registro de centros de carga diseñado para tal fin.
- En caso de duda las partes podrán solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE.
- XV. El Suministrador de Servicios Básicos no podrá cobrar a los solicitantes o nuevos Usuarios Finales cargos que precedan la fecha de celebración del Contrato de Suministro, ni cobrar adeudos generados con anterioridad por otros Usuarios Finales en la misma Instalación Eléctrica Independiente.
- De lo anterior se exceptúan los casos en los que la nueva persona que solicite el Suministro Eléctrico sea pariente consanguíneo o por afinidad hasta el cuarto grado en línea directa o colateral, o cuando se encuentre que el Usuario Final a quien se atribuye el adeudo continúa habitando en la misma Instalación Eléctrica Independiente tras la Rescisión del contrato y Terminación del Suministro anterior, en cuyo caso se presumirá que dicha Rescisión y Terminación tuvo como finalidad evitar el pago del adeudo. La carga de la prueba para demostrar dichos supuestos recaerá en el Suministrador de Servicios Básicos.
- En caso de duda las partes podrán solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE.
- XVI. Los Suministradores de Servicios Básicos podrán pactar acuerdos de reciprocidad para la transferencia de información sobre sus Usuarios Finales, y para el cobro de saldos insolutos generados en contratos anteriores. En este caso el monto del adeudo le podrá ser transferido al nuevo Suministrador a través del RMU del usuario, para su cobranza. El Suministrador de Servicios Básicos que recupere todo o parte del monto adeudado a otro Suministrador podrá deducir de dicho monto una comisión por concepto de recuperación de la cartera vencida del Suministrador de Servicios Básicos beneficiado, antes de transferirle el monto recuperado.

18. De las Interrupciones en el Suministro Básico**18.1 Interrupciones programadas**

- I. Se entenderá por interrupción programada a la Suspensión iniciada por el Transportista o Distribuidor, el Suministrador de Servicios Básicos o el CENACE con base en el artículo 41 de la Ley, a excepción del caso fortuito y fuerza mayor; o al supuesto del artículo 136, fracción I, de la Ley, cuando ésta se aplique a más de un Usuario Final.
- II. En caso de las interrupciones programadas a que se refiere el artículo 66 del Reglamento, el Distribuidor o Transportista estará obligado a informar al Suministrador de Servicios Básicos a la brevedad, y con un plazo no menor a 72 horas de anticipación, a través de los medios de comunicación que acuerden las partes. Lo anterior con independencia de que dicho Distribuidor o Transportista, pueda informar directamente a los Usuarios Finales con al menos 48 horas de anticipación.

Por su parte, el Suministrador de Servicios Básicos estará obligado a informar dicho evento a sus Usuarios Finales a la brevedad, y con un plazo no menor a 48 horas de anticipación, a través de un medio de difusión masivo.

De no notificar a los Usuarios Finales, el Distribuidor, el Transportista o el Suministrador de Servicios Básicos se podrán hacer acreedores a la sanción que determine la CRE y las disposiciones jurídicas aplicables, así como a las responsabilidades que les correspondan por concepto de los contratos que hayan celebrado entre sí.
- III. El costo de las campañas de comunicación en medios masivos para informar a los Usuarios Finales sobre las interrupciones programadas deberá ser cubierto por el Distribuidor o Transportista que haya solicitado dicha interrupción programada, o según se establezca en los contratos de coordinación celebrados entre el Suministradores de Servicios Básicos y Distribuidores.

18.2 Interrupciones no programadas

- I. Las interrupciones no programadas incluyen aquellas no previsibles, incluyendo las que correspondan a caso fortuito o fuerza mayor, como se indica en el artículo 41, fracción I, de la Ley, siempre que éstas se apliquen a más de un Usuario Final.
- II. El CENACE será responsable, y el Suministrador de Servicios Básicos corresponsable, de hacer del conocimiento de los Usuarios Finales las interrupciones, restricciones o modificaciones no programadas del Suministro Eléctrico que ocurran como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en apego a lo dispuesto en el artículo 72 del Reglamento.
- III. El procedimiento para reparación de instalaciones e indemnización de daños al Usuario Final descritas en el artículo 73 del Reglamento también se aplicará cuando el Suministro Eléctrico se aparte de los criterios establecidos en el Código de Red.

Las quejas que el Suministrador de Servicios Básicos interponga ante el Distribuidor o Transportista para exigir la restitución del importe erogado al Usuario Final se sujetarán al procedimiento descrito en el artículo 119 del Reglamento.
- IV. El Suministrador de Servicios Básicos no será responsable por interrupciones del Suministro de energía eléctrica en los siguientes casos:
 - a. Cuando aplique uno o más de los supuestos contemplados en el artículo 41, fracciones, I, II, III, V, VI, VII u VIII, de la Ley.
 - b. Por fallas originadas en la instalación, en cuyo caso la responsabilidad será del Distribuidor que realizó la instalación desde la acometida hasta la base del medidor o equipo de medición; y del Usuario Final desde la base del medidor o equipo de medición hasta el interior de su propiedad.

Cuando el Distribuidor haya realizado la instalación desde la base del medidor o equipo de medición hasta el interior de la propiedad del Usuario Final, con el consentimiento de éste, la responsabilidad de dicha instalación será del Distribuidor siempre que no se hayan excedido el consumo o demanda contratados.
- V. Las bonificaciones y compensaciones extraordinarias que reciba el Suministrador de Servicios Básicos por parte del CENACE, Distribuidor o Transportista por concepto de cortes, interrupciones o Suspensiones no programadas del Suministro, deberán transferirse a los Usuarios Finales que hayan sido afectados por dichos cortes, interrupciones o suspensiones, hasta donde dichas bonificaciones y compensaciones extraordinarias alcancen a compensar los daños ocasionados.

19. De la Suspensión y Terminación del Suministro Básico**19.1 De la Suspensión del Suministro**

- I. Se entenderá por Suspensión a la interrupción deliberada, temporal y reversible del Suministro Eléctrico ordenada por el Suministrador de Servicios Básicos, Transportista, Distribuidor o CENACE, y ejecutada por el Transportista o Distribuidor, según corresponda.
- II. La Suspensión precede en tiempo y severidad a la Terminación.
- III. El Suministrador de Servicios Básicos podrá ordenar la Suspensión del Suministro Eléctrico a Usuarios Finales, cuando corresponda, emitiendo las instrucciones respectivas al Transportista o Distribuidor, de constatarse alguno de los supuestos previstos en el artículo 41 de la Ley.

La Suspensión podrá proceder de manera inmediata, sin notificación previa del Suministrador de Servicios Básicos, cuando el Distribuidor o Transportista constate que las instalaciones eléctricas utilizadas para recibir el Suministro Eléctrico representen un riesgo a la salud o a la vida de las personas que lo reciben. En este caso el Distribuidor o Transportista estará obligado a notificar al Suministrador de Servicios Básicos que corresponda en las 24 horas posteriores a la Suspensión.

- IV. En todos los casos los Suministradores de Servicios Básicos serán responsables de notificar a sus Usuarios Finales sobre la Suspensión del Suministro Eléctrico, con independencia de las responsabilidades que correspondan al Distribuidor o Transportista en razón del artículo 66 del Reglamento.
- V. Cuando el Usuario Final al que se refiere el artículo 41, fracción IV, de la Ley sea un gobierno municipal o estatal a cargo de proveer los servicios de alumbrado público, bombeo de agua potable y aguas negras (cárcamos), clínicas, hospitales, sanatorios o cualquier otra institución de salud pública, asilos, casas hogar, instituciones educativas y centros docentes en todos sus niveles, centros de rehabilitación, guarderías, estancias infantiles y albergues, estaciones de bomberos, terminales aéreas, terrestres y marítimas, centros de readaptación social (cárceles y reclusorios), centros de inteligencia, centro de monitoreo de seguridad vial y centros de procuración de justicia, instalaciones militares, radiodifusoras y televisoras y todos los suministros de energía eléctrica de industrias que por las características de los productos que manejan o producen representen un riesgo para la población, así como transporte público (metro, tren ligero, metrobús, trolebús) o cualquier otro similar de servicio público, la Suspensión deberá ser precedida por un aviso entregado al Usuario Final con al menos 72 horas de antelación, y la Suspensión del Suministro se apegará a lo indicado en los Protocolos.

Cuando los servicios públicos que reciban el Suministro Eléctrico afecten o puedan afectar la vida, la salud o la seguridad de las personas en términos del artículo 17 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las partes podrán firmar contratos o convenios adicionales que garanticen la continuidad del Suministro.

- VI. Los Usuarios Finales que cuenten con equipos o instalaciones médicas en su domicilio que requieran del Suministro Eléctrico para el tratamiento de condiciones de salud graves, podrán negociar con su Suministrador un plan de pagos flexible con el fin de evitar la Suspensión del Suministro Eléctrico.
- VII. En el caso de inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio y en general a los inmuebles integrados por varias unidades o departamentos de cualquier uso, la Suspensión del Suministro Eléctrico procederá conforme se establezca en el Contrato de Suministro firmado con el Suministrador de Servicios Básicos, previa notificación a la(s) persona(s) que haya(n) firmado dicho Contrato de Suministro, al menos cinco días hábiles antes de realizar dicha Suspensión.

En este caso el Suministrador de Servicios Básicos deberá ofrecer opciones para evitar la Suspensión del Suministro Eléctrico.

- VIII. Cuando el usuario de Suministro Básico haya interpuesto una queja ante la Profeco o la CRE, según corresponda, con relación a una Suspensión, el Suministrador de Servicios Básicos quedará imposibilitado de suspender el Suministro, o estará obligado a reestablecerlo en caso de haber sido suspendido, en tanto se resuelve dicha queja, en apego al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, tras la presentación de la queja no aplicará el plazo de 15 días hábiles para la Terminación del Suministro. De ratificarse en el fallo de la CRE o la Profeco la Suspensión al Usuario Final éste deberá cubrir el monto correspondiente al consumo acumulado hasta el día en que efectivamente se realice la Suspensión.
- Asimismo, cuando se interponga una queja referente a una lectura del medidor o equipo de medición instalado, el Suministrador de Servicios Básicos, Distribuidor o Transportista podrán ordenar el reemplazo inmediato de dicho equipo, pero estarán obligados a conservarlo intacto en tanto se resuelve la queja.
- El Usuario Final podrá solicitar a la CRE o a la Secretaría el envío de una unidad de verificación acreditada, para conocer el estado de la acometida y del equipo de medición retirado, y con base en ello determinar si procede alguna sanción o bonificación de acuerdo con el artículo 165, fracción III, inciso f, de la Ley.
- IX. Cuando el Usuario Final haya pactado por escrito con su Suministrador de Servicios Básicos un programa de pagos para reestructurar sus adeudos, dicho Suministrador no le podrá Suspender el Suministro, en tanto el Usuario Final no haya incumplido con dicho programa de pagos.
- X. La reconexión del Suministro Eléctrico a un Usuario Final al que se haya Suspendido el Suministro Básico se apegará a los siguientes procedimientos:
- a. En caso de que se haya suspendido el Suministro de Energía Eléctrica al Usuario Final por falta de pago, el Suministro se reestablecerá una vez que el Usuario Final realice el pago del adeudo y, en su caso, pague la cuota de reconexión respectiva.
 - b. En caso que el Suministrador de Servicios Básicos haya ordenado la Suspensión del Suministro Eléctrico al Usuario Final por usar energía eléctrica a través de Instalaciones Eléctricas Irregulares que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos de control y medición, dichas instalaciones no cumplan con la normatividad aplicable, o se hayan conectado a las líneas a cargo del Suministrador de Servicios Básicos sin la autorización de éste, el Suministrador de Servicios Básicos dará aviso a la CRE para la aplicación de la sanción prevista en el artículo 165, fracción VI, incisos a) o b) de la Ley, según corresponda, y le reconectará el Suministro Eléctrico al Usuario Final una vez que dicho Usuario Final i) haya corregido las Instalaciones Eléctricas Irregulares que alteraban o impedían el funcionamiento normal de los equipos de control o medición; ii) haya pagado la sanción correspondiente; iii) haya cubierto el monto correspondiente a la energía consumida y no facturada, calculada como se indica en el artículo 114 del Reglamento; y iv) celebre un nuevo Contrato de Suministro, en caso que el contrato anterior hubiese sido Rescindido por el Suministrador de Servicios Básicos.
 - c. El Suministrador de Servicios Básicos, con la debida fundamentación y motivación, y con base en las facultades conferidas por el artículo 17 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y el artículo 113 del Reglamento, podrá solicitar a la CRE o a la Secretaría la verificación de los equipos e Instalaciones Eléctricas de sus Usuarios Finales con la frecuencia que considere necesaria. En este caso el costo de las visitas de verificación correrá a cargo del Suministrador de Servicios Básicos, pudiendo éste transferir dicho costo al Usuario Final de constatar la existencia de Instalaciones Eléctricas Irregulares.
 - d. De conformidad con el artículo 41 de la Ley, en caso de una suspensión del Suministro que posteriormente se determine improcedente, las responsabilidades que deriven corresponderán al Suministrador de Servicios Básicos que en su caso haya emitido la instrucción.
 - e. Cuando la Suspensión no haya tenido su origen en una falta o incumplimiento por parte del Usuario Final, no se le podrá cobrar una cuota por la reconexión.
 - f. La reconexión del Suministro Eléctrico deberá realizarse en un máximo de 48 horas posteriores al cumplimiento de los requisitos y pago de los costos respectivos, de ser el caso, por parte del Usuario Final.

- XI. Con el fin de propiciar la regularización de las tomas de Suministro Eléctrico en baja tensión en favor de las personas de escasos recursos que hayan incurrido en alguno de los supuestos del artículo 165, fracción VI, de la Ley, cuando dichos usuarios regularicen sus instalaciones y consumos el Suministrador de Servicios Básicos podrá optar por no cobrarles los adeudos por concepto de la energía consumida y no facturada previo a la publicación de las presentes Condiciones Generales. En este caso los adeudos no recuperados serán asumidos por el Suministrador de Servicios Básicos, no pudiendo ser transferidos a otros Usuarios Finales.
- XII. Los Usuarios Finales podrán solicitar una libranza, cuando se trate de servicios en media o alta tensión, o una Suspensión del Suministro, cuando se trate de servicios en baja tensión. Para ello se apegarán a los criterios y procedimientos establecidos en sus respectivos Contratos de Suministro.
- XIII. La Suspensión del Suministro Básico por causas distintas a las señaladas en el artículo 41 de la Ley, y de una duración mayor a la establecida por la CRE en materia de continuidad irá asociada a una bonificación al Usuario Final en los términos del artículo 70 del Reglamento.

19.2 De la Terminación del Suministro

- I. La Terminación del Suministro podrá proceder de forma automática de no subsanarse las causas que dieron origen a la Suspensión, ni haberse presentado queja ante la Profeco o la CRE por parte del Usuario Final antes de la fecha de Terminación, una vez transcurridos 15 días naturales a partir de la Suspensión provisional del Suministro, por instrucción del Suministrador de Servicios Básicos; o bien de manera inmediata a solicitud del Usuario Final tras la Rescisión del contrato por cualquier causa.
- II. De resultar injustificada la Rescisión del contrato o Terminación del Suministro ordenada por el Suministrador de Servicios Básicos en un proceso de controversia, el Suministrador de Servicios Básicos será sancionado según el artículo 165, fracción III, de la Ley y deberá reparar al Usuario Final los costos y daños de que éste hubiere sido objeto.
- III. Cuando el Usuario de Suministro Básico haya interpuesto una queja ante la Profeco o la CRE con relación a la Rescisión del contrato o Terminación del Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos quedará imposibilitado de ejecutar dicha Rescisión o Terminación, en tanto se resuelve dicha queja.
- IV. El restablecimiento del Suministro Eléctrico tras la Rescisión y Terminación requerirá de la celebración de un nuevo Contrato de Suministro Eléctrico, la instalación de un nuevo medidor o equipo de medición en caso de haber sido retirado el anterior, y de ser necesario la asignación de un nuevo RMU.

En caso de ser necesaria la instalación de un nuevo medidor, se procederá siempre y cuando el solicitante cumpla con la normatividad vigente, en lo aplicable, para la instalación del medidor o equipo de medición que le aplique. En caso de existir un medidor instalado se realizará la reconexión en sitio o vía remota.

20. De la Actualización, Modificación y Reexpedición del Contrato

- I. En los Contratos de Suministro firmados entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final basados en los Modelos de Contratos de Suministro registrados ante la Profeco y aprobados por la CRE, procederá de manera automática la actualización de la siguiente información, sin necesidad de notificar a la CRE o Profeco:
 - a. La corrección o modificación de la dirección u otros datos personales del Usuario Final, siempre que se trate del mismo Usuario Final y la misma Instalación Eléctrica Independiente. Esta actualización podrá realizarse en cualquier momento, observando las disposiciones legales aplicables.
 - b. Por cambio en la modalidad de entrega del Aviso-Recibo o Comprobante de Pago, de impresa a electrónica o viceversa, a solicitud del Usuario Final. Esta actualización podrá realizarse en cualquier momento.
- II. La CRE contará con un plazo de 15 días hábiles para aprobar, rechazar, o solicitar modificaciones a los Modelos de Contrato de Suministro que le sean presentados.

- III. Cuando la CRE autorice cambios al Modelo de Contrato de Suministro de un Suministrador de Servicios Básicos, o a los montos autorizados del Depósito de Garantía, dichos cambios solo aplicarán a los nuevos Usuarios Finales que contraten el Suministro, más no a los Usuarios Finales que hayan contratado el Suministro previamente bajo un Modelo de Contrato de Suministro anterior.
- IV. La CRE, de oficio o a solicitud de un Suministrador de Servicios Básicos, podrá autorizar modificaciones al Modelo de Contrato de Suministro Básico. Las modificaciones autorizadas deberán hacerse extensivas a todos los nuevos Usuarios Finales que se encuentren en las mismas circunstancias. El Suministrador de Servicios Básicos deberá registrar dicho Modelo de Contrato nuevamente ante Profeco.
- V. Procederá la reexpedición o celebración de un nuevo Contrato de Suministro Básico con el Usuario Final, según corresponda, en los siguientes casos:
 - a. Por cambio de Suministrador de Servicios Básicos;
 - b. Por recontractación del Suministro Eléctrico tras la Rescisión de un contrato de Suministro Básico, por cualquiera de las partes, una vez habiendo realizado los cambios que fueran necesarios o atendido las causas que dieron origen a dicha Rescisión;
 - c. Por cambio en el uso al que se destina el Suministro Eléctrico (residencial, comercial o industrial), cambio en las características o demanda contratada que implique un cambio en la tarifa, o la creación de dos o más Instalaciones Eléctricas Independientes, siempre y cuando ello no represente una división artificial de Centros de Carga con el fin de reducir el monto Facturado, o evadir el registro como Usuario Calificado. En este caso cada propietario o arrendatario de la Instalación Eléctrica Independiente deberá celebrar un nuevo contrato;
 - d. Cuando el Usuario de Suministro Básico se registre voluntariamente, o sea registrado por la CRE, como Usuario Calificado, como se prevé en el artículo 60 de la Ley;
 - e. Por reclasificación o reestructuración de la estructura tarifaria para el Suministro Básico, cuando ello implique una nueva clasificación del Usuario Final o de la modalidad de Suministro;
 - f. Por cambio del titular del Contrato de Suministro, sea persona física o moral, de la Instalación Eléctrica Independiente, o del inmueble que contenga la Instalación Eléctrica Independiente. En este caso el usuario anterior o el nuevo usuario deberán dar aviso al Suministrador para la celebración del nuevo Contrato de Suministro;
 - g. Por la agregación de dos o más Instalaciones Eléctricas Independientes en una, siempre y cuando la nueva Instalación Eléctrica se encuentre en un mismo inmueble;
 - h. Por cambio en la modalidad de pago, de prepago mediante Aviso-Recibo, a post-pago o Facturación en punto de venta, o viceversa;
- VI. Cuando un Usuario de Suministro Básico adquiera la capacidad de inyectar energía a la red como Generador Exento, Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida, sólo requerirá de la celebración de un contrato adicional en modalidad de Generador Exento, en lo que al Suministrador de Servicios Básicos se refiere.

21. De la Rescisión del Contrato de Suministro

21.1 Rescisión a solicitud del Usuario Final

- I. El Usuario Final podrá solicitar la Rescisión del Contrato de Suministro por cualquier causa y sin necesidad de justificar su decisión, presentando su solicitud al Suministrador por escrito en un texto libre, por teléfono o vía internet con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha de Rescisión solicitada.
- II. La notificación del Usuario Final al Suministrador de Servicios Básicos sobre su cambio de domicilio implicará la Rescisión inmediata de su Contrato de Suministro.
- III. El Usuario Final conservará una copia del texto presentado que se menciona en el inciso anterior, la cual deberá ser firmada o sellada por el Suministrador de Servicios Básicos, misma que servirá como constancia de recepción de dicha solicitud;

- IV. El Suministrador de Servicios Básicos no deberá incluir en el Modelo de Contrato que someta a aprobación ninguna penalización al Usuario Final por la Rescisión voluntaria de su Contrato de Suministro en cualquier momento.
- V. La Terminación del Suministro procederá automáticamente tras la Rescisión del respectivo Contrato de Suministro.
- VI. El monto correspondiente al consumo de energía y potencia que realice el Usuario Final entre la presentación de su solicitud de Rescisión al Suministrador y la notificación de corte que el Suministrador de Servicios Básicos envíe al Distribuidor correrá por cuenta del Suministrador de Servicios Básicos.

El monto correspondiente al consumo de energía y potencia que realice el Usuario Final una vez transcurridas 48 horas de que el Suministrador de Servicios Básicos haya notificado de la Terminación al Distribuidor o Transportista, correrá por cuenta de dicho Distribuidor o Transportista.

21.2 Rescisión por decisión del Suministrador de Servicios Básicos

- I. El Suministrador de Servicios Básicos podrá resolver la Rescisión del Contrato de Suministro al haberse constatado un incumplimiento del mismo, cuando en dicho contrato se estipule que tal incumplimiento implica la Rescisión del contrato o Terminación del Suministro.
- II. Las causales de Rescisión del Contrato de Suministro por iniciativa del Suministrador de Servicios Básicos son las siguientes:
 - a. Cuando se constate el consumo de energía eléctrica a través de Instalaciones Eléctricas Irregulares que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos de control o medición, así como por utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no autorizada por su Contrato de Suministro, en cuyo caso se atenderá a los supuestos del artículo 165, fracción III, inciso f, de la Ley, en lo relativo a la sanción que le corresponde; y a fracción VI, inciso b, de la Ley, en lo relativo a la energía consumida y no Facturada.
 - b. Cuando la información proporcionada por el Usuario Final, como su identidad o la identificación oficial presentada, resulte falsa, al ser contraria a información o documentos oficiales vigentes en posesión del Suministrador de Servicios Básicos. En este caso no será necesario demostrar conocimiento previo por parte del Usuario Final.
 - c. Por incumplimiento de manera deliberada o reiterada por parte del Usuario Final de cualquiera de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, así como otras disposiciones legales aplicables, debiendo el Suministrador de Servicios Básicos notificar este hecho al Usuario Final por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos, al menos cinco días hábiles antes de dicha Rescisión.

El cumplimiento de esta fracción podrá ser objeto de una inspección por parte de una unidad de inspección acreditada por la CRE.
 - d. Por resolución judicial o administrativa firme, emitida por autoridad competente que así lo determine.
- III. El Suministrador de Servicios Básicos podrá resolver la Rescisión del Contrato de Suministro al recibir del Distribuidor la Lectura Final realizada al Usuario Final, como parte de su solicitud de cambio de Suministrador de Servicios Básicos.
- IV. La solicitud de Rescisión del contrato no liberará al Usuario Final de la obligación de cubrir la totalidad de los cargos que se deriven de su consumo de electricidad acumulados hasta la Suspensión del Suministro, a la tarifa vigente al momento de su aprovechamiento. De no cubrirse los cargos acumulados con anterioridad, éstos podrán ser transferidos al nuevo Suministrador a través del RMU del usuario.
- VII. En caso de haberse constituido un Depósito de Garantía, éste podrá aplicarse al pago de dicha obligación, pero no podrán aplicarse cargos extraordinarios por indemnización, daños y perjuicios o intereses no devengados. De no existir adeudos a la Rescisión del Contrato de Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos deberá reembolsar al Usuario Final el Depósito de Garantía, menos el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que el Usuario Final hubiera pagado inicialmente, en un plazo no mayor a 15 días naturales.

22. Del cambio de Suministrador de Servicios Básicos

- I. La contratación por parte de todo Usuario Final de los servicios ofrecidos por un Suministrador de Servicios Básicos será libre y voluntaria, pudiendo ser terminada la relación comercial en cualquier momento a voluntad del Usuario Final.
- II. El cambio de Suministrador de Servicios Básicos deberá realizarse sin interrupción del Suministro Eléctrico al Usuario Final que lo solicitó. El cambio de Suministrador de Servicios Básicos no conllevará la desinstalación de medidores ni otros equipos o instalaciones necesarias para recibir el Suministro Eléctrico, con el fin de evitar interrupciones de dicho servicio.
- III. El cambio de Suministrador de Servicios Básicos sólo podrá ser solicitado por el Usuario Final. Dicho cambio sólo podrá ser cancelado antes de entrar en vigor por el mismo Usuario Final que lo solicitó dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha en que fuera realizada la solicitud de cambio al nuevo Suministrador.
- IV. Para cambiar de Suministrador de Servicios Básicos, el Usuario Final deberá solicitar el cambio directamente al nuevo Suministrador con quien desee contratar el Suministro. Para ello se seguirá el procedimiento que se describe a continuación.
 - a. El Usuario Final deberá llenar y firmar una solicitud y entregarla al nuevo Suministrador con el que desee contratar el servicio, físicamente o a través del sitio de internet de dicho Suministrador. Dicha solicitud deberá incluir la información contenida en el Apéndice IV de las presentes Condiciones Generales.

El Usuario Final deberá estar en posibilidad de solicitar y enviar dicha solicitud cualquier día de la semana en cualquier horario, los 365 días del año (24/7/365).
 - b. El nuevo Suministrador procesará la solicitud, de acuerdo con su disponibilidad, y como máximo en los tres días hábiles siguientes a su recepción, y notificará del cambio al Distribuidor. Dicha notificación deberá acompañarse de una copia de la solicitud de cambio de Suministrador firmada por el Usuario Final.
 - c. El Distribuidor revisará la información para evitar cambios no solicitados y notificará del cambio al Suministrador actual. El Distribuidor será un agente neutral y deberá actuar de manera no discriminatoria hacia ningún Suministrador.
 - d. El Distribuidor contará con 48 horas para tomar la Lectura final y enviar la información de dicha lectura y fecha de medición tanto al Suministrador actual como al nuevo Suministrador.

En caso de excederse el tiempo límite para realizar la Lectura final, el monto correspondiente al consumo de energía y potencia que realice el Usuario Final desde la terminación del plazo de 48 horas con que cuenta el Distribuidor para realizar la Lectura final, hasta el momento de la toma de la Lectura final, correrán por cuenta del Distribuidor.
 - e. Con base en la Lectura final el Suministrador de Servicios Básicos actual elaborará la Factura final, a la que se aplicará el Depósito de Garantía que el Usuario Final hubiera depositado con anterioridad, de ser el caso. La Factura final deberá indicar si existiera algún adeudo o saldo a favor, así como instrucciones para su liquidación. La Factura final se enviará al Usuario Final a más tardar dentro de los siguientes cinco días naturales posteriores a la recepción de la Lectura final. Las quejas que pudieran presentarse deberán resolverse bilateralmente o a través de los mecanismos descritos en el numeral correspondiente de estas Condiciones Generales, sin detener la solicitud de cambio de Suministrador.
 - f. El nuevo Suministrador celebrará un nuevo Contrato de Suministro con el Usuario Final dentro de los cinco días naturales posteriores a la recepción de la Lectura final, asignándole un nuevo RMU según la metodología descrita en el Apéndice III de las presentes Condiciones Generales.
 - g. El contrato con el Suministrador de Servicios Básicos actual será Rescindido automáticamente habiendo transcurrido cinco días hábiles a partir de la presentación de la solicitud de cambio al nuevo Suministrador, plazo máximo en el cual deberá haberse firmado el nuevo Contrato de Suministro.

- V. Una vez que un Usuario Final haya solicitado un cambio de Suministrador de Servicios Básicos, el proceso de cambio no podrá ser detenido en tiempo, ni limitado en derechos, por ningún Participante del Mercado.
- VI. Si un Usuario Final solicita el cambio a más de un Suministrador en un mismo periodo de Facturación, sólo se tomará como válido el cambio correspondiente a la primera notificación recibida por el Distribuidor o Transportista.
El Distribuidor o Transportista, según sea el caso, deberá notificar el rechazo y el motivo del mismo al resto de los Suministradores que hayan efectuado una notificación de cambio para el mismo Usuario Final.
- VII. En caso de duda cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE, con el fin de asegurar la correcta aplicación del procedimiento establecido en este numeral.

23. Del arrendamiento en la Generación Distribuida

Cuando un Usuario Final opte por adquirir la capacidad de inyectar energía a la red como Generador Exento, Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida mediante un arrendamiento, se deberán observar los siguientes lineamientos:

- I. El Usuario Final deberá celebrar un nuevo contrato como Generador Exento con su Suministrador de Servicios Básicos. Con base en dicho contrato el Suministrador de Servicios Básicos gestionará la instalación de los medidores que correspondan a través del Distribuidor o Transportista, mismos que servirán para calcular su Facturación.
- II. El arrendamiento podrá realizarse por el Suministrador de Servicios Básicos, o por un tercero en coordinación con el Suministrador de Servicios Básicos.
 - a. Cuando el arrendamiento se realice por el Suministrador de Servicios Básicos, deberá firmarse un nuevo Contrato de Suministro en modalidad de Generador Exento.
 - b. Cuando el arrendamiento se realice por un tercero en coordinación con el Suministrador de Servicios Básicos, ambas partes deberán tomar las previsiones necesarias para evitar incompatibilidades entre los derechos y obligaciones que extiendan al Usuario Final.
- III. Cuando el arrendamiento se realice por un tercero en coordinación con el Suministrador de Servicios Básicos, dicho Suministrador deberá abstenerse de obstruir o retrasar por cualquier medio la celebración del nuevo contrato entre el arrendador externo y el Usuario Final, o la instalación de los equipos necesarios que permitan al Usuario Final operar como Generador Exento. De presumirse la existencia de tal obstrucción o retraso la parte afectada podrá presentar una queja siguiendo el procedimiento correspondiente.
- IV. El Usuario Final y su arrendador serán responsables de proveer e instalar los equipos e instalaciones, como inversores y baterías, que fueran necesarios para operar las nuevas instalaciones, mismos que deberán ser compatibles con los medidores o equipos de medición que sean instalados.
- V. Los Certificados de Energía Limpia generados en las nuevas instalaciones podrán comercializarse a través del Suministrador de Servicios Básicos por instrucción del Usuario Final, o mediante transacciones bilaterales, debiéndose observar en ambos casos lo establecido en la Ley, los Lineamientos y el Manual correspondiente de las Bases del Mercado.

24. De la solución de quejas

- I. Sin perjuicio de las acciones legales que resulten procedentes, las quejas que se susciten entre el Usuario Final y el Suministrador de Servicios Básicos con motivo de la prestación del Suministro Eléctrico a que se refieren las presentes Condiciones Generales, podrán ser resueltas de conformidad con lo dispuesto en el presente apartado.
- II. El Suministrador de Servicios Básicos será la primera vía para atender las quejas de los Usuarios Finales del Suministro Básico y terceros afectados. Tanto los Usuarios de Suministro Básico como los solicitantes de este servicio que aún no lo hayan recibido y los terceros que se consideren afectados en sus derechos, podrán presentar sus quejas en las unidades, oficinas, módulos administrativos, por teléfono, por correo electrónico o por otros medios que establezca el Suministrador de Servicios Básicos.

- III. El Suministrador de Servicios Básicos deberá habilitar un centro telefónico para recibir las solicitudes y quejas de sus usuarios, solicitantes o terceras partes afectadas por las actividades que desempeña, sin perjuicio de que la queja pueda presentarse de cualquier otra manera.
- En todos los casos la entrega de solicitudes y quejas no deberá tener costo para los usuarios y solicitantes, independientemente de los costos que en su caso deba asumir el Suministrador de Servicios Básicos.
- IV. Cuando la queja expresada por el Usuario Final o tercero afectado no resulte suficientemente clara, el Suministrador de Servicios Básicos deberá poner a disposición de dicho Usuario Final o tercero afectado los medios que le permitan precisar dicha queja a más tardar en los tres días hábiles siguientes a la presentación de la queja original. Dichos medios podrán incluir asistencia personal, por escrito, vía telefónica o vía internet, entre otros.
- V. El Suministrador de Servicios Básicos deberá asignarle a cada caso atendido un número de expediente, atender y responder las quejas de los Usuarios Finales o solicitantes en el término de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja fue presentada. El número de expediente servirá al Usuario Final o tercero afectado para dar seguimiento al estatus de su solicitud o queja.
- VI. Si una vez agotado el procedimiento de conciliación previsto en el Contrato de Suministro la queja no quedara atendida a satisfacción del Usuario Final, o si transcurrido el plazo señalado en el primer párrafo de esta disposición la queja no fuera atendida a satisfacción del Usuario Final o tercero afectado, éste podrá presentar su queja ante la CRE o la Profeco, según corresponda, utilizando el mismo número de expediente que le hubiera asignado el Suministrador de Servicios Básicos, a través de cualquier medio.
- En este caso Suministrador de Servicios Básicos deberá proporcionar al Usuario Final la información de contacto de la Procuraduría y la CRE, con el fin de que éste pueda dar continuidad a su queja por otras vías.
- VII. La CRE y la Profeco atenderán las quejas que reciban de los Usuarios Finales del Suministro Básico en apego a sus respectivos procedimientos internos, así como aquellos que establezcan para coordinarse entre sí, observando lo establecido en los artículos 120 y 121 del Reglamento.
- VIII. La CRE y la Profeco podrán solicitar en cualquier momento al Suministrador de Servicios Básicos el expediente del Usuario de Suministro Básico, a través de su número de expediente, con el fin de conocer los antecedentes del caso.
- IX. El Distribuidor y el Transportista podrán participar de aquellos asuntos que los involucren, para atender una queja interpuesta en su contra, o a solicitud de una autoridad, como terceros interesados.
- X. Los informes elaborados por el Suministrador de Servicios Básicos con base en la métrica de desempeño presentada en el Apéndice I, en cumplimiento del artículo 120 del Reglamento, deberán basarse en los expedientes de los Usuarios Finales atendidos, y ser rastreables a dichos expedientes en caso que ello sea solicitado por alguna autoridad, con el fin de evitar la duplicación de archivos y permitir su inspección.
- XI. La CRE contará con un máximo de tres meses para resolver lo que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo (LFPA)
- XII. Las resoluciones e instrucciones de la CRE se elevarán a cosa juzgada, y únicamente podrán ser impugnadas mediante el juicio de amparo indirecto y no serán objeto de suspensión, conforme al artículo 27 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia de Energía.
- XIII. Sólo hasta haber concluido el procedimiento se conocerá la parte culposa y el saldo que deberá erogar para resarcir el daño causado, el cual generará intereses.

25. De las Disposiciones de Confidencialidad

- I. Toda la información en poder de la CRE deberá tratarse conforme a la legislación aplicable en materia de transparencia y protección de datos personales, según corresponda.

- II. El Suministrador de Servicios Básicos, así como sus empresas filiales, proveedores o socios comerciales, serán responsables de garantizar la integridad y confidencialidad de los datos personales y de la información de medición del Usuario Final en apego a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, y de protección del consumidor.
- Lo anterior no será aplicable respecto de la información que le sea exigida por ley, reglamento, proceso judicial o administrativo o en relación con algún litigio o proceso contencioso. Asimismo, queda exceptuada de lo anterior la información que deba ser incorporada en los informes, electrónicos o impresos, a ser elaborados por el Suministrador de Servicios Básicos en cumplimiento a las presentes Condiciones Generales, donde dicha información se presente en forma agregada.
- III. El Usuario Final podrá en todo momento acceder, rectificar y cancelar sus datos personales que se encuentren en poder de un Suministrador, actual o anterior, haciéndole la solicitud correspondiente, así como oponerse al tratamiento de los mismos para fines distintos a los especificados en su Contrato de Suministro, se encuentre éste vigente o no, y conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.
- IV. El Suministrador de Servicios Básicos deberá establecer y documentar procedimientos para la conservación, resguardo y, en su caso, bloqueo y supresión de los datos personales e información de las mediciones y cargos realizados a sus Usuarios Finales, que incluyan los periodos de conservación de los mismos. Los periodos de conservación antes mencionados deberán incluirse en los Modelos de Contratos de Suministro a ser presentados por el Suministrador de Servicios Básicos para aprobación de la CRE.
- V. La información sobre los datos personales e información de mediciones y cargos del Usuario Final deberá estar disponible cuando sea solicitada por dicho Usuario Final con su código RMU, en el sitio de internet del Suministrador de Servicios Básicos.
- En este caso el Suministrador de Servicios Básicos deberá proveer los mecanismos que sean necesarios para autenticar la identidad del solicitante, así como las medidas de seguridad que garanticen la integridad y confidencialidad de la información transmitida.
- VI. El Usuario Final podrá solicitar en cualquier momento información histórica sobre su consumo, demanda o Facturación a su Suministrador, actual o anterior, para los fines que a él convengan. En caso de que un tercero solicite dicha información a nombre del Usuario Final, deberá contar con la autorización por escrito del Usuario Final. En estos casos se observarán las siguientes disposiciones:
- a. Cuando un Usuario Final solicite a su Suministrador actual o anterior información histórica sobre su consumo, demanda o Facturación que tenga una antigüedad menor al límite establecido en los procedimientos establecidos por el Suministrador de Servicios Básicos, dicho Suministrador estará obligado, previa acreditación de la identidad del solicitante, a entregarla al Usuario Final o su representante legal en forma gratuita, debiendo el Usuario Final o su representante legal únicamente cubrir los gastos justificados de envío o de reproducción de copias u otros formatos, de ser el caso.
- Si la misma persona reitera su solicitud en un periodo menor a 12 meses, los costos no serán mayores a tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal, a menos que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas consultas.
- b. Cuando un Usuario Final solicite a su Suministrador actual o anterior información histórica sobre su consumo, demanda o Facturación que tenga una antigüedad mayor al límite establecido en los procedimientos establecidos por el Suministrador de Servicios Básicos, dicho Suministrador, previa acreditación de la identidad del solicitante, podrá cobrar una contraprestación que incluya los gastos justificados de búsqueda, archivo o almacenamiento de datos, así como gastos de envío o de reproducción de copias u otros formatos, de ser el caso.
- Si dicha información no se encontrara en sus archivos, el Suministrador de Servicios Básicos podrá solicitarla al Distribuidor, y transferirle al Usuario Final, el costo que el Distribuidor le cobre al Suministrador por dicha búsqueda.

- c. Cuando un Usuario Final solicite a su Suministrador actual o anterior información histórica sobre su consumo, demanda o facturación que no exista, el Suministrador de Servicios Básicos deberá indicarlo así en su respuesta.
 - d. Cuando cualquier información solicitada por el Usuario Final presente inconsistencias en los archivos del Suministrador de Servicios Básicos, dicho Suministrador deberá entregarla al Usuario Final e indicar dichas inconsistencias en su respuesta. El Suministrador de Servicios Básicos dará al Usuario Final la opción de solicitar dicha información al Distribuidor, cubriendo los gastos justificados de envío o de reproducción de copias u otros formatos, de ser el caso.
- VII. El Distribuidor estará obligado, por virtud del contrato celebrado con el Suministrador de Servicios Básicos, a compartir con el Suministrador de Servicios Básicos actual información detallada relativa a los registros y lecturas de medición de consumo eléctrico del Usuario Final, en apego al artículo 37 de la Ley; y a compartir dicha información de manera anónima o agregada con la Administración Pública Federal.
- VIII. En caso que alguna dependencia de la Administración Pública Federal solicite el acceso a la información o datos personales específicos de un Usuario Final, dicha solicitud deberá estar legitimada por una habilitación legal y por atribuciones expresas de las dependencias o entidades federales para conocer de este tipo de información. Por su parte, el Distribuidor o Suministrador, según corresponda, deberá hacer del conocimiento de dicha dependencia el aviso de privacidad y las finalidades para las que el Usuario Final autorizó su tratamiento. El tratamiento de los datos se hará conforme a lo convenido en el aviso de privacidad, el cual contendrá una cláusula en la que se indique si el titular acepta o no la transferencia de sus datos. El tercero receptor asumirá las mismas obligaciones que correspondan al responsable que transfirió los datos.
- IX. El Suministrador de Servicios Básicos deberá mantener al Distribuidor actualizado sobre cambios en la información de contacto del Usuario Final, así como las principales características de los servicios contratados con el Suministrador de Servicios Básicos, como la capacidad de controlar la demanda o inyectar energía a las RGD. El acuse de recibo de dicha información por parte del Distribuidor se considerará evidencia de que dicha información ya ha sido actualizada.
- X. Cuando el Usuario Final deba aceptar términos y condiciones adicionales a las de su Contrato de Suministro original para acceder a otros servicios ofrecidos por el Suministrador de Servicios Básicos, dichos términos y condiciones serán igual y nunca menos restrictivos en el uso de los datos personales del Usuario Final que su Contrato de Suministro original, ni contravenir lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.
- Los términos y condiciones adicionales que acepte el Usuario Final no podrán posibilitar el uso de su información personal para fines que no estuvieran permitidos o previstos en su Contrato de Suministro original, tales como la recolección de información personal sin el consentimiento expreso del Usuario Final y su distribución a terceros.
- XI. Los Suministradores estarán obligados a poner a disposición del público, en sus oficinas, vía telefónica y en sus páginas de internet, un servicio de consulta de la información asociada a los RMU bajo su responsabilidad, como nombre del Usuario Final, consumo, demanda y datos de Facturación. Dicho servicio deberá contemplar medidas para acreditar la identidad del solicitante, y permitirá realizar consultas únicamente a partir de la fecha de firma del Convenio de Suministro vigente.
- XII. El servicio de consulta de la información asociada al RMU podrá realizarse ingresando el RMU y la contraseña emitida por el Suministrador de Servicios Básicos, en el caso de personas físicas; o bien el RMU o el Registro Federal de Contribuyentes y la contraseña emitida por el Suministrador de Servicios Básicos, en el caso de personas morales. Los resultados de la consulta incluirán el RMU, cuando éste no haya sido el criterio de búsqueda, así como el consumo de energía, demanda, periodo de Facturación, tarifa e importe de Facturación del último periodo facturado. No se incluirán la dirección, teléfono, correo electrónico ni información financiera del Usuario Final en el resultado de la búsqueda.
- XIII. Los Suministradores estarán obligados a mantener un registro actualizado de los Usuarios Finales a los que prestan el Suministro, mismo que se entregará a la CRE, a la Profeco y a otras autoridades de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal vigente, en la forma, detalle y con la periodicidad con que éstas lo soliciten.

Capítulo III. La Prestación del Suministro Calificado**26. De las Características del Suministro Calificado**

- I. El Suministro Calificado se dará dentro de un marco de libre competencia entre Participantes del Mercado.
- II. Quedan excluidos de poder recibir el Suministro Calificado los Usuarios de Suministro Básico y los Usuarios Calificados Participantes del Mercado.
- III. Los Suministradores Calificados serán libres de acordar los términos contractuales que a sus intereses convengan, mientras estos no se contrapongan a lo previsto para dichos Suministradores en las presentes Condiciones Generales ni a ninguna otra disposición jurídica aplicable.
Cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE en caso de duda.
- IV. Para los efectos del artículo 48 de la Ley se entenderá que la zona donde opere el Suministrador son las demarcaciones geográficas específicas comprendidas en el permiso emitido por la CRE, de conformidad con las disposiciones administrativas de carácter general aplicables.
- V. El Suministro Calificado será opcional para aquellos Usuarios Finales que cumplan los requisitos plasmados en los artículos 59 y Transitorio Décimo Quinto de la Ley, y obligatorio para aquellos que se encuentren en los supuestos del artículo 60 de la Ley.
- VI. La aplicación de un Depósito de Garantía en el Suministro Calificado será negociada libremente entre las partes, sin necesidad de ser aprobado previamente por la CRE.

27. De las Relaciones entre las Partes

Será condición para prestar el Suministro Calificado de energía eléctrica a Usuarios Calificados, que el Suministrador cuente con los siguientes documentos:

- I. **Contrato de Participante del Mercado** con el CENACE para participar en el Mercado Eléctrico Mayorista y abastecerse de energía eléctrica, potencia y otros productos, así como mediar su interacción con el Transportista o particulares solidariamente responsables en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley, los Distribuidores y otros Participantes del Mercado.
- II. **Contrato con el Usuario Calificado** donde se establecen los términos y condiciones de contratación del Suministro Calificado, y el cual deberá incluir las previsiones que correspondan al Suministro de Último Recurso, como disponen los artículos 51 y 56 de la Ley.
- III. **Permiso de Suministro Eléctrico** otorgado por la CRE en modalidad de Suministrador de Servicios Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los términos para presentar la información relativa al objeto social, capacidad legal, técnica y financiera, la descripción del proyecto y el formato de solicitud de permisos de Suministro Calificado y de Suministro de Último Recurso, publicadas en el DOF el 24 de septiembre de 2015.

28. De los Derechos y Obligaciones del Suministrador de Servicios Calificados.

- 28.1 El Suministrador de Servicios Calificados tendrá las siguientes obligaciones:
 - I. Cumplir con lo establecido en la Ley y su Reglamento, así como con las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas, de normalización, y demás actos que de ellas emanen o se relacionen, y cualquier otra disposición jurídica que resulte aplicable.
 - II. Contratar energía eléctrica y productos asociados suficientes para satisfacer sus obligaciones hacia los Usuarios Calificados, y cumplir con los requisitos de potencia establecidos en el artículo 54 de la Ley.
 - III. Cumplir los Requisitos para la Adquisición de CEL y otras disposiciones plasmadas en la Ley.
 - IV. Garantizar el trato confidencial a la información de los Usuarios Calificados bajo su responsabilidad, y dar cumplimiento a la legislación aplicable en materia de transparencia y protección de datos personales.

- V. Informar trimestralmente a las autoridades que corresponda sobre el número y ubicación de las solicitudes de nuevos servicios que haya recibido, o aumentos de carga que haya registrado con la previa autorización del CENACE, para ser considerados en la planeación de la expansión de la RNT y RGD.
- 28.2 El Suministrador de Servicios Calificados tendrá los siguientes derechos:
- I. Aceptar o rechazar las reducciones de Demanda Controlable y productos asociados que ofrezcan los Usuarios Calificados a los cuales preste el Suministro Eléctrico, sujeto a las instrucciones del CENACE y en los términos que hubieren pactado previamente.
 - II. Suspender u ordenar la Suspensión del Suministro al Usuario Calificado conforme a las condiciones previstas en el contrato respectivo, emitiendo las instrucciones que correspondan al Transportista o Distribuidor, en los casos que se indican en el artículo 41 de la Ley. La Suspensión no justificada se sancionará según lo previsto en el artículo 165, fracción III, de la Ley.
 - III. Solicitar al Transportista, Distribuidor o a los Participantes del Mercado, a través del CENACE, cubrir el costo de compensar al Usuario Calificado por las pérdidas que le pudiera haber ocasionado la interrupción del Suministro Eléctrico o su entrega fuera de las especificaciones del Código de Red en su zona de operación, atribuibles a fallas en la infraestructura de transmisión y distribución, diferentes del caso fortuito y fuerza mayor o de los trabajos programados y comunicados de mantenimiento, en apego al artículo 70 del Reglamento o según determine la unidad de verificación correspondiente. Dicha compensación se llevará a cabo de acuerdo con lo indicado en el artículo 73 del Reglamento, y podrá sustentarse en la verificación en campo, en los términos del artículo 118 del Reglamento, o de manera remota.
 - IV. Adquirir la energía eléctrica y Productos Asociados generados por los Generadores Exentos que represente, siempre y cuando se cumpla el requisito de medición independiente que establece el artículo 21 de la Ley. En este caso los CEL que sean generados se comercializarán a través del Suministrador de Servicios Calificados en los términos que acuerden las partes en su Contrato de Suministro.
 - V. A pactar con los Transportistas y Distribuidores aquellas condiciones especiales de prestación de servicios que expresamente se identifiquen como negociables en las DACG de Transmisión y Distribución, y apegándose a los criterios y procedimientos ahí indicados. En este caso las condiciones especiales que sean pactadas sí deberán hacerse del conocimiento de la CRE.
 - VI. Ofrecer el Suministro Eléctrico a aquellos gobiernos municipales que cumplan los requisitos para ser Usuarios Calificados, y se registren como tales.

29. De los Derechos y Obligaciones del Usuario Calificado

- 29.1 El Usuario Calificado tendrá las siguientes obligaciones, además de las que pacte en su Contrato de Suministro:
- I. Estar inscrito en el registro de Usuarios Calificados a cargo de la CRE, en los términos del artículo 59 de la Ley.
 - II. Realizar al Suministrador de Servicios Calificados los pagos que correspondan por los servicios recibidos, de acuerdo a lo pactado en su Contrato de Suministro.
- 29.2 El Usuario Calificado tendrá, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes derechos:
- I. Pactar con el Suministrador de Servicios Calificados los términos contractuales que más convengan a sus intereses, incluyendo convenios y precios convencionales, siempre que éstos no impongan limitaciones o afecten los compromisos de servicio adquiridos previamente por ninguna de las partes.
 - II. Recibir el Suministro Eléctrico y ofrecer la reducción de la demanda y Productos Asociados que resulten de su Demanda Controlable, a través de un Suministrador de Servicios Calificados, y recibir una contraprestación del Suministrador en los términos que se hubieren pactado entre ambas Partes.

- III. Compartir su RMU con otros Suministradores de Servicios Calificados con el fin de recibir ofertas de Suministro. En este caso los Suministradores de Servicios Calificados podrán presentar al Distribuidor o Transportista, según corresponda, una carta poder del Usuario Final para conocer el perfil de carga y consumo histórico de dicho Usuario Calificado.
- IV. Cuando el Usuario Calificado sea un Generador Limpio podrá vender su energía eléctrica y Productos Asociados a un Suministrador de Servicios Calificados. En este caso los CEL generados serán transferidos al Suministrador de Servicios Calificados y serán administrados y comercializados a través de éste en los términos que hayan pactado en su Contrato de Suministro.
- V. Exigir que se le reconozca la agregación de Centros de Carga para poder ser considerado como Usuario Calificado, cuando cumpla con lo estipulado en el acuerdo de carácter general que la Secretaría emita para tal efecto.
- VI. Compartir su subestación con otros Usuarios Calificados o Centros de Carga, siempre y cuando ambos Usuarios Calificados o Centros de Carga hayan contratado el Suministro con el Mismo Suministrador de Servicios Calificados. Lo anterior con el fin de mantener el control de las capacidades (kVA) contratadas y evitar que se exceda la capacidad de la subestación.

30. De la Conexión

El Suministro Calificado se sujetará al procedimiento de interconexión y conexión previsto en los Criterios mediante los que se establecen las características específicas de la infraestructura requerida para la Interconexión de Centrales Eléctricas y Conexión de Centros de Carga, publicados en el DOF el 2 de junio de 2015, así como lo que corresponda de la Ley, el Reglamento, el Código de Red y otras disposiciones aplicables.

31. De la Medición en el Suministro Calificado

Se observará lo establecido en las Reglas del Mercado. En lo no especificado en las Reglas del Mercado se procederá según lo acuerden las partes.

32. De los Medidores y Equipos de Medición en el Suministro Calificado

Se observará lo establecido en las Reglas del Mercado y el Código de Red.

33. De la Facturación en el Suministro Calificado

Se observará lo establecido en las Reglas del Mercado. En lo no especificado en las Reglas del Mercado se procederá según lo acuerden las partes.

34. De la solución de quejas

El Suministrador de Servicios Calificados será la primera vía para atender las quejas de los Usuarios Calificados a los que representa, conforme lo estable el numeral 24 de estas Condiciones Generales.

La CRE resolverá las quejas que le sean turnadas conforme a los procedimientos internos que establezca para tal fin, sin perjuicio de los demás recursos a los que las partes afectadas tengan derecho.

Capítulo IV. La Prestación del Suministro de Último Recurso

35. De la Naturaleza del Suministro

- I. El Suministrador de Último Recurso está obligado a prestar el Suministro Eléctrico, por tiempo limitado, a todos los Usuarios Calificados que lo requieran en la zona de operación de su permiso, en apego a los artículos 48, 56, 57 y 60 de la Ley.
- II. El Suministro de Último Recurso se ofrecerá a los Usuarios Calificados en condiciones no indebidamente discriminatorias, debiendo observarse para su asignación lo establecido en los Mecanismos para la asignación de Usuarios Calificados y Generadores Exentos a los Suministradores de Último Recurso, cuando se requiera en términos de la Ley.
- III. El Suministro de Último Recurso se ofrecerá a precios regulados de acuerdo con las tarifas máximas publicadas por la CRE, en apego al artículo 58 de la Ley.
- IV. El Suministro de Último Recurso podrá ofrecerse a los Usuarios Calificados que lo requieran por un tiempo máximo de dos meses, no siendo posible extender dicho periodo con el mismo Suministrador de Último Recurso ni recibir el Suministro de Último Recurso de otro Suministrador.

Lo anterior no aplicará cuando el Usuario Calificado participe en los Mecanismos para la asignación de Usuarios Calificados y Generadores Exentos a los Suministradores de Último Recurso, caso en el cual el periodo autorizado podrá extenderse por dos meses adicionales.

- V. Cuando el Usuario Calificado exceda el plazo indicado en la fracción anterior de manera no justificada, podrá optar por recibir el Suministro Calificado del mismo u otro Suministrador de Servicios Calificados, o en modalidad de Usuario Calificado Participante del Mercado.

En caso contrario será atribución de la CRE definir el procedimiento que se deberá seguir, y que podrá involucrar el perder su estatus como Usuario Calificado y ser removido del respectivo registro; el ordenar la subasta del derecho de servir a dicho Usuario Calificado; o la posibilidad de continuar recibiendo el Suministro de Último Recurso por un periodo equivalente.

36. De las Relaciones entre las Partes

Será condición para prestar el Suministro de Último Recurso que el Suministrador cuente con los siguientes documentos:

- I. **Contrato de Participante del Mercado** con el CENACE para participar en el Mercado Eléctrico Mayorista y abastecerse de energía eléctrica, potencia y otros productos, así como mediar su interacción con el Transportista o particulares solidariamente responsables en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley, y otros Participantes del Mercado.
- II. **Contrato con el Distribuidor**, celebrado entre el Suministrador de Último Recurso y el Distribuidor o particulares solidariamente responsables que operen en nombre del Estado a través de asociaciones o contratos, en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley, para coordinar aquellas acciones del Suministro de Último Recurso que involucren elementos de las RGD que no formen parte del Mercado Eléctrico Mayorista, y por ende se realicen sin mediación del CENACE. Este contrato comprende los derechos y obligaciones del Suministrador de Último Recurso y el Distribuidor que deriven de las acciones descritas en el artículo 41, fracciones IV, V, VI, VII, VIII y IX, de la Ley, y los artículos 67 y 73 del Reglamento.

Para la elaboración de este contrato se podrá tomar como base el Modelo de Contrato incluido en el apéndice de las DACG de Transmisión y Distribución.
- III. **Permiso de Suministro Eléctrico** otorgado por la CRE en modalidad de Suministrador de Último Recurso para operar y ofrecer sus servicios, de conformidad con las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los términos para presentar la información relativa al objeto social, capacidad legal, técnica y financiera, la descripción del proyecto y el formato de solicitud de permisos de Suministro Calificado y de Suministro de Último Recurso, publicadas en el DOF el 24 de septiembre de 2015.

37. De los Derechos y Obligaciones del Suministrador de Último Recurso

37.1 El Suministrador de Último Recurso tendrá las siguientes obligaciones:

- I. Cumplir con lo establecido en la Ley y su Reglamento, así como en las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas, de normalización, y demás actos que de ellas emanen o se relacionen, y cualquier otra disposición jurídica que resulte aplicable.
- II. Someter a la CRE, para su aprobación, el Modelo de Contrato para ofrecer el Suministro de Último Recurso a Usuarios Calificados.
- III. Someter a aprobación de la CRE los Contratos de Suministro cuyas cláusulas referentes al Suministro de Último Recurso incluyan condiciones especiales, como acuerdos convencionales y descuentos. En este caso se deberán observar las disposiciones del artículo 48 del Reglamento.
- IV. Abstenerse de prestar el Suministro de Último Recurso a un Usuario Calificado si está en posibilidad de prestarle el Suministro Calificado de forma permanente, o en términos más favorables para el Usuario Final.

- V. Compensar, por iniciativa propia o a instancia de una reclamación, de manera pronta y expedita, a los Usuarios de Servicios Calificados a los que preste el Suministro de Último Recurso por las afectaciones que les pueda ocasionar la interrupción del Suministro Eléctrico o su entrega fuera de las especificaciones del Código de Red, atribuibles a fallas en la operación del sistema o en la infraestructura de transmisión y distribución diferentes del caso fortuito o fuerza mayor. Dicha compensación podrá o no sustentarse en una verificación, en campo o de manera remota, según acuerden las partes. De no llegarse a un acuerdo entre las partes, los Usuarios Finales podrán presentar una queja según el procedimiento que se indica en el numeral 24 de las presentes Condiciones Generales.
- VI. Contratar energía eléctrica y productos asociados suficientes para satisfacer sus obligaciones hacia los Usuarios Calificados, y celebrar los Contratos de Cobertura que les permitan cumplir con los requisitos de potencia que determine la CRE, conforme a los artículos 12, fracción XXI, y 52 de la Ley.
- VII. Cumplir los Requisitos para la Adquisición de CEL y otras disposiciones de Ley.
- VIII. Dar a la información de sus Usuarios Finales, cuando sean personas físicas, un trato confidencial y apegado a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.
- IX. Contar con seguros que le amparen contra pérdidas materiales y responsabilidad civil, así como caso fortuito y fuerza mayor.
- X. Abstenerse de utilizar recursos destinados al Suministro Básico en beneficio de los Usuarios Calificados que reciban el Suministro de Último Recurso, cuando se ofrezcan ambos tipos de Suministro.
- XI. Suspender el Suministro a los Usuarios Calificados que hayan contratado el Suministro Eléctrico con un Suministrador de Servicios Calificados.
- XII. Implementar, en lo que le corresponda, el procedimiento que defina la CRE cuando se exceda el plazo máximo establecido para recibir el Suministro de Último Recurso.
- 37.2 El Suministrador de Último Recurso tendrá los siguientes derechos:
- I. Recibir una contraprestación del Usuario Calificado con base en las tarifas máximas y precios máximos que emita la CRE, en apego al artículo 138 de la Ley, así como exigir al Usuario Calificado un Depósito de Garantía, de ser el caso.
- II. Suspender u ordenar la suspensión del Suministro a un Usuario Calificado de manera justificada emitiendo las instrucciones respectivas al Transportista o Distribuidor, en los casos que se indican en el artículo 41 de la Ley. La suspensión no justificada se sancionará según lo previsto en el artículo 165, fracción III, de la Ley.
- III. Recibir de la CRE, en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de su entrega, respuesta sobre la aprobación, rechazo o solicitud de modificación de los Modelos de Contrato que haya sometido a su consideración.
- IV. Solicitar al Transportista, Distribuidor o a los Participantes del Mercado, a través del CENACE, cubrir el costo de compensar al Usuario Calificado por las pérdidas que le pudiera haber ocasionado la interrupción del Suministro Eléctrico o su entrega fuera de las especificaciones del Código de Red en su zona de operación, atribuibles a fallas en la infraestructura de transmisión y distribución, diferentes del caso fortuito y fuerza mayor o de los trabajos programados y comunicados de mantenimiento, en apego al artículo 70 del Reglamento o según determine la unidad de verificación correspondiente. Dicha compensación se llevará a cabo de acuerdo con lo indicado en el artículo 73 del Reglamento, y podrá sustentarse en la verificación en campo, en los términos del artículo 118 del Reglamento, o de manera remota.
- V. Rechazar solicitudes para ofrecer el Suministro de Último Recurso cuando el Usuario del Servicios Calificados no esté en posibilidad de firmar el Contrato de Suministro correspondiente o cumplir con las obligaciones que en él se establezcan.
- VI. Solicitar orientación de la CRE, de excederse el plazo máximo establecido en las presentes Condiciones Generales para recibir el Suministro de Último Recurso, así como solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE en caso de duda.

- 38. De los Derechos y Obligaciones del Usuario Calificado que reciba el Suministro de Último Recurso**
- 38.1 El Usuario Calificado que reciba el Suministro de Último Recurso tendrá las siguientes obligaciones:
- I. Realizar al Suministrador de Último Recurso los pagos que correspondan por los servicios recibidos, de acuerdo a lo pactado en su Contrato de Suministro, incluyendo un Depósito de Garantía, de ser el caso.
 - II. Acatar, en lo que le corresponda, el procedimiento que defina la CRE cuando se exceda el plazo máximo establecido para recibir el Suministro de Último Recurso.
- 38.2 El Usuario Calificado que reciba el Suministro de Último Recurso tendrá los siguientes derechos:
- I. Recibir el Suministro Eléctrico con las características y bajo las especificaciones establecidas en el Código de Red.
 - II. Cuando el Usuario Calificado haya dejado de recibir el Suministro de Último Recurso por motivos externos, antes de finalizar el plazo máximo establecido en las presentes Condiciones Generales, sin haber elegido a otro Suministrador de Servicios Calificados, podrá manifestar a la CRE su interés de participar en los Mecanismos para la asignación de Usuarios Calificados y Generadores Exentos a los Suministradores de Último Recurso que la CRE expida para tal fin, para recibir el Suministro de Último Recurso por un periodo adicional de dos meses.
- 39. De los acuerdos convencionales y descuentos entre el Suministrador de Último Recurso y el Usuario Calificado**
- I. En apego al artículo 48 del Reglamento, la CRE determinará los criterios bajo los cuales los Suministradores de Último Recurso podrán pactar condiciones especiales de contratación, como acuerdos convencionales y descuentos. Los contratos en los que se hayan pactado acuerdos convencionales o descuentos deberán ser registrados ante la CRE.
 - II. Los acuerdos convencionales, descuentos y condiciones comerciales ofrecidas por un Suministrador de Último Recurso a un Usuario Calificado deberán hacerse extensivas a todos los Usuarios Calificados que compartan las mismas características.
 - III. La CRE mantendrá un registro de todos los contratos en los que se establezcan acuerdos convencionales o características diferentes a las del Modelo de Contrato de Suministro que le haya sido aprobado previamente a cada Suministrador de Último Recurso.
- 40. De la Conexión**
- El Suministro de Último Recurso se sujetará al procedimiento de interconexión y conexión previsto en la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que de ellos emanen, así como al Código de Red.
- 41. De la Medición en el Suministro de Último Recurso**
- Se realizará de acuerdo con lo establecido en las Reglas del Mercado y el Código de Red. En lo no especificado en las Reglas del Mercado y Código de Red se procederá según lo acuerden las partes.
- 42. De los Medidores y Equipos de Medición en el Suministro de Último Recurso**
- Se observarán las especificaciones establecidas en las Reglas del Mercado y el Código de Red.
- 43. De la Facturación en el Suministro de Último Recurso**
- Se realizará de acuerdo con lo establecido en las Reglas del Mercado. En lo no especificado en las Reglas del Mercado se procederá según lo acuerden las partes.
- 44. De la solución de quejas**
- El Suministrador de Servicios de Último Recurso será la primera vía para atender las quejas de los Usuarios Calificados que reciban el Suministro de Último Recurso, conforme lo estable el numeral 24 de estas Condiciones Generales.
- La CRE resolverá las quejas que le sean turnadas conforme a los procedimientos internos que establezca para tal fin, sin perjuicio de los demás recursos a los que las partes afectadas tengan derecho.

Capítulo V. Disposiciones ante Contingencias aplicables a todas las modalidades de Suministro

Cuando existan irregularidades en la administración u operación de algún permisionario que pongan en riesgo la Calidad, Confiabilidad, Continuidad o seguridad del Suministro Eléctrico, se procederá conforme al Título Cuarto, Capítulos VIII y IX de la Ley.

45. Caso Fortuito o Fuerza Mayor

Caso Fortuito o Fuerza Mayor significa cualquier acto o evento que imposibilite o retrase a los Integrantes de la Industria Eléctrica cumplir con cualquiera de sus obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, siempre y cuando esté más allá de su control, no sea resultado de la negligencia u omisión, y no pueda haber sido prevenido o evitado, mediante el ejercicio de la debida diligencia.

Sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas anteriormente, Caso Fortuito o Fuerza Mayor incluirá de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes actos o eventos: fenómenos de la naturaleza tales como tormentas, inundaciones, relámpagos, y terremotos; actos de terrorismo, sabotajes y disturbios civiles; guerras, insurrecciones y embargos comerciales entre países; desastres de transportación y de producción, ya sean marítimos, ferroviarios, terrestres o aéreos; huelgas u otras disputas laborales; incendios con causa ajena a su control; e interrupciones no intencionales provocadas por un tercero tales como choque a estructura, derribo de antenas, de anuncios espectaculares, contactos eléctricos accidentales por trabajos en instalaciones cercanas a las eléctricas, entre otros.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos: dificultades técnicas y económicas; cambios en las condiciones de mercado; la entrega tardía de maquinaria, equipo, materiales o combustible.

Cuando se presente un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor que ponga en riesgo la integridad del SEN, el CENACE podrá suspender el Mercado Eléctrico Mayorista de acuerdo con las Reglas del Mercado y podrá también dictar instrucciones extraordinarias para mantener la integridad del SEN con la finalidad de que éste recupere su Estado Normal de Operación. Dichas instrucciones prevalecerán sobre cualquier criterio establecido en las presentes Condiciones Generales y deberán ser acatadas por los Transportistas, Distribuidores, Suministradores y otros los Participantes del Mercado.

46. De la Disolución, Liquidación y Quiebra del Suministrador

- I. Las disposiciones de este apartado serán aplicables a todas las modalidades de Suministro.
- II. Se entenderá por disolución la situación en que el Suministrador pierda por alguna de las causas establecidas en el artículo 229 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, la capacidad jurídica para el cumplimiento del fin para el cual fue creado, y sólo subsista para la resolución de los vínculos establecidos con terceros.
- III. En caso de disolución del Suministrador, se procederá a su inscripción en el Registro Público del Comercio y su posterior liquidación, en apego a lo indicado en los artículos 232 a 249 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.
- IV. Los Usuarios Finales servidos por el Suministrador de Servicios Básicos en proceso de disolución, liquidación o quiebra podrán reclamar los daños y perjuicios que a sus intereses convengan, incluyendo los Depósitos de Garantía que no les hubiesen sido reembolsados, así como solicitar al CENACE la aplicación en su favor de la Garantía de Suficiencia de Ingresos que el Suministrador haya depositado como Participante del Mercado.
- V. La quiebra será un método de supervisión de la liquidación a disposición del tribunal competente, para dar cumplimiento a las obligaciones y garantizar el pago de las deudas que el Suministrador tuviera con los Usuarios Finales.
- VI. Cuando a consecuencia de su disolución, liquidación o quiebra un Suministrador de Servicios Básicos no sea capaz de continuar prestando el Suministro Eléctrico en la zona indicada en el permiso emitido por la CRE, la Secretaría podrá asignar su zona de operación a otro Suministrador de Servicios Básicos, en tanto dichos Usuarios Finales celebren nuevos Contratos de Suministro con Suministradores de su elección.

47. Del Cambio de Personalidad Legal del Suministrador

El cambio en la personalidad legal del Suministrador por fusión, transformación o escisión con otra persona moral de acuerdo con lo establecido en los artículos 222 a 228 Bis de la Ley General de Sociedades Mercantiles no modificará las obligaciones contractuales entre las partes.

El Suministrador que haya sufrido cambio en su personalidad legal por cualquier motivo deberá tramitar un nuevo permiso de suministro ante la CRE para poder ofrecer sus servicios. En el nuevo permiso se deberá indicar si se conserva o modifica su zona de operación.

TRANSITORIOS

- I. La presente Resolución y su Anexo Único entrarán en vigor a la entrada en operación del Mercado Eléctrico Mayorista, con salvedad de las excepciones contempladas en los artículos transitorios de sus Disposiciones Administrativas.
- II. En tanto sean otorgados los permisos necesarios a los Suministradores de Servicios Básicos, Suministradores Calificados y Suministradores de Último Recurso existentes que hayan solicitado ya sus respectivos permisos a la CRE, seguirán aplicándoles las disposiciones correspondientes a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, su reglamento y otras disposiciones vigentes previas a la publicación de la Ley.
- III. Los Distribuidores y Transportistas contarán con tres años a partir de la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales para realizar las inversiones, contrataciones, capacitación y ajustes operativos que sean necesarios para permitirles realizar la medición del consumo y demanda, cuando aplique, de la totalidad de sus Usuarios Finales, salvo en aquellos casos donde la CRE permita su estimación.
- IV. El cambio voluntario de Suministrador de Servicios Básicos, por parte de los Usuarios Finales, estará sujeto a la definición, por parte de la CRE, de la regulación relativa a tarifas reguladas y zonas de Suministro.
- V. Los Suministradores contarán con un año a partir de la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales para realizar las inversiones, contrataciones, capacitación y ajustes operativos que les permitan asignar un RMU a todos sus Usuarios Finales, aplicando la metodología que se describe en el Apéndice III.
- VI. Los Suministradores tendrán la obligación de publicar en su página de internet y entregar a la CRE y a la Profeco su primer informe de desempeño trimestral al término del trimestre posterior a la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales; y su primer informe de desempeño anual al término del primer trimestre de 2017.
- VII. Los Suministradores de Servicios Básicos deberán presentar a la CRE los Modelos de Contrato de Suministro Básico para su aprobación a más tardar 30 días a partir de la publicación de las presentes Condiciones Generales.
- VIII. En tanto sean aprobados los nuevos Modelos de Contrato de Suministro, podrán seguir utilizándose los que existen actualmente.

APÉNDICES

- I. Lineamientos de calidad del servicio para la atención a Usuarios Finales del Suministro Básico.
 - II. Lineamientos para la elaboración de Informes Públicos sobre la calidad del Suministro Básico.
 - III. Lineamientos para la asignación del Registro Móvil de Usuario (RMU).
 - IV. Formato para solicitar cambio de Suministrador de Servicios Básicos.
 - V. Formato de Aviso-Recibo y Comprobante de Pago para el Suministro Básico.
-