

PODER EJECUTIVO

COMISION REGULADORA DE ENERGIA

ANEXO de la Resolución RES/948/2015 por la que se expiden las 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, publicada el 16 de febrero de 2016.

APÉNDICE B

RESOLUCIÓN Núm. RES/948/2015

Apéndice B. Lineamientos que establecen el Procedimiento para la Atención de Quejas en el Servicio de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica y la Elaboración de los Informes Públicos para el Transportista y el Distribuidor

Como parte de las Disposiciones Administrativas para la Prestación del Servicio de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, en el presente Apéndice se incluyen los plazos para la Atención de Quejas en la prestación de los servicios de transmisión y distribución de energía eléctrica.

Los Usuarios Finales presentarán sus quejas sobre los servicios de transmisión y distribución a través del Suministrador o el CENACE, según corresponda. Estos, a su vez, realizarán la solicitud de Atención de Quejas ante el Transportista o el Distribuidor. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en los artículos 27, fracción VII y 41 de la Ley, así como señalado en el Capítulo VIII denominado "De la Suspensión del Servicio de Energía Eléctrica" que se establece en el Reglamento de la Ley.

Por otra parte, el presente Apéndice también establece el contenido mínimo para la elaboración del Informe Público, que los prestadores del Servicio Público de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica deberán cumplir, registrar y reportar a la Comisión, en apego al artículo 119, fracción V del Reglamento.

Contenido

Apartado 1. General

Apartado 2. Sobre los lineamientos y el procedimiento para la Atención de Quejas

Causales para la presentación de Quejas

Apartado 3. Sobre la Trazabilidad de la Atención de Quejas en el Servicio de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica que deberán llevar a cabo los prestadores de dichos servicios

Apartado 4. Sobre los Plazos para la Atención de Quejas del Servicio Público de Transmisión y/o Distribución de Energía Eléctrica

Apartado 5. Sobre la métrica de calidad del servicio de transmisión y/o distribución

Apartado 6. Sobre el Informe Público

Apartado 1. General

El cumplimiento del presente Apéndice es de carácter obligatorio para el Transportista y Distribuidor. Las métricas referidas son de carácter mínimo y no limitativo, por lo que los Transportistas y Distribuidores quedan en libertad de definir medidas, acciones y mecanismos adicionales para la Atención de Quejas interpuestas por el CENACE o los Suministradores.

Las solicitudes de atención a quejas que presenten los Suministradores y/o el CENACE ante los Transportistas o los Distribuidores cuando medien reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por daños y perjuicios causados a Usuarios Finales, acatarán los plazos y obligaciones establecidas en el artículo 119 del Reglamento de la Ley.

Las quejas derivadas de la prestación del Servicio Público de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, podrán ser clasificadas como fundadas si al término de su atención, se determina que la causa de la misma es atribuible al Transportista o Distribuidor, de acuerdo a las obligaciones y disposiciones de la Ley, su Reglamento y demás disposiciones emitidas por la Comisión. Asimismo, se consideran quejas infundadas, todas aquellas solicitudes que al término de su atención, se determine que no existe responsabilidad por parte

del Transportista o el Distribuidor, en el entendido de que ésta, estará determinada por el alcance de sus obligaciones hacia el Suministrador y el CENACE.

Los Transportistas y Distribuidores, fijarán métodos y mecanismos adicionales para establecer los canales de comunicación con los Suministradores y el CENACE, con el objeto de llevar a cabo el registro, la atención, el seguimiento, la terminación o negativa respecto a las solicitudes de atención de quejas presentadas por el Suministrador y el CENACE.

Apartado 2. Sobre los lineamientos y el procedimiento para la Atención de Quejas

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 119 del Reglamento de la Ley, las quejas a las que se refiere la fracción VII del artículo 27 de dicha Ley, relacionadas con el Servicio Público de Transmisión y Distribución, se sujetarán al siguiente procedimiento:

- I. Los Transportistas o los Distribuidores deberán atender y responder las quejas de los Suministradores en un término de diez días contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja fue presentada.
- II. Las quejas podrán presentarse por escrito, teléfono, correo electrónico o por conducto de las autoridades del sector eléctrico. Los Transportistas y Distribuidores también podrán habilitar en sus páginas electrónicas sitios para la presentación de quejas.
- III. Si trascurrido el plazo del punto I, la queja no es atendida se presumirán ciertos los hechos contenidos en ella, debiendo el Transportista o Distribuidor atenderla en esos términos.
- IV. Si el Suministrador no está de acuerdo con la respuesta del Transportista o Distribuidor podrá solicitar la intervención de la Comisión.
- V. Los Transportistas y Distribuidores elaborarán un Informe Público del número de quejas recibidas y la atención brindada a ellas agrupándoles en los siguientes rubros:
 - a) En materia comercial;
 - b) Medición y distribución, y
 - c) Procedentes e improcedentes.

El informe a que se refiere esta fracción será tomado en cuenta por la Comisión para la determinación del cumplimiento de las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, por lo que la Comisión podrá emitir lineamientos respecto al contenido y elaboración de dicho informe.

Los importes por bonificaciones o indemnizaciones, que en su caso el CENACE tenga que realizar a los Usuarios Calificados Participantes del Mercado o el Suministrador a los Usuarios Finales, podrán ser requeridos al Transportista o al Distribuidor responsable, de conformidad con lo establecido en los convenios o contratos que se celebren entre el CENACE, los Transportistas o los Distribuidores, y estos últimos con los Suministradores, en términos de lo señalado en los artículos 70 y 73 del Reglamento.

Causales para la presentación de Quejas

Son causales de queja, sin perjuicio de que puedan existir causales adicionales no contempladas en la presente sección, las siguientes:

I. Interrupciones en el suministro de la energía. Los Suministradores podrán presentar sus quejas ante los Transportistas o los Distribuidores en caso de interrupciones o fallas en la transmisión o distribución de la energía, originadas por acto u omisión imputables al Transportista o el Distribuidor en la operación de la RNT o las RGD. Los Transportistas o los Distribuidores tendrán que incluir en su Informe Público las razones técnicas de las interrupciones globales ocurridas, así como la población afectada.

II. Suspensión del servicio sin previa notificación o indebidas. En caso que el Transportista o el Distribuidor efectúen la suspensión sin previa notificación a los Usuarios Finales de conformidad con lo establecido en el artículo 41, fracción II de la Ley, y lo establecido en los artículos 66 y 67 de su Reglamento, serán responsable por los daños que les causen a éstos, y dará lugar a que el Transportista o el Distribuidor incurran en una sanción que determine la Comisión.

III. Cambios súbitos en las características o condiciones normales del servicio por acto u omisión del Transportista o Distribuidor. Si dentro de las condiciones normales de operación de la RNT y/o las RGD, por acto u omisión imputables al Transportista o el Distribuidor y de conformidad con lo establecido en el artículo 73 del Reglamento de la Ley, se originan cambios súbitos en las características del Servicio Público de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, excediéndose las tolerancias permisibles en tensión o frecuencia que establece el Código de Red y con ese motivo se causan desperfectos en instalaciones, equipos o aparatos eléctricos del Usuario Final, se podrán requerir al Transportista o Distribuidor el importe por el pago de daños, que el CENACE o el Suministrador hayan tenido que pagar al Usuario Final.

IV. Las señaladas en el apartado 3 del presente Apéndice.

Apartado 3. Sobre la Trazabilidad de la Atención de Quejas en el Servicio de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica que deberán llevar a cabo los prestadores de dichos servicios

I. Para efectos del presente apartado se entiende por Trazabilidad el conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar una solicitud de queja sobre el servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica desde su origen hasta su terminación.

Los Usuarios Finales deberán realizar sus solicitudes de atención de quejas de los servicios de transmisión y distribución de energía eléctrica a través de su Suministrador, pudiendo ser de aplicación a personas físicas o morales que hayan celebrado contratos para la adquisición del Suministro Eléctrico en cualquiera de sus modalidades. En el caso particular de los Usuarios Calificados, que no estén representados por un Suministrador de Servicios Calificados, las quejas se realizarán a través del CENACE.

II. El Transportista o el Distribuidor deberán contar con un Sistema de Información para el registro, control y seguimiento de las solicitudes de atención de quejas del servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica presentadas por los Suministradores y el CENACE, dicho sistema deberá permitirles conocer el estado que guarda la atención de las mismas.

III. El Sistema de Información deberá generar un número de registro como acuse de recepción de la solicitud de queja, el cual permitirá dar seguimiento a la atención de la misma, de acuerdo a los Plazos establecidos en la Tabla 1 del Apartado 4 del presente Apéndice.

IV. La solicitud de queja del servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica registrada deberá contener al menos la siguiente información no limitando la integración de datos adicionales:

- a) Motivo de la queja del servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica.
- b) Fecha y hora de registro de la Solicitud.
- c) Datos generales del Usuario Final que presente la queja del servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica: Nombre, dirección, población o colonia, cruce de calles y el número de Registro Móvil de Usuario (RMU), en caso de que sea un usuario ya registrado.
- d) Datos generales del tipo de suministro del Usuario Final: Tarifa, Tensión de suministro, número de medidor, número de hilos, última lectura registrada del medidor, entre otras.
- e) Datos complementarios como son: Número telefónico del usuario, coordenadas GPS del servicio, características generales del inmueble, observaciones.

Los datos incluidos en los escritos de queja serán manejados con estricto apego a lo establecido en el artículo 21 de las CGPS referente al Uso Indebido de la Información.

Apartado 4. Sobre los Plazos para la Atención de Quejas del Servicio Público de Transmisión y/o Distribución de Energía Eléctrica

Los Transportistas y Distribuidores deberán cumplir además de los plazos y obligaciones establecidas en Ley y el artículo 119 del Reglamento, con los siguientes tiempos de respuesta para la atención de quejas y llevar un registro de los mismos de manera desagregada por tipo de solicitud.

Tabla 1. Plazos por tipo de Solicitud

Trámite	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	% Cumplimiento	
1	Conexión (o negativa) de nuevos suministros en baja tensión	Tiempo máximo para conectar nuevos suministros en baja tensión, o respuesta negativa fundada y motivada, cuando no sea necesario construir o modificar la red de distribución.	Día Hábil	5	7	90%
2	Conexión (o negativa) de nuevos suministros en media tensión	Tiempo máximo para conectar nuevos suministros en media tensión o respuesta negativa fundada y motivada, cuando no sea necesario construir o modificar la red de distribución.	Día Hábil	4	6	90%
3	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en baja tensión	Tiempo máximo para restablecer el Suministro Eléctrico a los Usuarios Finales servidos en baja tensión, cuando no existan fallas en la red o en los casos en que se reporte medidor	Hora	12	24	90%

robado						
4	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en media tensión	Tiempo máximo para restablecer el Suministro Eléctrico a Usuarios Finales servidos en media tensión, cuando no existan fallas en la red.	Hora	6	12	90%
5	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en alta tensión	Tiempo máximo para restablecer el Suministro Eléctrico a Usuarios Finales servidos en alta tensión, cuando no existan fallas en la red.	Hora	5	10	90%
6	Restablecimiento del Suministro Eléctrico	Tiempo máximo para restablecer el Suministro Eléctrico a todos los clientes alimentados de un sector o área de distribución fallada.	Hora	5	10	90%
7	Atención a inconformidad por deficiencias en la Tensión de suministro	Tiempo máximo para atender deficiencias de tensión, debido a fallas en elementos de la Red General de Distribución.	Día	5	8	90%
8	Modificación de Acometida para incrementar la carga en servicios de baja tensión (2 hilos).	Tiempo máximo para modificar la acometida y medidor para un incremento de carga en suministros de baja tensión (2 hilos).	Día	10	10	90%
9	Atención a solicitud de revisión del medidor.	Tiempo máximo para realizar una verificación del medidor a solicitud del Suministrador o CENACE.	Día Hábil	5	10	90%
10	Atención a solicitud de reposición del medidor.	Tiempo máximo para reemplazar un medidor dañado sin afectación del suministro.	Día	5	10	90%
11	Atención a solicitud de instalación de un medidor bidireccional	Tiempo máximo para la instalación de un medidor bidireccional.	Día Hábil	5	5	90%
12	Reconexión de servicios cortados por falta de pago	Tiempo máximo para reconectar un servicio de transmisión y/o distribución en cualquier tensión que fue cortado por falta de pago.	Día Hábil	4	5	90%
13	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato de conexión/interconexión	Tiempo máximo para celebrar un nuevo contrato de conexión/interconexión.	Día	2	3	90%
14	Notificación de interrupción programada del servicio	Notificación por parte del Transportista y/o Distribuidores sobre una interrupción programada del servicio por cualquier causa.	Hora	48	48	90%

Apartado 5. Sobre la métrica de calidad del servicio de transmisión y/o distribución

El Transportista y los Distribuidores deberán mantener registros desagregados de la atención brindada a los Suministradores y el CENACE, con el fin de conocer el número de quejas recibidas y atendidas. El seguimiento a estas variables permitirá al Transportista o el Distribuidor, a la Comisión y al público en general conocer la calidad del servicio brindado.

La información relativa al Indicador de percepción del servicio, deberá medir la calidad del servicio de transmisión y distribución y la satisfacción de los Suministradores y el CENACE a través de la formulación de encuestas de calidad del servicio. Las encuestas podrán ser recabadas por medios electrónicos, físicos o de manera telefónica, siempre en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Tabla 2. Métricas de calidad del servicio de transmisión y distribución

Indicador	Descripción	Unidad	Categoría
1	<p>Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas</p> <p>(No. de solicitudes y quejas atendidas / No. de solicitudes y quejas recibidas) x 100. Deberá calcularse mensualmente, diferenciando entre solicitudes y quejas. De manera global y por Suministrador, procedentes e improcedentes. Para las quejas, además de lo anterior se debe diferenciar el medio de presentación: Escrito, Teléfono, Correo electrónico, Pagina Web o Autoridad del Sector Eléctrico.</p> <p>Clasificación:</p> <p>Bueno: Mayor o igual a 90%</p> <p>Deficiente: Menor a 90%</p>	%	Servicio
2	<p>Tiempo promedio de atención de quejas</p> <p>Tiempo promedio requerido para que las quejas de los Suministradores sean atendidas (Tiempo Total de las Quejas Atendidas / No. de Total de Quejas recibidas) Se calculara mensualmente por tipo de Suministrador.</p>	Día	Servicio
3	<p>Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes</p> <p>(Solicitudes atendidas dentro de Plazo/ Total de solicitudes recibidas) x 100. Deberá calcularse mensualmente para cada trámite de la Tabla I.</p> <p>Clasificación:</p> <p>Bueno: Mayor o igual a 90 %</p> <p>Deficiente: Menor a 90%</p>	%	Servicio
4	<p>Número promedio de interrupciones por año</p> <p>Número promedio de interrupciones que un Usuario Final del servicio de suministro puede esperar tener durante un año.</p> <p>Clasificación:</p> <p>Distribuidor: SAIFI < 0.94</p>	interrupción	Calidad Técnica
5	<p>Duración promedio de las interrupciones sin causas externas</p> <p>Duración promedio de las interrupciones individuales del Suministro Eléctrico (CAIDI), a causa del incumplimiento de los criterios establecidos en el Código de Red atribuidas al Transportista o Distribuidor. Deberá calcularse anualmente a nivel nacional y se determinará para cada División de Distribución</p> <p>CAIDI: ≤ 53 minutos</p>	Minuto	Calidad Técnica
6	<p>Percepción del servicio</p> <p>Percepción cualitativa de los Suministradores sobre el servicio de transmisión y distribución. Obtenido a través de encuestas.</p>	N/A	Servicio

Apartado 6. Sobre el Informe Público

I. Los Transportistas y Distribuidores están obligados a elaborar y enviar a la Comisión, así como publicar en su página de internet, un Informe Público del servicio de transmisión y distribución, el cual deberá elaborarse en un formato libre, de manera periódica y contener como mínimo la siguiente información:

- a) Mensualmente. Al final de cada mes calendario en un lapso no mayor a 10 días naturales a partir del último día del mes en cuestión, un **resumen** en versión electrónica de los resultados del seguimiento que se haya realizado de la métrica de calidad del servicio establecida en el Apartado 4 de este Apéndice.
- b) Trimestralmente. A más tardar 15 Días Naturales después del cierre de cada Trimestre, un **informe detallado** en versión electrónica que contenga como mínimo los resultados del seguimiento que se haya realizado de las métricas de Calidad del servicio y tiempos máximos de respuesta indicados en los Apartados 4 y 5 del presente Apéndice.
- c) Anualmente, a más tardar en los primeros 30 días de cada año con respecto al año anterior, un **informe general** en versión electrónica e impresa que contenga como mínimo los resultados del seguimiento que se haya realizado de las métricas de calidad del servicio y tiempos máximos de respuesta indicados en los Apartados 4 y 5 del presente Apéndice, para el año anterior. Adicionalmente, el Informe Público anual deberá contener estrategias a seguir para resolver problemáticas presentadas en la atención de quejas o propuestas para la mejora continua en la calidad del servicio de transmisión y distribución.

II. Al momento de su publicación, el informe anual deberá haber sido auditado por terceros especializados en la materia. Toda la información de soporte utilizada para la elaboración del informe deberá estar a disposición de la Comisión para su revisión en cualquier momento. Lo anterior sin reserva de que la Comisión pueda ordenar revisiones aleatorias a dicha información.

III. En caso que el Transportista o los Distribuidores opten por incluir información adicional a la obligatoria en el informe, se deberá presentar por separado y distinguirse claramente de la información obligatoria.

IV. La Comisión tomará en cuenta la información contenida en los resúmenes e informes enviados por el Transportista y los Distribuidores para evaluar el desempeño de los entes regulados con la finalidad de determinar ajustes, en su caso, de las contraprestaciones, precios y tarifas reguladas.

En el caso que el Transportista o los Distribuidores presenten los Informes Públicos a la Comisión, y la información contenida en los mismos, no cumpla con los requerimientos mínimos exigidos en el presente Apéndice, o bien, la información sea falsa y no comprobable, así como que el Transportista o los Distribuidores no realicen las entregas periódicas del Informe Público de conformidad con las fechas establecidas en el presente Apéndice, podrán ser acreedores de una sanción determinada por la Comisión de conformidad con lo establecido en el artículo 165 de la Ley.

Apéndice C. Formatos de Indicadores de Disponibilidad, Calidad y Continuidad.

Contenido

1. Índice de Disponibilidad de los elementos de la RNT
2. Índice de la Frecuencia Promedio de Interrupciones [SAIFI](#)
3. Índice de la Duración Promedio de Interrupciones [SAIDI](#)
4. Energía No Suministrada (ENS) en la RNT
5. Índice de duración promedio de las interrupciones a los Usuarios finales [CAIDI](#)
6. Índice de restablecimiento del suministro en Baja Tensión
7. Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico sectorial por falla
8. Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico en Media Tensión
9. Índice de conexión de nuevos suministros
10. Índice de servicios cortados por falta de pago
11. Porcentaje de cumplimiento en la Calidad del Servicio de Suministro Eléctrico

APÉNDICE C

RESOLUCIÓN Núm. RES/948/2015

Artículo 1. Índice de Disponibilidad de los elementos de la RNT

I. Datos del Indicador					
1. Nombre del Indicador Índice de Disponibilidad de los elementos de la RNT					
2. Siglas IDT	3. Grupo			4. Subgrupo	5. Fecha de creación
II. Características del Indicador					
6. Descripción del Indicador Es el valor porcentual durante un periodo determinado, que la capacidad en MVA de la infraestructura de Transmisión (Líneas de Transmisión o equipos de Transformación y Compensación de las subestaciones) permanece disponible, respecto de la capacidad Total de la infraestructura de Transmisión en todas las tensiones, en el ámbito de una Zona o Gerencia Regional de Transmisión.					
7. Objetivo del Indicador Evaluar la continuidad del servicio en la Red Nacional de Transmisión para identificar medidas correctivas y/o preventivas que reduzcan las interrupciones, manteniendo el suministro de energía eléctrica.					
III. Forma de cálculo					
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado			10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte	
	$IDT = \left[1 - \frac{\sum_{k=1}^n (TFSC T_k * CTFS_k)}{(CTTT) \left(\frac{8760}{12} \right) * m} \right] * 100\%$			Valor acumulado	
11. Unidad de medida %	12. Periodicidad de cálculo Mensual			13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual	
V. Definición y detalle de datos					

DATO 1				
14. Siglas <i>TFSC T</i>	15. Nombre Tiempo fuera de servicio de la Capacidad de Transmisión	16. Descripción Tiempo fuera de servicio de la Capacidad de Transmisión en horas (equipos de transmisión, transformación y compensación)		17. Unidad de medida Horas
19. Rol de quien registra				20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro
21. Rol responsable de la calidad del dato				22. Documento que lo formaliza

DATO 2				
14. Siglas <i>CTFS</i>	15. Nombre Capacidad de transmisión fuera de servicio	16. Descripción Capacidad de transmisión fuera de servicio en MVA (Líneas de transmisión, equipo de Transformación).		17. Unidad de medida MVA
19. Rol de quien registra				20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro

21. Rol responsable de la calidad del dato	22. Documento que lo formaliza
--	--------------------------------

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>CTTT</i>	Capacidad total de Transmisión, Transformación y Compensación	Capacidad total de Transmisión, Transformación y Compensación en operación, disponible o en licencia.	MVA	Cuando ocurre
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador	
23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la Gerencia	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización	
25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 2. Índice de la Frecuencia Promedio de Interrupciones *SAIFI*

I. Datos del Indicador				
1. Nombre del Indicador Índice de la Frecuencia Promedio de interrupciones en el Sistema				
2. Siglas SAIFI	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015	
II. Características del Indicador				
6. Descripción del Indicador Es el número de interrupciones promedio que experimenta un Usuario final.				
7. Objetivo del Indicador Evaluar la continuidad del servicio en la RNT o las RGD para identificar medidas correctivas y/o preventivas que reduzcan las interrupciones, manteniendo el suministro de energía eléctrica.				
III. Forma de cálculo				
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado		10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte	
	$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n UA_i}{UT} + \frac{\sum_{k=1}^p UACF_k}{UT}$		Valor acumulado	

11. Unidad de medida Interrupciones promedio	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual	Valor mensual
---	--	---	---------------

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>UA</i>	Usuarios finales afectados	Número de Usuarios finales afectados por una interrupción, la cual no fue causada por Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.	No. Usuarios	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>UACF</i>	Usuarios finales afectados por una interrupción atribuible a Casos Fortuitos	Es el número de Usuarios finales afectados por una interrupción atribuible a Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.	No. Usuarios	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>UT</i>	Usuarios Totales	Usuarios totales	No. Usuarios	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador

23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la Gerencia/División	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización

25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 3. Índice de la Duración Promedio de Interrupciones SAIDI

I. Datos del Indicador			
1. Nombre del Indicador Índice de la Duración Promedio de Interrupciones			
2. Siglas SAIDI	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015

II. Características del Indicador	
6. Descripción del Indicador Es el tiempo promedio que un Usuario final permanece sin servicio de energía eléctrica.	
7. Objetivo del Indicador Evaluar el tiempo promedio que un Usuario final permanece sin servicio de energía eléctrica para identificar medidas correctivas y/o preventivas que reduzcan las interrupciones.	

III. Forma de cálculo		
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte
	$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n (TR_i * UA_i)}{UT} + \frac{\sum_{k=1}^p (TRCF_k * UACF_k)}{UT}$	Valor acumulado
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>TR</i>	Tiempo de restablecimiento	Tiempo de restablecimiento de una interrupción no provocada por Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor	horas	20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro
19. Rol de quien registra			22. Documento que lo formaliza	
21. Rol responsable de la calidad del dato				

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>UA</i>	Total de Usuarios finales afectados	Total de Usuarios finales afectados por una interrupción no provocada por Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.	No. de Usuarios	20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro
19. Rol de quien registra			22. Documento que lo formaliza	
21. Rol responsable de la calidad del dato				

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>TRCF</i>	Tiempo de restablecimiento	Tiempo de restablecimiento de una interrupción ocurrida por Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor (horas).	Horas	20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro
19. Rol de quien registra				

21. Rol responsable de la calidad del dato	22. Documento que lo formaliza

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>UACF</i>	Total de Usuarios finales afectados por una interrupción debida a Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.	Tiempo de restablecimiento de una interrupción ocurrida por Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor (horas).	No. de Usuarios	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>UT</i>	Usuarios totales que reciben el servicio de Transmisión o Distribución	Usuarios totales	No. de Usuarios	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador

23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)		
24. Valor satisfactorio		
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio	
Nombre de la Gerencia/División	Valor satisfactorio	
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio	
VII. Información adicional y formalización		
25. Observaciones adicionales		
26. Elaborado por:		
a. Nombre y Puesto	b. Firma	
27. Autorizado por:		
a. Nombre y Puesto	b. Firma	

Artículo 4. Energía No Suministrada (ENS) en la RNT

I. Datos del Indicador				
1. Nombre del Indicador Energía No Suministrada				
2. Siglas	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación	
ENS			2015	

II. Características del Indicador

6. Descripción del Indicador La ENS es la energía que se deja de suministrar a los Usuarios finales debido a las interrupciones mayores a cinco minutos en la RNT.			
7. Objetivo del Indicador El objetivo del indicador es determinar en promedio la cantidad de energía que se deja de suministrar a los Usuarios Finales a fin de determinar mejoras para reducir el valor de este indicador.			
III. Forma de cálculo			
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado		10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte
	$ENS_m = \sum_{i=1}^n PI_i * h_i + \sum_{k=1}^p PICF_k * hcf_k$		Valor acumulado
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo	13. Periodicidad de evaluación	
	Mensual	Mensual	Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>PI</i>	Potencia interrumpida	Potencia medida en el momento de una interrupción no causada por Casos Fortuitos y de fuerza mayor.	MW	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>h_i</i>	Duración de interrupción	Duración de una interrupción no debida a Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor	horas	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>PICF</i>	Potencia Interrumpida por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor	Es la Potencia medida en el momento de una interrupción ocasionada por Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor.	MW	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 4				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>hcf</i>	Duración de la interrupción ocasionada por Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor (horas).	Es la duración de la interrupción ocasionada por Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor medida en horas	Horas	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que	

	utiliza para el registro
21. Rol responsable de la calidad del dato	22. Documento que lo formaliza

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador	
23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la Gerencia de Control	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización	
25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 5. Índice de duración promedio de las interrupciones a los Usuarios finales **CAIDI**

I. Datos del Indicador			
1. Nombre del Indicador Índice de duración promedio de las interrupciones a los Usuarios finales			
2. Siglas CAIDI	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015
II. Características del Indicador			
6. Descripción del Indicador Índice de duración promedio de las interrupciones a los Usuarios finales ante falla o libranza de un elemento de las RGD.			
7. Objetivo del Indicador El objetivo del indicador es determinar la duración promedio de las interrupciones del servicio de Suministro Eléctrico a los Usuarios Finales a fin de determinar mejoras para reducir el valor de este indicador.			

III. Forma de cálculo		
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte Valor acumulado
	$CAIDI_{D,m} = \frac{SAIDI_{D,m}}{SAIFID_{D,m}}$	
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
$SAIDI_D$	Índice de la Duración Promedio de Interrupciones en las RGD	Es el tiempo promedio que un Usuario final permanece sin servicio de energía eléctrica.	Minutos	

19. Rol de quien registra	20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro
21. Rol responsable de la calidad del dato	22. Documento que lo formaliza

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>SAIFI_D</i>	Índice de la Frecuencia Promedio de interrupciones en el Sistema de Distribución	Es el número de interrupciones promedio que experimenta un Usuario final	Interrupciones promedio	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador	
23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División de Distribución	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización	
25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 6. Índice de restablecimiento del suministro en Baja Tensión

I. Datos del Indicador				
1. Nombre del Indicador Índice de restablecimiento del suministro en Baja Tensión				
2. Siglas RBT	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015	
II. Características del Indicador				
6. Descripción del Indicador Mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para restablecer el suministro a usuarios con acometida individual en baja tensión y se puede expresar mediante la siguiente expresión algebraica:				
7. Objetivo del Indicador El objetivo del indicador es determinar el Número de eventos atendidos en el tiempo establecido a fin de determinar acciones correctivas para proporcionar un servicio de restablecimiento a los Usuarios en Baja Tensión.				
III. Forma de cálculo				
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado		10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte	

	$RBT = \frac{\sum_{n=1}^N (VRSI)}{\sum_{n=1}^N (NRSI)} \times 10$	Valor acumulado
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>VRSI</i>	Número de eventos atendidos en el tiempo establecido	Es la cantidad de eventos atendidos en el tiempo establecido para restablecer el suministro individual	No. de Eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>NRSI</i>	Número de eventos totales para restablecer el suministro individual.	Es la cantidad de eventos totales para restablecer el servicio de Suministro Eléctrico en Baja Tensión	No. de Eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador

23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización

25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 7. Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico sectorial por falla

I. Datos del Indicador

1. Nombre del Indicador Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico sectorial por falla

2. Siglas RSEFS	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015
--------------------	----------	-------------	------------------------------

II. Características del Indicador

6. Descripción del Indicador Mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para restablecer el suministro a un grupo de usuarios en baja o media tensión.
7. Objetivo del Indicador Identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la atención.

III. Forma de cálculo

8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte
	$RSEFS = \frac{\sum_{n=1}^N (VRSO)}{\sum_{n=1}^N (NRSO)}$	Valor acumulado
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>VRSO</i>	Número de eventos atendidos en el tiempo establecido por restablecimiento de suministro grupal.	Es la cantidad de restablecimientos de suministro en Media o Baja Tensión	No. de Eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>NRSO</i>	Número de eventos totales de restablecimiento de suministro grupal.	Es la cantidad de restablecimientos de Suministro en Media o Baja tensión dentro de un periodo determinado.	No. de Eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador

23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización

25. Observaciones adicionales

26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 8. Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico en Media Tensión

I. Datos del Indicador			
1. Nombre del Indicador Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico en Media Tensión			
2. Siglas RMT	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015
II. Características del Indicador			
6. Descripción del Indicador Describe el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para restablecimiento de alimentadores en media tensión			
7. Objetivo del Indicador Identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la atención en Media Tensión.			
III. Forma de cálculo			
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte	
	$RMT = \frac{\sum_{n=1}^N (VRMT)}{\sum_{n=1}^N (NRMT)}$	Valor acumulado	
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual	

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>VRMT</i>	Número de eventos atendidos en el tiempo establecido por restablecimiento de alimentadores en media tensión.	Es la cantidad de eventos atendidos en el tiempo establecido en el Servicio de Media Tensión	No. de eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>NRMT</i>	Número de eventos totales de restablecimiento de alimentadores en media tensión	Es la cantidad de eventos totales de restablecimiento en el servicio de Media Tensión	No. de eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador

23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División de Distribución	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización

25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 9. Índice de conexión de nuevos suministros

I. Datos del Indicador				
1. Nombre del Indicador Índice de conexión de nuevos suministros				
2. Siglas CNS	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015	
II. Características del Indicador				
6. Descripción del Indicador Describe el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para conectar nuevos suministros				
7. Objetivo del Indicador Medir la capacidad del Distribuidor para conectar a un Usuario Final a nuevo suministro, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.				
III. Forma de cálculo				
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte		
	$CNS = \frac{\sum_{n=1}^N (VCNS)}{\sum_{n=1}^N (NCNS)}$	Valor acumulado		
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual	Valor mensual	

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>VCNS</i>	Número de eventos atendidos en el tiempo establecido por la conexión de nuevos suministros	Cantidad de conexiones realizadas dentro del tiempo establecido para la conexión de nuevos Suministros.	No. de Eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>NCNS</i>	Número de eventos totales de conexiones.	Es la cantidad de conexiones realizadas en un determinado periodo	No. de Eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador

23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División de Distribución	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización

25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 10. Índice de servicios cortados por falta de pago

I. Datos del Indicador

1. Nombre del Indicador Índice de servicios cortados por falta de pago				
2. Siglas RSCFP	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015	

II. Características del Indicador

6. Descripción del Indicador Mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para reanudar el suministro suspendido.
7. Objetivo del Indicador Medir la capacidad del Distribuidor para reanudar el suministro suspendido, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.

III. Forma de cálculo

8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte	
	$RSCFP = \frac{\sum_{n=1}^N (VRSC)}{\sum_{n=1}^N (NRSC)}$	Valor acumulado	
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual	Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1

14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>VRSC</i>	Número de eventos atendidos en tiempo establecido para reanudar el suministro suspendido	Es la cantidad de servicios reanudados dentro del tiempo establecido.	Número de eventos	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
	Número de eventos totales atendidos para reanudar el suministro suspendido.	Es el número de servicios totales atendidos para reanudar el Servicio de Suministro Eléctrico		
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador	
23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División de Distribución	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización	
25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

Artículo 11. Porcentaje de cumplimiento en la Calidad del Servicio de Suministro Eléctrico

I. Datos del Indicador				
1. Nombre del Indicador Porcentaje de Cumplimiento				
2. Siglas <i>PCVT_{NOD}</i>	3. Grupo	4. Subgrupo	5. Fecha de creación 2015	
II. Características del Indicador				
6. Descripción del Indicador Es la relación de los registros de cada diez minutos en un nodo de calidad que están dentro del intervalo de la tensión de operación, entre el total de registros de cada diez minutos que se tienen en una semana				
7. Objetivo del Indicador Medir las variaciones de tensión dentro de los límites de variación de tensión que deberá cumplir el Distribuidor.				

III. Forma de cálculo		
8. Nivel de apertura	9. Algoritmo básico utilizado	10. Valor acumulado del indicador hasta la fecha del reporte
	$PCVT_{NOD} (\%) = \frac{r_i}{R_T} \times 100$	Valor acumulado
11. Unidad de medida	12. Periodicidad de cálculo Mensual	13. Periodicidad de evaluación Mensual Valor mensual

V. Definición y detalle de datos

DATO 1				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
<i>ri</i>	Número de registros de cada diez minutos en un Nodo de Calidad que está dentro del intervalo de tensión de operación.	Es el número de lecturas de la tensión en un Nodo de Calidad que se encuentra dentro del intervalo de operación	No. de registros	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 2				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
Rt	Total de registros de cada diez minutos que se tienen en una semana	Cantidad de registros de cada diez minutos de la tensión de suministro dentro de una semana. Para este caso el valor es 1008.	No. de Registros	
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

DATO 3				
14. Siglas	15. Nombre	16. Descripción	17. Unidad de medida	18. Periodicidad de registro
19. Rol de quien registra			20. Sistema o Herramienta que utiliza para el registro	
21. Rol responsable de la calidad del dato			22. Documento que lo formaliza	

VI. Elementos de evaluación de resultados del Indicador	
23. Tendencia favorable (ascendente, descendente o dentro de margen)	
24. Valor satisfactorio	
Nombre de la Subdirección	Valor satisfactorio
Nombre de la División de Distribución	Valor satisfactorio
Nombre de la Zona/Central	Valor satisfactorio

VII. Información adicional y formalización	
25. Observaciones adicionales	
26. Elaborado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma
27. Autorizado por:	
a. Nombre y Puesto	b. Firma

APÉNDICE D

RESOLUCIÓN Núm. RES/948/2015

MODELO DE CONTRATO PARA LA OPERACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LA DISTRIBUCIÓN Y EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL "SUMINISTRADOR" (NOMBRE DE LA EMPRESA) _____, REPRESENTADO POR _____ EN SU CARÁCTER DE _____ Y POR OTRA PARTE EL DISTRIBUIDOR (NOMBRE DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ENCARGADA DE LLEVAR A CABO POR ORDEN Y CUENTA DEL ESTADO EL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN) EN LO SUCESIVO "EL DISTRIBUIDOR", REPRESENTADO POR _____ EN SU CARÁCTER DE _____, O, EN SU CASO, LA EMPRESA (NOMBRE DE LA EMPRESA), EN REPRESENTACIÓN DEL ESTADO (SECRETARÍA/DISTRIBUIDOR) EN LO SUCESIVO "EL CONTRATISTA", REPRESENTADO POR _____ EN SU CARÁCTER DE _____, Y A QUIENES EN LO SUCESIVO SE CONOCERÁN COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS

DECLARACIONES

I. Declara el SUMINISTRADOR que:

- i. Suscribe el presente Contrato en la modalidad de [Suministrador de Servicios Básicos/ Suministrador de Último Recurso].
- ii. [Escoger una de las opciones 1 a 3]
 - a) (Opción 1. Persona física) Es una persona física de nacionalidad [_____], en pleno uso de sus facultades físicas y mentales, que comparece por su propio derecho con capacidad jurídica para contratar y obligarse en términos del presente Contrato y se identifica con [INE/IFE/Cartilla/Pasaporte] vigente expedido por: [Entidad que expide la identificación oficial vigente con fotografía y firma], misma que se agrega al presente en copia simple, como Anexo A;
 - b) (Opción 2. Persona moral) Es una sociedad de nacionalidad [_____], constituida mediante el instrumento público [escritura pública o póliza] No. [_____] de fecha [_____], protocolizada ante la fe del Lic. [_____], fedatario Público [Notario Público o Corredor, o Cónsul] No. [_____] e inscrita en el Registro Público del Comercio bajo el No. [_____] folio [_____], volumen [_____] Libro [_____], de fecha [_____]; El C. [_____], en su carácter de [_____] cuenta con las facultades legales suficientes para suscribir el presente instrumento, lo cual acredita con el [testimonio/póliza] número [_____], de fecha [_____], y declara que dichas facultades no le han sido revocadas o limitadas en forma alguna a la fecha de suscripción del presente Contrato, como lo acredita con copia simple de dicho instrumento, mismo que se agrega al presente como Anexo B;
 - c) (Opción 3. Empresa Productiva del Estado /EPE). Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM, artículo 8 de la Ley de la Energía Eléctrica artículo 2 [de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad/ Ley de Petróleos Mexicanos], es una empresa productiva del Estado ([en su caso] [_____] subsidiaria/filial de [____], de propiedad exclusiva del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios y autonomía técnica, operativa y de gestión, así como conforme a, ([en su caso,] del Acuerdo de creación [_____]; Su representante legal cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente Contrato, de conformidad con el artículo [_____]; fracción [____] de la [Ley o Estatuto], [en caso de estarlo] y protocolizado su nombramiento ante la fe del Lic. [_____] [Corredor/Notario Público] No. [____], con residencia en [_____], la cual está vigente en los términos en que fue otorgada, misma que se agrega al presente en copia simple, como Anexo C; Tiene por fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario. Tiene facultades para celebrar todos los actos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto y realizar actividades conexas.
- iii. Cuenta con permiso de Suministro en la modalidad correspondiente, otorgado por la Comisión, mismo que se adjunta al presente Contrato como Anexo D;
- iv. Tiene su domicilio en [_____], mismo que señala para todos los fines y efectos legales del presente Contrato. Anexo E;
- v. A la firma del presente Contrato, no existe un conflicto de interés que afecte el presente Contrato. No obstante lo anterior, el Suministrador se obliga a dar aviso por escrito cuando por cualquier motivo

llegare a originarse algún conflicto de interés que pudiera afectar el cumplimiento del presente Contrato.

II. (Opción 1) Declara el Distribuidor que:

- i. Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM; 3, fracción XXI, 26 de la LIE, (NOMBRE DE LA EMPRESA DISTRIBUIDOR) es una (NATURALEZA JURÍDICA), que tiene por objeto prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.
- ii. El C. _____, en su carácter de _____ cuenta con las facultades legales suficientes para comparecer a la celebración del presente Contrato, lo cual acredita con el testimonio de la escritura pública número _____, de fecha ____ de _____, el cual está vigente en los términos en que fue otorgado ([en su caso,] de conformidad con lo establecido en el artículo octavo Transitorio de la LCFE o el Acuerdo de creación ____).
- iii. Tiene su domicilio en _____, mismo que señala para todos los fines y efectos legales del presente Contrato.
- iv. Conoce los anexos que forman parte de este instrumento, los cuales se describen a continuación:
Anexo F Convenio para la operación técnica y comercial de la Distribución que celebran por una parte el Centro Nacional de Control de Energía y por otra parte el Distribuidor.
Es responsable de los segmentos de la RGD a su cargo, de conformidad con el artículo 26 de la LIE.

(Opción 2) Declara el Contratista que:

- i. Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM; 30 de la LIE, (NOMBRE DE LA EMPRESA CONTRATISTA) es una (NATURALEZA JURÍDICA), que tiene por objeto llevar a cabo por cuenta de la Nación la gestión y/u operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.
- ii. (Opción 1) Con fecha ____ celebró un Contrato de gestión y/u operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica por orden y cuenta del Estado, con la (SECRETARÍA). Anexo C.
(Opción 2) Con fecha ____ celebró un Contrato de gestión/operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, con (nombre de la empresa distribuidora) encargada de llevar a cabo por orden y cuenta del Estado el Servicio Público de Distribución. Anexo B.
- iii. El C. _____, en su carácter de _____ cuenta con las facultades legales suficientes para comparecer a la celebración del presente Contrato, lo cual acredita con el testimonio de la escritura pública número _____, de fecha ____ de _____, el cual está vigente en los términos en que fue otorgado.
- iv. Tiene su domicilio en _____, mismo que señala para todos los fines y efectos legales del presente Contrato.
- v. Conoce los anexos que forman parte de este instrumento, los cuales se describen a continuación:
Anexo F. Convenio para la operación técnica y comercial de la Distribución que celebran por una parte el Centro Nacional de Control de Energía y por otra parte el Distribuidor.
Anexo G. (Aplica sólo al Contratista) Contrato con la Secretaría o el Distribuidor, para llevar a cabo por cuenta de la Nación, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación, ampliación, modernización, vigilancia y conservación de la infraestructura necesaria para la Distribución de energía eléctrica, y que es responsable solidario de la prestación del servicio en el ámbito del objeto de su participación.
- vi. Es responsable de los segmentos de la RGD a su cargo, de conformidad con el artículo 26 de la LIE.
- vii. Cumple con los requisitos del artículo 30 de la LIE para llevar a cabo por cuenta de la Nación, la gestión y/u operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica.

III. Declaran y acuerdan las Partes que:

- i. Cumplirán con la CPEUM, la LIE, la LORCME, la LCFE (para el caso del Distribuidor), y sus Reglamentos, así como 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.
- ii. Aceptan suscribir el presente Contrato que servirá para regular, en concordancia con las disposiciones legales aplicables, las actividades a realizarse relacionadas con el servicio de Distribución que reciba el Suministrador.

Glosa de Términos

Además de los términos previstos en la LIE y su Reglamento, y en las Reglas del Mercado, así como en las Disposiciones Administrativas de Carácter General aplicables emitidas por la Comisión, se entenderá por:

- i. **Cambio de Ley.** (i) La modificación, derogación, abrogación, interpretación por autoridad competente, de cualquier ley o reglamento que afecte el cumplimiento del Contrato, o (ii) la imposición por cualquier autoridad gubernamental después de la fecha de inicio de la vigencia del presente Contrato o sus Anexos, de cualquier condición o requerimiento no especificado en dicha fecha, el cual, en cualquier forma, establezca o modifique requerimientos que afecten

substancialmente los servicios a prestarse al amparo del Contrato o sus Anexos, siempre y cuando dicho Cambio de Ley sea aplicable a este Contrato o a sus Anexos.

- II. **Contratista:** Persona que tiene celebrado un contrato con la Secretaría, el Transportista o el Distribuidor, para llevar a cabo por cuenta de la Nación, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación, ampliación, modernización, vigilancia y conservación de la infraestructura necesaria para la Transmisión o Distribución de energía eléctrica, y que es responsable solidaria de la prestación del servicio en el ámbito del objeto de su participación.
- III. **CFE:** La Comisión Federal de Electricidad.
- IV. **Comisión:** Comisión Reguladora de Energía.
- V. **CGPS:** Las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico.
- VI. **CGPSTD:** Las Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Transmisión y Distribución.
- VII. **CPEUM:** La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- VIII. **DACG:** 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 Distribución de Energía Eléctrica.
- IX. **LCFE:** La Ley de la Comisión Federal de Electricidad.
- X. **LIE:** La Ley de la Industria Eléctrica.
- XI. **LORCME:** La Ley de Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.
- XII. **MEM:** El Mercado Eléctrico Mayorista.
- XIII. **RGD:** Las Redes Generales de Distribución.
- XIV. **SEN:** El Sistema Eléctrico Nacional.

CLÁUSULAS

Primera. Objeto del Contrato. Regir las actividades de coordinación necesarias para la interacción entre el Suministrador y el Distribuidor o Contratista, que involucren elementos de las RGD que no formen parte del Mercado Eléctrico Mayorista.

Segunda. Vigencia. Este Contrato surtirá sus efectos a partir de la fecha de su suscripción.

Tercera. Terminación. El presente instrumento concluirá a solicitud de alguna de las Partes, siempre que medie notificación por escrito a la otra Parte, con acuse de recibo, con una anticipación de doce meses de la fecha en que se pretenda darlo por terminado.

En el caso del Contratista, la terminación del presente Contrato estará determinada por la vigencia de lo señalado en el inciso ii de la Declaración II (opción 2), en términos del mismo instrumento.

En ambos casos deberán concluirse las acciones específicas que estén en proceso o hayan iniciado su trámite y no pongan en riesgo las RGD, así como el servicio de Suministro Básico.

Cuarta. Modificación. Previa autorización de la Comisión, el presente instrumento podrá ser revisado, modificado o adicionado de común acuerdo mediante los convenios modificatorios respectivos por escrito, los cuales surtirán efectos a partir de su suscripción y formarán parte integrante del mismo.

Quinta. De los Derechos y Obligaciones de las Partes.

Obligaciones del Suministrador

- I. Cumplir con las obligaciones establecidas en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que Establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico.
- II. Contar con procedimientos internos detallados para la atención de quejas, y recepción de comunicaciones.
- III. Tratar a la información de sus Usuarios Finales conforme lo establecido en las leyes y disposiciones jurídicas, administrativas y regulatorias que le resulten aplicables. No le será permitido al Suministrador compartir o vender los datos personales de sus Usuarios Finales a terceros. Lo anterior estará sujeto a las excepciones establecidas en la legislación en materia de Transparencia y Protección de datos personales.
- IV. Conservar la información de sus Usuarios Finales cuando menos por el plazo que se establece en las CGPSS, para fines de consulta.
- V. Informar una vez recibida la solicitud de atención del Usuario Final dentro de un plazo máximo de 2 (dos) días al Distribuidor/Contratista de cualquier emergencia, cambio en la calidad del servicio, fallas en los equipos o en las instalaciones de los Usuarios Finales que represente, a fin de que el Distribuidor/Contratista ejerza las acciones operativas y administrativas para garantizar la continuidad del servicio en condiciones de Calidad, Confiabilidad, Continuidad y seguridad.
- VI. El Suministrador una vez recibida la solicitud de atención del Usuario Final deberá notificar al Distribuidor/Contratista la información relacionada con aquéllas quejas de sus Usuarios Finales en las que el Distribuidor/Contratista se encuentre involucrado, para facilitar su pronta atención.
- VII. Los tiempos máximos de respuesta para trámites se establece en el Apéndice B de las DACG.

Derechos del Suministrador

- I. El Suministrador tiene derecho de instruir al Distribuidor/Contratista que suspenda el servicio a los Usuarios Finales de los Centros de Carga que representa. En caso de resultar improcedente la suspensión, las responsabilidades que se deriven corresponderán al Suministrador, siempre y cuando el Distribuidor/Contratista haya ejecutado las instrucciones correctamente.
- II. Requerir al Distribuidor/Contratista los reembolsos aplicables que se señalan en la Cláusula Séptima.

- III. Requerir al Distribuidor/Contratista, conforme a las Cláusulas Séptima y Novena, el importe de los daños a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la LIE de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD y las CGPSS, según corresponda. En las CGPSTD se establece los casos en que los reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por los daños y perjuicios causados a los Usuarios Finales serán pagados a éstos con cargo al Distribuidor o Suministrador responsable.
- IV. Requerir al Distribuidor/Contratista, conforme a la Cláusula Novena, las indemnizaciones que el Suministrador haya realizado a sus Usuarios Finales bajo los supuestos del artículo 73 del Reglamento de la LIE, de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD.
- V. Solicitar al Distribuidor realizar verificaciones a los equipos de medición en los centros de carga de los Usuarios Finales que represente, con base en una solicitud explícita del Suministrador o el Usuario Final.

Obligaciones del Distribuidor/Contratista

- I. Sujetarse a las CGPSTD que establezca la Comisión de acuerdo con los artículos 12, fracción III, y 27 de la LIE.
- II. Compartir con el Suministrador las lecturas de consumo de los centros de carga que el Suministrador representa, al menos una vez en cada periodo de facturación, con la anticipación suficiente para completar en tiempo y forma el ciclo de facturación. En caso de que el envío inicial no cumpla con los requisitos de calidad, oportunidad e integridad de la información, el Distribuidor está obligado a realizar los envíos que sean necesarios hasta cumplir con dichos requisitos.
- III. Cumplir con los requerimientos de la información y medición en los términos que se establezcan en los ordenamientos legales aplicables.
- IV. Contar con seguros que le amparen contra pérdidas materiales y todo tipo de responsabilidad civil, así como Caso Fortuito y Fuerza Mayor.
- V. Notificar al Suministrador las condiciones de emergencia de los elementos de la infraestructura bajo su responsabilidad.
- VI. Reembolsar al Suministrador, cuando aplique en caso de ser aplicable, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.
- VII. Cubrir el importe de los daños a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la LIE de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD y las CGPSS. En las CGPSTD se establecerá la manera en que los reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por los daños y perjuicios causados a los Usuarios Finales serán pagados a éstos con cargo al Distribuidor responsable, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.
- VIII. Cubrir los importes por indemnizaciones que el Suministrador haya realizado a sus Usuarios Finales bajo los supuestos del artículo 73 del Reglamento de la LIE, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.
- IX. No le será permitido al Distribuidor compartir o vender los datos personales de sus Usuarios Finales a terceros. Lo anterior estará sujeto a las excepciones establecidas en la legislación en materia de Transparencia y Protección de datos personales.
- X. Realizar las actividades necesarias para atender en tiempo y forma las solicitudes de servicio o de atención válidamente formuladas que le requiera el Suministrador.

Derechos del Distribuidor/Contratista

- I. El Distribuidor/Contratista tendrá derecho a iniciar un procedimiento ante la Comisión en caso que no esté de acuerdo con los reembolsos, importes e indemnizaciones requeridos por el Suministrador.
- II. Recibir del Suministrador el importe correspondiente a la instalación de medidores y equipos de medición no estándar, así como otros equipos o servicios solicitados por éste en nombre del Usuario Final.

Sexta. Mediciones. El Distribuidor/Contratista presentará al Suministrador, con la periodicidad que las partes determinen, toda la información de las mediciones y consumo de energía eléctrica que sean necesarias para fines de facturación de los Centros de Carga que el Suministrador representa.

Asimismo, el Distribuidor/Contratista deberá proveer y mantener la infraestructura de los sistemas de medición, los sistemas de comunicación y de adquisición de datos de acuerdo con lo establecido en las CGPSTD, las CGPSS y el Anexo H de este instrumento.

Séptima. Reembolsos. El Suministrador podrá requerirle al Distribuidor/Contratista, siempre y cuando se hayan agotado los procedimientos establecidos en las CGPSS, los reembolsos correspondientes de los pagos que el Suministrador haya efectuado a un Usuario Final derivados de responsabilidades atribuibles al Distribuidor/Contratista en los casos de errores en la medición y provisión del servicio. La manera en que los reembolsos serán pagados se establece en la Cláusula Décima de este instrumento.

Octava. Quejas. La atención y resolución de quejas se resolverá de conformidad con lo establecido en las CGPSTD y CGPSS. Además, las partes pactan que en cuanto a las quejas por teléfono que el Suministrador plantee al Distribuidor, deberán ser documentadas mediante un sistema por medio del cual, se registren y sean consultables para constancia de la recepción de la queja por el Distribuidor.

Novena. Importes e Indemnizaciones. Los importes e indemnizaciones liquidados por el suministrador a los Usuarios Finales, en los casos descritos en los artículos 67 y 73 del Reglamento de la LIE, así como los establecidos en las CGPSTD, serán reembolsados por el Distribuidor al Suministrador. La forma de pago de los reembolsos se establece en la Cláusula Décima siguiente.

Décima. Forma de pago de importes e indemnizaciones. La forma de pago que realice el Distribuidor/Contratista por los importes e indemnizaciones referidas en la Cláusula precedente se realizarán por medio de depósito bancario en la cuenta que determine el Suministrador, y él a su vez podrá depositarlo en la cuenta bancaria del Usuario Final, o bien, emitirá un cheque a título del Usuario Final, o se tomará a cuenta de facturación futura, según se establezca en el Contrato de prestación del Suministro con el Usuario Final.

Décima primera. Suspensión del Suministro. Para realizar la suspensión del Suministro de energía eléctrica en caso de incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno por el servicio prestado, de conformidad con el artículo 41, fracción IV, de la Ley, el Suministrador y el Distribuidor deberán atenerse al siguiente procedimiento:

- I. El Suministrador deberá elaborar y entregar al Distribuidor, un escrito en el que se demuestre fehacientemente que se han agotado todos los medios legales para exigir el pago del servicio prestado.
- II. El Suministrador que haya agotado lo señalado en el inciso I) anterior, y que representa al Centro de Carga que haya incumplido con la obligación de pago en más de un periodo de facturación, le podrá instruir al Distribuidor para que realice la suspensión respectiva.
- III. El Distribuidor deberá ejecutar la suspensión en un periodo de 24 horas siguientes a la recepción de la instrucción del Suministrador, plazo que podrá duplicarse en las situaciones previstas en el inciso V).
- IV. En caso de que el Distribuidor no ejecute la suspensión, el importe de los consumos subsecuentes generados por el Centro de Carga, serán su responsabilidad.
- V. El Distribuidor deberá prever las acciones necesarias para aquellas áreas en donde exista problemática social, inseguridad, resistencia al pago, entre otras cosas; con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a las solicitudes de suspensión emitidas por el Suministrador.

Décima segunda. Suspensión del Suministro por falta de Contrato de Suministro de energía eléctrica para un Centro de Carga. Cuando el Distribuidor realice una visita de verificación y detecte a una persona en un Centro de Carga que consuma energía eléctrica sin contar con el respectivo Contrato de Suministro vigente con un Suministrador, de conformidad con lo establecido en los artículos 41, fracción VIII, 115, y 165, fracción VI, inciso d), de la Ley y 114 fracciones I, II, y III, del Reglamento, las Partes aplicarán el siguiente procedimiento:

- I. El Distribuidor elaborará una Constancia de verificación, fundada y motivada, conforme a lo que establezca la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- II. Deberá entregar una copia de la Constancia a que se refiere en inciso anterior con la firma autógrafa del verificador, a la persona con quien se haya atendido la diligencia.
- III. El Distribuidor que haya agotado lo señalado en el inciso II) anterior procederá a suspender el servicio en el Centro de Carga, señalado en la constancia de verificación.
- IV. El Distribuidor estimará la energía eléctrica consumida y no facturada de conformidad con los criterios a que se refieren las CGPSTD, y entregará el cálculo obtenido al Suministrador.
- V. El Distribuidor elaborará un escrito para que el Suministrador de la zona de Suministro respectiva le notifique a la persona, referida en el inciso II), el importe a pagar, dicho importe incluirá las cuotas para obtener el importe a cobrar y las penalizaciones aplicables y lugar en que puede realizar el pago.
- VI. El Suministro de la energía eléctrica quedará suspendido hasta que la persona, a que se refiere el párrafo primero de esta Cláusula, en su caso, realice el pago de la energía eléctrica, las multas aplicables y formalice un contrato de energía eléctrica con el Suministrador.
- VII. El Suministrador sólo podrá cobrar consumos de energía no facturados o facturados - no pagados, hasta un año después de realizados dichos consumos.

Para los casos en que se detecten varios centros de carga consumiendo energía eléctrica sin haber realizado el contrato respectivo con el Suministrador, en un inmueble o en una zona determinada, el Distribuidor deberá informar al Suministrador para que en forma conjunta se haga la gestión de la regularización de estos servicios, mediante la contratación.

El Distribuidor notificará los ajustes no pagados en este tipo de casos y, el Suministrador deberá proporcionar las gestiones necesarias en cuanto al cobro correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio, de que el Distribuidor deberá llevar a cabo las acciones penales correspondientes.

Décima tercera. Procedimiento de solución de controversias. En caso de que llegara a existir una disputa entre el Distribuidor/Contratista y el Suministrador y ésta no sea resuelta por un acuerdo entre las partes, podrán acudir ante la Comisión con el fin de iniciar un procedimiento de controversia.

Para tratar de llegar a un acuerdo, antes de acudir al procedimiento de controversia ante la Comisión, las Partes deberán:

- I. La Parte que considere que está siendo afectada, comunicará por escrito a la otra, señalando con precisión los motivos de la queja, adjuntando las evidencias con que cuente de la afectación y proponiendo una solución a esas quejas.

- II. La Parte que sea señalada como causante de afectación, deberá responder de manera puntual cada uno de los planteamientos de la queja de la otra parte y aceptando la propuesta de solución o planteando una alternativa o indicando que no considera ser responsable de afectación alguna, en un plazo de 5 días hábiles.
- III. De no estar de acuerdo con la respuesta, la Parte que se considere afectada podrá acudir entonces al procedimiento de controversia ante la Comisión.

Décima cuarta. Confidencialidad de la información. Las Partes, en nombre de sus empresas, subsidiarias, filiales, directores, empleados y representantes, se comprometen a proporcionar y hacer pública la información que se les requiera con motivo de la celebración de este Contrato y sus anexos; salvo aquella información considerada como reservada o confidencial, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables.

No obstante lo anterior, esta Cláusula no será aplicable respecto de la obligación de entregar la información o documentación propia, o de terceros con que tengan cualquier relación de negocios, que le requiera una Dependencia de la Administración Pública, en cualquier momento, de conformidad con la LIE, su Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables.

Décima quinta. Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Con excepción de las obligaciones de pagar dinero, ninguna de las Partes se considerará en incumplimiento de sus obligaciones al tenor del Contrato si dicho incumplimiento o retraso es originado por causas de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, entendiendo por éstas los hechos o acontecimientos del hombre o de la naturaleza que no sean previsibles o, aun siendo previsibles, no puedan evitarse por las Partes con el uso de la debida diligencia.

Para los efectos del presente Contrato, dentro del Caso Fortuito o Fuerza Mayor se incluirá, en forma enunciativa mas no limitativa, lo siguiente:

- I. Cualquier acción u omisión de autoridad gubernamental que impida o retrase el cumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las Partes, siempre y cuando la parte que la haga valer como justificación de su incumplimiento, no haya sido causa o contribuido al Caso Fortuito o Fuerza Mayor de que se trate, y
- II. Terremoto, explosión, fuego, inundación, epidemias, disturbios civiles, huelgas que sean declaradas legalmente procedentes por las autoridades competentes, o cualquier hecho igualmente grave que impida el cumplimiento de las obligaciones.

No se considerará Caso Fortuito o Fuerza Mayor en forma enunciativa mas no limitativa, lo siguiente:

- I. Cualquier acto, evento o condición que sea causado por la negligencia o acto intencionado de cualquiera de las Partes, cualquier subcontratista o proveedor de cualquiera de las Partes, cualquiera de sus Afiliadas o cualquier otra Persona en relación con el cumplimiento de las obligaciones respectivas de las Partes en virtud de este Contrato;
- II. Cualquier acto, evento o condición que sea razonablemente previsible en la fecha de la formalización de este Contrato que una Persona diligente podría haber esperado de forma razonable (1) tener en cuenta en dicha fecha de formalización y (2) que hubiera evitado o contra la cual se hubiera protegido utilizando esfuerzos comercialmente disponibles y razonables; y
- III. Cambios en la condición financiera de cualquiera de las Partes, o cualquier proveedor o subcontratista que afecte la capacidad de cualquiera de las Partes para cumplir sus obligaciones respectivas.
- IV. Cambios en la paridad cambiaria y en las condiciones del mercado.

Cuando se presenten eventos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que afecten el servicio de energía eléctrica el Distribuidor/Contratista deberá iniciar acciones de inmediato para restablecer el servicio en el menor tiempo posible, independientemente de sus obligaciones en materia de información, de conformidad con lo señalado en el artículo 74 del Reglamento de la LIE.

Décima sexta. Obligación de notificar el Caso Fortuito o Fuerza Mayor. En caso de que ocurra Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Parte que lo declare deberá notificar de forma inmediata por medio electrónico y por escrito a la otra Parte dentro de un plazo máximo de dos días naturales a partir de la fecha en que se hubiere presentado el Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Adicionalmente se deberá entregar un reporte al Suministrador del Caso Fortuito o Fuerza Mayor en un plazo no mayor a 5 días hábiles, el cual deberá contener lo siguiente:

- I. Una descripción completa del Caso Fortuito o Fuerza Mayor;
- II. Pruebas documentales que de manera fehaciente demuestren la existencia del Caso Fortuito o Fuerza Mayor;
- III. El plazo durante el que se prevé que el Caso Fortuito o Fuerza Mayor continúe impidiendo el cumplimiento de las obligaciones de alguna de las Partes conforme a este Contrato;
- IV. La obligación u obligaciones cuyo cumplimiento se viera afectado por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, y
- V. Las medidas que tomará la Parte cuyo cumplimiento de obligaciones seriere imposible para remediar, eliminar o mitigar los efectos causados por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Si el Caso Fortuito o Fuerza Mayor impidiera el cumplimiento de las obligaciones de alguna de las Partes sólo parcialmente, dicha Parte deberá notificarlo en plazo establecido en la presente Cláusula y continuar cumpliendo con todas las demás obligaciones que no se vean afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Décima séptima. Penalizaciones. Las partes convendrán establecer penalizaciones en caso de incumplimiento a este contrato.

Décima octava. Cesión de derechos. Las partes se obligan a no ceder a terceras personas, los derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato.

Décima novena. Relación entre las Partes. Las Partes acuerdan en que ninguna de ellas adquirirá, por virtud de la celebración del presente Contrato, responsabilidad laboral alguna con respecto a los empleados de la otra Parte, por lo que cada Parte acuerda en mantener a la otra libre y a salvo y a indemnizarla por los daños y perjuicios que en su caso se le llegaren a causar, comprometiéndose a defenderla de cualquier responsabilidad laboral que se le pretendiere imputar.

El Distribuidor/Contratista y el Suministrador serán responsable por todos los permisos, impuestos, derechos y cualquier otro cargo o autorización que les corresponda, derivado del presente Contrato.

Vigésima. Cambio de Ley y actualización de documentos. En caso de que ocurra un Cambio de Ley, las Partes acordarán, en su caso y conforme a lo permitido por la LIE, las modificaciones que sean necesarias a este Contrato para que se mantengan sus estipulaciones con el menor cambio posible y se cumplan los objetivos, términos y condiciones pactados en los mismos.

Vigésima primera. Domicilios convencionales. Para los efectos que se deriven de la aplicación del presente Contrato, en sus aspectos técnicos y comerciales, para recibir todo tipo de notificaciones, las partes señalan como sus representantes para el presente Contrato los siguientes:

El Suministrador: _____, con domicilio en _____ Col. _____, C. P. _____, México, D. F., México.

El Distribuidor/Contratista: _____, con domicilio en _____ Col. _____, C. P. _____, México, D. F., México.

Cualquier cambio de domicilio de las partes, deberá ser notificado por escrito a la otra, con acuse de recibo, con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha en que se quiera que surta efectos ese cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en los domicilios señalados.

Vigésima segunda. Garantías. Bajo ninguna circunstancia las partes podrán dar en garantía los bienes del dominio público.

Vigésima tercera. Legislación aplicable. Todo lo no expresamente previsto en el presente Contrato se regirá por la LIE, la LCFE (para el caso del Distribuidor), sus Reglamentos, la LORCME y, supletoriamente, por el Código de Comercio, por el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos jurídicos aplicables incluyendo los de carácter fiscal. En caso de controversia, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales federales con residencia en el Distrito Federal, renunciando el Distribuidor desde ahora a la jurisdicción que le pudiere corresponder en razón de su domicilio, presente o futuro.

Una vez leído el presente Contrato y enteradas "LAS PARTES" de su contenido y alcances, lo firman en xx tantos en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los ____ días del mes de _____ del año ____.

POR "EL Suministrador"

_____ XXXXXXXXXXX Representante Legal del Suministrador	_____ XXX XXXXXX XXXXXX XXXXX XXXXXX del Suministrador
--	--

POR "EL DISTRIBUIDOR (O "EL CONTRATISTA")"

_____ XXX XXXXXX XXXXXX Director General	_____ XXXX XXXXXXXX XXXX Director de Operación
_____ XXX XXXXXX XXXXXXXX Director de Distribución	

ANEXOS

Los siguientes documentos son Anexos al Contrato entre el Distribuidor/Contratista y el Suministrador. A la firma del presente Contrato, serán presentados en original y copia para su cotejo los siguientes documentos, la copia será entregada en un tanto a cada una de las Partes.

- Anexo A. Identificación oficial vigente con fotografía y firma de los Representantes legales de ambas partes.
- Anexo B. Acreditación del representante legal de ambas partes.
- Anexo C. Acta de Protocolización de ambas partes.
- Anexo D. Permiso otorgado por la Comisión Reguladora de Energía del Suministrador.
- Anexo E. Acreditación del domicilio de Distribuidor/Contratista.
- Anexo F. Convenio para la operación técnica y comercial de la Distribución que celebran por una parte el Centro Nacional de Control de Energía y por otra parte el Distribuidor.
- Anexo G. (Aplica sólo al Contratista) Contrato con la Secretaría o el Distribuidor, para llevar a cabo por cuenta de la Nación, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación, ampliación, modernización, vigilancia y conservación de la infraestructura necesaria para la Distribución de energía eléctrica, y que es responsable solidario de la prestación del servicio en el ámbito del objeto de su participación.
- Anexo H. Procedimiento para la Entrega de Datos de Medición para la Facturación con Calidad, Oportunidad e Integridad de la Información.

ANEXO H

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE DATOS DE MEDICIÓN PARA LA FACTURACIÓN CON CALIDAD, OPORTUNIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El presente Anexo tiene como finalidad establecer el procedimiento mediante el cual el Distribuidor realiza la entrega de datos de medición al Suministrador, para determinar el monto a Facturar a cada Usuario Final, así como para establecer los requisitos de calidad, oportunidad e integridad de la información.

El Distribuidor efectuará periódicamente las mediciones correspondientes a la energía eléctrica consumida en cada uno de los centros de carga y, en su caso, la medición de la demanda y reactivos observando el siguiente procedimiento:

- I. El Distribuidor tomará la lectura de los medidores o equipos de medición al menos una vez dentro de cada periodo de facturación, que podrá variar entre veintiocho y treinta y tres días para la facturación mensual, y entre cincuenta y siete y sesenta y cuatro días para la facturación bimestral, así como al día siguiente del mes calendario para facturación en tarifa horaria.
- II. Las actividades comerciales se realizan con base en el calendario de eventos definidos por el Distribuidor, en el cual se establecen las fechas en las que se llevarán a cabo las actividades de toma de lectura, facturación, reparto de Aviso - Recibo, suspensión del servicio y desmantelamiento de servicio, en su caso. No obstante lo anterior, de conformidad con las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico (CGPS) 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 para recibir dichos Avisos - Recibos.
- III. El Distribuidor acordará con el Suministrador el calendario anual de actividades comerciales, del cual realizará la validación mensual.
- IV. El Distribuidor segmentará el área geográfica de sus centros de trabajo en lo que se denomina ciclos, los cuales se establecen de acuerdo con la capacidad y disponibilidad de personal en cada centro de trabajo.
- V. El Distribuidor entregará las lecturas de consumo y demanda de los Usuarios Finales al Suministrador, con base en las fechas establecidas en el calendario de actividades comerciales del Distribuidor.
- VI. El Distribuidor deberá cumplir con parámetros de confiabilidad y calidad de la toma de lecturas ordinarias y horarias apegándose a lo que se establezca en la normatividad al respecto.
- VII. El Suministrador respetará los ciclos de Facturación acordados por el Distribuidor en todos los centros de trabajo.
- VIII. El Distribuidor se basará en la ubicación geográfica de los Usuarios Finales para asignar su ciclo de Facturación, y número de cuenta para identificar la medición.
- IX. Salvo acuerdo en contrario, el Distribuidor y el Suministrador deberán respetar la base de datos actual que contiene la información de los Usuarios Finales, ya que una modificación en la estructura de los ciclos de Facturación conlleva emitir facturas irregulares al Usuario Final.

- X.** En los casos en los que el Distribuidor requiera una reestructuración de ciclos de Facturación, deberá notificar al menos un periodo de facturación antes al Suministrador para que éste a su vez de aviso al Usuario Final.
- XI.** El Distribuidor enviará archivos al Suministrador con la totalidad de las lecturas, consumos reales o estimados el día hábil siguiente de la fecha en la que fueron tomadas, antes de las 18:00 hrs.
- XII.** El Distribuidor subirá la información a un servicio web estructurada en XML; no obstante, podrá acordar con el Suministrador una modalidad que mejor se adapte a las necesidades y plataformas de éste.
- XIII.** El Distribuidor incluirá en la información de envío, lo siguiente:
- i. Número de medidor o equipo de medición
 - ii. Tarifa
 - iii. Número de Cuenta
 - iv. RMU
 - v. RPU. Sólo para los Usuarios Finales con contratos que precedan la publicación de las DACG-S en el Diario Oficial de la Federación.
 - vi. Periodo de Facturación
 - vii. Lecturas inicial, final y total del periodo para el consumo (kWh), demanda facturable (kW) y, en su caso, energía reactiva (kvarh), factor de potencia (%) y cargos por servicios conexos.
 - viii. Lectura final del medidor de consumo (1, 2,3) kWh
 - ix. Consumo total del periodo de kWh
 - x. Medidor retirado, lectura inicial y final (si aplica)
 - xi. Consumo y periodo de consumo de medidor retirado (si aplica)
 - xii. Identificación del consumo estimado
 - xiii. Criterio de la estimación aprobado por la Comisión
 - xiv. Causa de la estimación
- XIV.** Para los servicios con registro de demanda y reactivos:
- i. Lectura de kW, demanda máxima del periodo.
 - ii. Lectura inicial del medidor de reactivos.
 - iii. Lectura final del medidor de reactivos.
 - iv. Consumo del periodo de kvarh (5, 6)
 - v. Factor de potencia del periodo
 - vi. Factor de carga
- XV.** Para los servicios horarios (al menos al inicio del mercado):
- i. Consumos base, intermedio y punta
 - ii. Consumo total
 - iii. kW base, intermedio y punta
 - iv. Horarios para cada parámetro de lecturas (kWh, kW y F.P.)
 - v. Número de horas para cada periodo
 - vi. Demanda facturable
 - vii. Factor de carga base, intermedio y punta
 - viii. Factor de carga total
 - ix. Identificación de consumos estimados y su motivo y/o justificación.
- XVI.** En caso de que el envío inicial de la información no cumpla con los requisitos de calidad, oportunidad e integridad, el Distribuidor está obligado a realizar los envíos que sean necesarios hasta cumplir con dichos requisitos.

Luis Alonso Marcos González de Alba, Secretario Ejecutivo de la Comisión Reguladora de Energía, con fundamento en los artículos 1, 2, fracción II, 3 y 25, fracción IX, de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, certifico que el presente documento, que consta de sesenta y siete fojas útiles, es copia fiel de su original que obra en los archivos de esta Secretaría Ejecutiva como Apéndices, B, C, D, y H que forman parte integrante de la Resolución Núm. RES/948/2015 del 31 de diciembre de 2015.- La presente certificación se expide en la Ciudad de México, el 17 de febrero de dos mil dieciséis. Conste.- Rúbrica.