

COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD

RESOLUCIÓN de la Comisión Reguladora de Energía por la que aprueba el Modelo de Contrato Mercantil para la prestación del servicio de suministro básico de energía eléctrica en alta tensión en la modalidad de pospago presentado por CFE Suministrador de Servicios Básicos y su Anexo Único.

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Federal de Electricidad.- CFE Suministrador de Servicios Básicos.- Dirección General.

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA POR LA QUE APRUEBA EL MODELO DE CONTRATO MERCANTIL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ALTA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE POSPAGO PRESENTADO POR CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS Y SU ANEXO ÚNICO.

CFE Suministrador de Servicios Básicos, Empresa Productiva Subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad, en ejercicio de las atribuciones a que se refieren las fracciones I y XVI del artículo 17 del Acuerdo por el que se crea CFE Suministrador de Servicios Básicos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2016 y sus reformas; y de conformidad con lo instruido en el resolutive QUINTO de la Resolución Núm. RES/549/2021, del 17 de diciembre de 2021, emitida por la Comisión Reguladora de Energía que ordena su publicación en el Diario Oficial de la Federación, respectivamente; se tiene a bien reproducir la referida RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA POR LA QUE APRUEBA EL MODELO DE CONTRATO MERCANTIL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ALTA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE POSPAGO PRESENTADO POR CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS Y SU ANEXO ÚNICO.

Considerando lo dispuesto en su resolutive TERCERO, en el sentido de que el modelo de contrato a que se hace referencia será aplicable a todos los Usuarios de Suministro Básico en dicha modalidad, tanto a los que ya cuenten con un contrato vigente como a las nuevas contrataciones, a partir del día siguiente en que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación por CFE Suministrador de Servicios Básicos, se dejará de aplicar el anterior modelo de contrato de suministro de energía eléctrica en alta tensión.

Atentamente

Ciudad de México, a 25 de enero de 2022.- Director General, C.P. **José Martín Mendoza Hernández**.- Rúbrica.

RESOLUCIÓN Núm. RES/549/2021

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA POR LA QUE APRUEBA EL MODELO DE CONTRATO MERCANTIL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ALTA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE POSPAGO PRESENTADO POR CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS

RESULTANDO

PRIMERO. Que con motivo del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en Materia de Energía, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de diciembre de 2013, el Congreso de la Unión expidió la Ley de la Industria Eléctrica y la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética (LORCME), ambas publicadas el 11 de agosto de 2014, asimismo, el 31 de octubre de 2014, se publicó en el mismo medio de difusión oficial, el Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica (RLIE).

SEGUNDO. Que el 18 de febrero de 2016, la Comisión Reguladora de Energía (Comisión) publicó en el DOF la Resolución número RES/999/2015, mediante la cual se expidieron las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico (Disposiciones).

TERCERO. Que el 8 de abril de 2021, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante oficio número 9263896 comunicó a CFE Suministrador de Servicios Básicos (CFE SSB), la inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esa Procuraduría, del Modelo de Contrato mercantil para la prestación del servicio de suministro básico de energía eléctrica en alta tensión en la modalidad de pospago (Modelo de Contrato) y sus tres anexos, bajo el número 2011-2021.

CUARTO. Que con fecha 5 de julio de 2021, la Empresa Productiva Subsidiaria CFE SSB presentó a esta Comisión el oficio número SSB-02-30.-029/2021, mediante el cual solicitó someter ante el Órgano de Gobierno de la Comisión la aprobación del Modelo de Contrato y estar en posibilidades de publicarlo en el DOF.

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que de conformidad con los artículos 28, párrafo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y; 1, 2, fracción II, 3 párrafo primero y 41, fracción III de la LORCME, la Comisión es una dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada con carácter de Órgano Regulador Coordinado en Materia Energética con personalidad jurídica, autonomía técnica, operativa y de gestión, que tiene a su cargo, entre otras atribuciones, las previstas en la Ley de la Industria Eléctrica reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de noviembre de 2020 (LIE) y demás disposiciones jurídicas aplicables.

SEGUNDO. Que conforme a los artículos 22, fracción I, 41, fracción III y 42 de la LORCME, la Comisión tiene las atribuciones de emitir sus actos y resoluciones con autonomía técnica, operativa y de gestión, así como regular y promover, entre otras, (i) el desarrollo eficiente de la generación de electricidad, los servicios públicos de transmisión y distribución eléctrica, la transmisión y distribución eléctrica que no forma parte del servicio público y la comercialización de electricidad, (ii) promover la competencia en el sector, (iii) proteger los intereses de los usuarios, (iv) propiciar una adecuada cobertura nacional y (v) atender a la confiabilidad, estabilidad y seguridad en el suministro y la prestación de los servicios.

TERCERO. Que, de acuerdo con los artículos 2 y 4, párrafos primero y segundo, fracción II de la LIE, el Suministro Básico es una actividad prioritaria para el desarrollo nacional y constituye un servicio de interés público por lo que debe prestarse a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.

Asimismo, de conformidad con el numeral 7, fracción I de las Disposiciones, el Suministro Básico comprende aquellas actividades del Suministro Eléctrico que se ofrecen bajo regulación tarifaria y comercial, incluyendo la contratación, venta, mantenimiento, facturación, cobranza por sí o por interpósita persona en nombre del Suministrador de Servicios Básicos, suspensión, terminación o rescisión del Suministro y la atención a las quejas de los Usuarios Finales, para garantizar la calidad y continuidad del Suministro Eléctrico.

CUARTO. Que el artículo 6, fracción VII de la LIE establece que el Estado, a través de la Secretaría de Energía y de la Comisión, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejecutará la política, regulación y vigilancia de la industria eléctrica teniendo entre sus objetivos la protección de los intereses de los Usuarios Finales.

QUINTO. Que de conformidad con los artículos 12, fracción III y 50 de la LIE es facultad de la Comisión expedir las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, y cuyo objeto será determinar los derechos y obligaciones del prestador del servicio y del Usuario Final, por lo que dichas Disposiciones deberán contener como mínimo, la información que los Suministradores pondrán a disposición de los Usuarios Finales y las condiciones no indebidamente discriminatorias a que se sujetará el servicio.

SEXTO. Que el artículo 51 de la LIE establece que el Usuario Final deberá celebrar un Contrato de Suministro con un Suministrador previo a recibir el Suministro Básico o Suministro Calificado, según corresponda, y dichos contratos deberán cumplir con las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, y en el caso del Suministro Básico, deberán ser registrados ante la PROFECO.

SÉPTIMO. Que de conformidad con los numerales 3, fracción XXII y 9.1, fracción V de las Disposiciones, la Comisión tiene la facultad de aprobar el Contrato de Suministro Eléctrico genérico que cada Suministrador de Servicios Básicos debe elaborar con base en las condiciones generales establecidas en las Disposiciones, y que los Suministradores Básicos tienen la obligación registrar el Modelo de Contrato para el Suministro Básico ante la PROFECO, previamente a que éste sea aprobado por la Comisión.

Para tal efecto, la Comisión procedió a revisar el Modelo de Contrato a fin de verificar que se encuentre alineado a la normatividad aplicable, en particular conforme al numeral 11, fracción XXII de las Disposiciones, el cual señala las condiciones mínimas que debe contener el Modelo de Contrato, a saber:

- a. Fecha de celebración del contrato;
- b. Registro Móvil de Usuario (RMU);
- c. Nombre y domicilio del Suministrador de Servicios Básicos, así como su clave del Registro Federal de Contribuyentes;
- d. Nombre, teléfono, correo electrónico y clave del Registro Federal de Contribuyentes del solicitante cuando se trate de personas físicas y, adicionalmente, su denominación o razón social y domicilio fiscal, cuando se trate de personas morales;

- e. Documentación que acredite la propiedad o posesión legal del inmueble a nombre del solicitante, de ser requerida por el Suministrador de Servicios Básicos;
- f. Fecha de nacimiento del solicitante, persona física, con el fin de confirmar su mayoría de edad;
- g. Número de identificación oficial presentada por el solicitante, tratándose de personas físicas, para acreditar su identidad;
- h. Domicilio en que será proporcionado el Suministro, y zona de operación del permiso otorgado por la CRE;
- i. Características del Suministro: tensión (baja, media o alta) y su valor en kV cuando corresponda, modalidad continua o interrumpible, y número de fases;
- j. Demanda contratada y Demanda Controlable, de ser el caso;
- k. Tarifa aplicable y sus principales características;
- l. Periodicidad de medición y Facturación, así como modalidad de entrega del Aviso- Recibo, excepto en Prepago y Facturación en punto de venta;
- m. Los principales conceptos que integran la Facturación, el procedimiento para realizar ajustes en la Facturación, así como los casos en que procedan cargos adicionales y bonificaciones;
- n. Depósito de Garantía, de ser requerido por el Suministrador de Servicios Básicos para respaldar el valor del Suministro Eléctrico entregado y aún no facturado, de ser el caso. El valor del Depósito de Garantía deberá ser autorizado previamente por la CRE;
- o. Vigencia del contrato y prórrogas, en caso de no ser indefinido; y en el caso de contratos indefinidos, el plazo en días hábiles para notificar su Rescisión;
- p. Modalidad y lugar donde se pueden realizar los pagos;
- q. Modalidad, tiempo y lugar donde se entregará y reembolsará el Depósito de Garantía, de ser el caso;
- r. Fecha límite de pago y fecha de Suspensión del Suministro, en condiciones normales de Facturación mediante Aviso-Recibo, o vía para consultar dichas fechas;
- s. Los casos en que procederá la Suspensión y Terminación del Suministro;
- t. Los términos, conceptos y costos a cubrirse para la reconexión del Suministro Eléctrico cuando éste haya sido Suspendido por falta de pago;
- u. Las responsabilidades del Suministrador de Servicios Básicos por interrupción del Suministro, según se establezca en el Código de Red y otras disposiciones aplicables;
- v. La obligación del Suministrador de Servicios Básicos de informar al Usuario Final, a través de todos los medios a su disposición, cuando la interrupción del Suministro Eléctrico que exceda los límites establecidos en el Código de Red se deba a, caso fortuito o fuerza mayor, e informar sobre los términos en los que se reestablecerá el Suministro;
- w. La obligación por parte del Suministrador de Servicios Básicos de informar al Usuario Final en el Aviso-Recibo o Informe de consumo cuando se publique en el DOF cualquier ajuste, modificación o reestructuración de las tarifas reguladas;
- x. La autorización expresa del Usuario Final para que el Distribuidor, a través del Suministrador, conecte el Suministro Eléctrico, realice las revisiones y verificaciones y lleve a cabo la obtención de la información registrada en el equipo o dispositivo de medición, cuando no se cuente con un medidor con comunicación remota;
- y. El procedimiento para la atención de solicitudes, consultas, y quejas, así como las vías jurisdiccional y administrativa que procedan, en caso de que se persista, sin perjuicio de los demás recursos a los que tenga derecho el Usuario Final. El contrato deberá establecer que el Suministrador de Servicios Básicos sea la primera vía para la atención de quejas;
- z. Para Prepago y Facturación en Punto de venta, los contratos contendrán adicionalmente disposiciones que le permitan al Usuario Final conocer cuando su saldo está próximo a agotarse, y se explique el procedimiento para cambiar a otra modalidad de Facturación. Cuando el saldo se haya agotado bastará que el Usuario Final realice una recarga de saldo para reanudar el Suministro, sin necesidad de cubrir cargos por reconexión.

Derivado de lo anterior, con la citada revisión se corroboró que se incluyeran las mejores prácticas en la prestación del servicio de suministro eléctrico para el Usuario Final, previendo el establecimiento de los mecanismos necesarios para mejorar la calidad en la prestación del servicio de Suministro Básico de energía eléctrica en México, dentro de las cuales se destaca que este Modelo de Contrato brinda certidumbre al Usuario Final para la devolución y ajustes de los Depósitos de Garantía, establece los procedimientos sobre las indemnizaciones aplicables a los Usuarios Finales por daños a las instalaciones atribuibles al Distribuidor, se establece la metodología de estimaciones de los consumos y demandas de energía eléctrica, se garantiza al Distribuidor el acceso a la toma de lecturas y registros de medición, y se incluyen mecanismos claros y económicos para la revisión y aseguramiento de los sistemas de medición y las instalaciones eléctricas.

OCTAVO. Que de la revisión realizada por la Comisión al Modelo de Contrato citado, se advierte que éste cumple con los requisitos de procedencia y formales previstos en los numerales 3, fracción XXII y 9.1, fracción V de las Disposiciones, así como de la evidencia documental se acredita que dicho Modelo de Contrato fue registrado previamente ante PROFECO. Asimismo, se constató que dicho instrumento establece condiciones contractuales iguales para los usuarios industriales que contraten el servicio que ampara el Modelo de Contrato y con ello, protege los intereses de los usuarios.

Es de destacar que el Modelo del Contrato cumple con lo establecido en los numerales 9.1, fracción III, 10.2, fracción VIII, 11, fracción XXII, inciso y), y 24 de las Disposiciones en virtud que se incluye en el clausulado el derecho del Usuario de Suministro Básico para presentar quejas respecto al servicio recibido y el procedimiento de conciliación e indemnización para la atención de las quejas que se susciten entre el Usuario Final y el Suministrador de Servicios Básicos con motivo de la prestación del Suministro Básico. Resaltando que en dicho procedimiento se señala que el Suministrador de Servicios Básicos es la primera instancia para la atención de quejas, y se consideran los principios de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe.

Por lo que respecta al numeral 12, fracción VIII de las Disposiciones, CFE SSB prevé cobrar al Usuario de Suministro Básico un Depósito en Garantía, que servirá para respaldar el Suministro Eléctrico entregado y las obligaciones contractuales del Usuario de Suministro Básico. Considerándose que, al finalizar el contrato, en caso de no existir adeudos del Usuario de Suministro Básico, CFE SSB le devolverá su Depósito de Garantía.

Con respecto, al numeral 21.1, fracción IV de las Disposiciones, se verificó que el Modelo de Contrato no contemplara ninguna penalización al Usuario Final por la terminación voluntaria de su Contrato de Suministro en cualquier momento.

Asimismo, de conformidad con el numeral 25, fracción IV de las Disposiciones, el Modelo de Contrato prevé los procedimientos para la conservación y resguardo de los datos personales de los Usuarios Finales, incluyendo los periodos de conservación de éstos.

Por lo antes expuesto, la Comisión determinó adecuado aprobar el Modelo de Contrato, mediante el cual se establecen condiciones bajo principios de proporcionalidad y equidad en la contratación, por lo que, constituye una herramienta contractual sólida que permitirá a CFE SSB desarrollar su actividad cumpliendo con los objetivos de un servicio universal y de calidad, regulado en la LIE y en las Disposiciones y, por otra parte, será un instrumento que otorgue certidumbre al Usuario Final respecto de las condiciones contractuales, así como de los derechos y obligaciones de ambas partes.

NOVENO. Que como se advierte en los considerandos séptimo y octavo anteriormente citados, las condiciones de contratación establecidas en el Modelo de contrato que se aprueba mediante esta Resolución, no se consideran en perjuicio del Usuario Final, sino que busca la máxima protección a sus intereses al contemplar las mejores prácticas en la prestación del servicio de suministro eléctrico, previendo el establecimiento de los mecanismos necesarios para mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Asimismo, es de destacar que dicho Modelo de Contrato tiene la calidad de contrato de adhesión al haber sido registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y que de conformidad con el artículo 87, párrafo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra señala: "los contratos de adhesión registrados por dicha autoridad deben utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados", por lo tanto, de conformidad con el Transitorio Sexto del Reglamento de la LIE en relación con el Transitorio VIII de las Disposiciones, los contratos permanecerán vigentes hasta en tanto sean aprobados nuevos Modelos de Contrato, en este sentido, se considera procedente que los Usuarios de Suministro Básico que a la fecha de aprobación del modelo de contrato cuenten con un contrato de suministro básico amparado por la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica,

se adhieran a este nuevo Modelo de contrato, manifestando su voluntad de forma expresa o tácita, para ello, bastará con que el solicitante del servicio realice hechos o actos que presupongan o autoricen a presumir su consentimiento de conformidad con el artículo 1803 del Código Civil Federal de aplicación supletoria, a partir del día hábil siguiente a la publicación de la presente Resolución, o se cumpla la obligación de firmar físicamente o a través de medios electrónicos la solicitud del servicio y el respectivo Contrato de Suministro, en términos de la numeral 11, fracción V de las Disposiciones.

Por lo anterior y con fundamento en los artículos 28, párrafo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, fracción II, 3, párrafo primero, 4, párrafo primero, 5, 22, fracciones I, II, III, X, XXVI, inciso a), XXVII, 41, fracción III y 42 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética; 1, 2, 4, 6, 7, 12, fracciones III, XLVII, XLIX y LII, 48, párrafo primero, 50 y 51 de la Ley de la Industria Eléctrica reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de noviembre de 2020; 1, 2, 3 y 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 4, 7, fracción I, 12, 13, 15, 16 y 18, fracciones I y XLIV del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía; numerales 3, fracción XXII, 7, fracción I, 9.1, fracciones III y V, y 11, fracción XXII del Anexo Único de la Resolución por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico (RES/999/2075), esta Comisión:

RESUELVE

PRIMERO. Se aprueba el Modelo de Contrato mercantil para la prestación del servicio de Suministro Básico de energía eléctrica en alta tensión en la modalidad de Pospago y sus tres anexos descritos en el Resultando Cuarto de la presente Resolución, mismo que presentó la Empresa Productiva Subsidiaria CFE Suministrador de Servicios Básicos a la Comisión Reguladora de Energía, el cual se adjunta como Anexo Único de esta Resolución y se considera parte integral de la misma como si a la letra se insertase.

SEGUNDO. Las modificaciones al Modelo de Contrato a que se refiere el Resolutivo Primero requerirán de la aprobación de esta Comisión Reguladora de Energía y su registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

TERCERO. El Modelo de Contrato a que se hace referencia en el Resolutivo Primero, será aplicable a todos los Usuarios de Suministro Básico en dicha modalidad, tanto los Usuarios de Suministro Básico que ya cuenten con un contrato vigente, conforme lo dispuesto en el considerando Noveno, así como las nuevas contrataciones, a partir del día siguiente en que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación por CFE SSB.

Por lo que, se dejará de aplicar el modelo de contrato de suministro de energía eléctrica en alta tensión que hayan sido celebrados con anterioridad.

CUARTO. Notifíquese personalmente la presente Resolución a la Empresa Productiva Subsidiaria CFE Suministrador de Servicios Básicos.

QUINTO. Se instruye a CFE Suministrador de Servicios Básicos a publicar en el Diario Oficial de la Federación la presente Resolución y sus Anexos, en un plazo no mayor de 10 días hábiles después de la notificación referida en el Resolutivo anterior, así como en su sitio web. CFE Suministrador de Servicios Básicos deberá informar a la Comisión Reguladora de Energía sobre el cumplimiento de dicha instrucción.

SEXTO. Hágase del conocimiento de la Empresa Productiva Subsidiaria CFE Suministrador de Servicios Básicos que el presente acto administrativo podrá impugnarse a través del juicio de amparo indirecto conforme a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética ante los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial de la Federación, dentro del plazo establecido en la Ley de Amparo, Reglamentaria del Artículo 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El expediente respectivo se encuentra y puede ser consultado en las oficinas de la Comisión Reguladora de Energía, ubicadas en Boulevard Adolfo López Mateos No. 172, Col. Merced Gómez, C. P. 03930, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

SÉPTIMO. Inscribese la presente Resolución bajo el número RES/549/2021 en el registro al que se refiere el artículo 22, fracción XXVI, inciso a) y 25, fracción X de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética; y 4 y 16, párrafo tercero del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía.

Ciudad de México, a 17 de diciembre de 2021

CONTRATO MERCANTIL PARA EL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ALTA TENSIÓN QUE CELEBRAN CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS, DENOMINADO EL “SUMINISTRADOR”, REPRESENTADO POR _____, EN SU CARÁCTER DE _____ Y POR _____, DENOMINADO EL “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, REPRESENTADO POR _____, EN SU CARÁCTER DE _____, Y DE MANERA CONJUNTA A LOS CONTRATANTES SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”; CONTRATO QUE SE SUJETA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

El “SUMINISTRADOR” declara que:

- A.** Es una empresa productiva subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad con personalidad jurídica y patrimonio propio, según lo dispuesto en el artículo 1 del Acuerdo por el que se crea CFE Suministrador de Servicios Básicos, al cual en lo sucesivo se le denominará el “Acuerdo”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2016.
- B.** Tiene por objeto proveer el Suministro Básico a que se refiere la Ley de la Industria Eléctrica, en favor de cualquier persona que lo solicite en términos de lo dispuesto por dicha Ley. Debe generar valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario, conforme al artículo 2 del Acuerdo.
- C.** Entregó al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, previo a la firma del presente Contrato, información referente a las obras e Instalaciones Eléctricas necesarias para recibir el Suministro Eléctrico conforme a la normatividad aplicable, consultable en la página de internet: https://lapem.cfe.gob.mx/normas/listado_construccion.asp.
- D.** Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para comparecer a la celebración del presente Contrato.
- E.** Cuenta con permiso para prestar el Suministro Básico, con vigencia de hasta treinta años a partir de su fecha de emisión, transferido por la Comisión Federal de Electricidad mediante la Resolución Núm. RES/271/2017, del 02 de marzo de 2017 y el cual fue otorgado bajo el No. E/1724/SB/2016, por la CRE, con fecha 28 de enero de 2016.
- F.** Ha revisado la Solicitud del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” y proporcionará el Suministro Básico en Alta Tensión siempre que ello sea técnicamente factible y se cumpla con las disposiciones aplicables.
- G.** Cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para suministrar energía eléctrica en la forma y términos que se indican en la Solicitud, así como para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente Contrato.
- H.** Conforme al artículo 51 de la Ley de la Industria Eléctrica, el modelo de este Contrato fue aprobado por la Comisión Reguladora de Energía, mediante Resolución RES/549/2021. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” frente al Contrato aprobado por la Comisión Reguladora de Energía se tendrá por no puesta.
- I.** El modelo de este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 2011-2021 del 12 de abril de 2021. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.
- J.** El presente Contrato no incluye métodos o prácticas comerciales, coercitivas y desleales, ni cláusulas ni condiciones abusivas o impuestas en la prestación de Suministro Eléctrico.
- K.** Su Registro Federal de Contribuyentes es CSS160330CP7.
- L.** Para efectos del presente Contrato señala como domicilio convencional el mencionado en la Solicitud.
- M.** Cuenta con un Contrato para la operación técnica y comercial de la Distribución y el Suministro de la Energía Eléctrica con el Distribuidor de conformidad con el Apéndice D de 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, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2016 y sus anexos el 26 de febrero de 2016; celebrado con CFE Distribución el 30 de noviembre de 2018 y autorizado por la CRE en términos del oficio UE-240-27187-2019, del 11 de marzo de 2019.

- N.** Cuenta con un Contrato de Participante del Mercado con el Centro Nacional de Control de Energía, con Núm. SSB-001-MAR-2016, con folio B001, del 14 de marzo de 2016, transferido por la Comisión Federal de Electricidad mediante el convenio del 05 de octubre de 2016; para participar en el Mercado Eléctrico Mayorista y abastecerse de energía eléctrica, potencia y otros productos, así como mediar su interacción con el Transportista o particulares solidariamente responsables en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley de la Industria Eléctrica, y otros participantes.
- O.** Puede prestar el Suministro Básico en Alta Tensión a los Usuarios Finales en Centros de Carga que reporten demandas eléctricas por debajo de los umbrales vigentes para calificar como Usuarios Calificados, de acuerdo con lo establecido en el Transitorio Décimo Quinto de la Ley de la Industria Eléctrica o la disposición que le sustituya, así como cuando se preste en sustitución del Suministro de Último Recurso en el supuesto del artículo 57 de la citada ley; cuando al Usuario Final no le apliquen los supuestos del artículo 60 de la citada ley y hubiere optado por no registrarse como Usuario Calificado a pesar de reportar una demanda eléctrica que lo justifique; y cuando satisfaga parte de sus necesidades de Suministro Eléctrico mediante el abasto aislado sujeto al artículo 24 de la multicitada ley.

Asimismo, puede prestar el Suministro Básico en Alta Tensión a los Usuarios Finales que lo soliciten aun y cuando no se ubiquen en los supuestos anteriores, mientras tanto la Comisión Reguladora de Energía no informe que se cuenta con las condiciones propicias para el suministro calificado, como se establece en el Transitorio Único de las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los términos para la inscripción en el Registro de Usuarios Calificados.

EI “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” bajo protesta de decir verdad, declara que:

- A.** Cuenta con las facultades suficientes para celebrar este Contrato, mismas que se acreditan mediante el (los) documentos(s) que se indica(n) en la Solicitud, el (los) cual(es) se adjunta(n) al presente Contrato como **Anexo 1**.
- B.** Ha solicitado al “SUMINISTRADOR” el Suministro Básico en Alta Tensión, en la forma y términos que se indican en la Solicitud, cuyo contenido y alcance ha comprendido.
- C.** Cuenta con las obras e Instalación Eléctrica adecuada para recibir el Suministro Eléctrico por parte del “SUMINISTRADOR”, conforme a la normatividad aplicable y delimitada a partir del espacio para colocar el equipo de medición y hacia el interior del inmueble. Así como con la aprobación del Centro Nacional de Control de Energía.
- D.** En el Centro de Carga a que se refiere el presente Contrato, no existe adeudo alguno a su nombre por concepto del Suministro Eléctrico con el “SUMINISTRADOR”.
- E.** Acreditó la propiedad del inmueble o la posesión del mismo a través de arrendamiento, comodato o diversa figura legal, de acuerdo con el documento indicado en la Solicitud, el cual se adjunta como **Anexo 2**.
- F.** Los datos proporcionados en la Solicitud son veraces y correctos.
- G.** Para efectos del presente Contrato señala como domicilio convencional el mencionado en la Solicitud.
- H.** Ha optado por mantener la calidad de Usuario Final de Suministro Básico, hasta en tanto la Comisión Reguladora de Energía no le notifique que deba inscribirse en el registro de Usuarios Calificados.
- I.** Cumple con los requisitos establecidos en las Bases del Mercado y el Código de Red.

Expuesto lo anterior, “LAS PARTES” están de acuerdo en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. – Glosario de términos.

“LAS PARTES” acuerdan los términos que se listan a continuación:

Acometida: Conexión del Centro de Carga mediante conductores eléctricos que enlazan físicamente la RNT al punto de conexión del Suministro Eléctrico en la Instalación Eléctrica del inmueble a servir, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Alta Tensión: Tensión de Suministro Eléctrico a niveles mayores a 35 kilovolts.

Aviso-Recibo: Boleta enviada por el “SUMINISTRADOR” al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, en formato impreso o electrónico a elección de éste, donde se indica el Consumo de Energía Eléctrica realizado, para que el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” pueda realizar el pago correspondiente, y que contiene como mínimo la información sobre la Tarifa Regulada aplicable, el Registro Móvil de Usuario (RMU), total a pagar, fecha límite de pago, periodo facturado, número de medidor, multiplicador aplicable, lectura actual

(kWh), lectura anterior (kWh), Consumo de Energía Eléctrica anterior (kWh), Consumo de Energía Eléctrica actual (kWh), precio unitario (\$/kWh), subtotal, costos del Suministro Básico, el desglose del importe a pagar y en caso de alguna inconformidad o Queja con el servicio las instancias a las que puede acudir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", de conformidad con lo que se establece en el presente Contrato. Para mayor comprensión de los conceptos que puede contener el Aviso-Recibo podrá ser consultado el modelo aplicable en la página de internet <https://www.cfe.mx/industria/Informaci%C3%B3n%20al%20Cliente/Pages/Conoce-tu-recibo.aspx>

Calidad: Grado en el que las características y condiciones del Suministro Eléctrico cumplen con los requerimientos técnicos determinados por la CRE y de conformidad con el presente Contrato, con el fin de asegurar el correcto desempeño e integridad de los equipos y dispositivos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", mismo que se establece en el presente Contrato, conforme se indica en la Ley.

Carga (eléctrica): Potencia instalada o demandada en un circuito eléctrico, conforme lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización).

Carga Contratada: Suma de las potencias de los equipos, aparatos y dispositivos, que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", conectará a sus instalaciones, expresando el valor total en kilowatts (kW) y que manifiesta en su Solicitud.

Cargo por Demanda: Cargo específico definido en la Tarifa Regulada que se aplica sobre la demanda ya sea por concepto de la Demanda Máxima medida, registrada en el equipo de medición, en un Periodo de Facturación y se mide en kW.

Cargos o Abonos: Diversos conceptos de pago que se pueden incluir en el Aviso-Recibo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", entre ellos: el monto del Depósito de Garantía, Reconexión, ajustes, por factor de potencia, amortizaciones por financiamientos, pago de Convenios, actualización del Depósito de garantía, adeudos, contra cargos o pago no reconocidos, bonificaciones por interrupción de Suministro Eléctrico, indemnizaciones por daños a las instalaciones del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", impuestos y derechos estatales y/o municipales aplicables, explícitamente aceptadas por el consumidor. Asimismo, por aceptación libre y expresa del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" se podrán incluir los montos correspondientes por financiamientos que adquiera el propio "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a través de empresas Financiadoras mediante la celebración de otros instrumentos contractuales ajenos al presente Contrato.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de las partes, siendo éstos imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y que no provengan de alguna negligencia o provocación de "LAS PARTES", ya que para el caso de ser imputables al "SUMINISTRADOR", y éstos sean prevenibles, se generará una responsabilidad para el "SUMINISTRADOR", por lo que, en caso, de que alguna de "LAS PARTES" se encuentre imposibilitada para cumplir con el presente Contrato, de acuerdo a lo señalado, deberá hacerlo del conocimiento a la parte afectada. En caso de que, se actualice el supuesto de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el "SUMINISTRADOR" a través del Transportista se procurará que la duración de la Suspensión del Suministro en una misma zona no sea mayor de ocho horas en un Día Natural ni más de dos veces en un Mes Móvil, y el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", con posterioridad a la reanudación del servicio, las causas fortuitas o de fuerza mayor que motivaron la Suspensión del Suministro.

Catálogo: Lista de una serie de precios por mano de obra, materiales y equipos que ofrece el "SUMINISTRADOR", el cual puede ser consultado en los centros de atención a clientes o en la siguiente liga:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/OTROS/Aportaciones/Paginas/listadodeMaterialesyEquipo/concuotM01.aspx>, cuyo fin primordial es dar a conocer al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la descripción e importe a pagar por los mismos.

CENACE: Centro Nacional de Control de Energía.

Centro de Carga: Instalaciones Eléctricas y equipos que, en un sitio determinado, permiten que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", reciba el Suministro Eléctrico. Los Centros de Carga se determinarán en el punto de medición de la energía suministrada, conforme a lo establecido en la Ley.

Código de Red: Criterios de eficiencia, Calidad, Confiabilidad, Continuidad, seguridad y sustentabilidad del Sistema Eléctrico Nacional, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de abril del 2016 o el que lo sustituya.

Comprobante de Pago: Recibo impreso o electrónico, con valor legal y fiscal conforme lo establezcan las leyes fiscales, que el "SUMINISTRADOR" deberá entregar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por cualquier pago de este último.

Confiabilidad: Habilidad del Sistema Eléctrico Nacional para satisfacer la demanda eléctrica de el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", bajo condiciones de suficiencia y seguridad de despacho, conforme al Código de Red que emita la CRE, conforme lo establecido en la Ley.

Continuidad: Satisfacción de la demanda eléctrica del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", con una Frecuencia y duración de interrupciones menor a lo establecido en los criterios respectivos que emita la CRE, conforme lo establecido en la Ley.

Consumo de Energía Eléctrica: Energía utilizada en un periodo por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Convenio: Acuerdo entre "LAS PARTES" para el pago de adeudos de energía eléctrica.

CRE: Comisión Reguladora de Energía.

Cuotas: Importes que se aplican a cada concepto definido en las Tarifas Reguladas, la cuales podrán consultarse en el siguiente sitio de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCREIndustria/Industria.aspx>.

DACGRUC: Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los términos para la inscripción en el registro de Usuarios Calificados y la operación y funcionamiento del mismo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 6 de diciembre de 2017, emitidas por la CRE.

Demanda Contratada: Suma de las potencias en kilowatts (kW) de los equipos, aparatos y dispositivos que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" manifiesta tener conectados. La fijará éste inicialmente y su valor no será menor del 60% de la Carga total conectada, ni menor de la capacidad del mayor motor o aparato instalado.

Demanda Máxima: Mayor potencia registrada por el equipo de medición en kilowatts (kW) en un intervalo de quince minutos en un Periodo de Facturación.

Depósito de Garantía: Importe en efectivo, transferencia bancaria, pagaré o cheque de caja; instrumento mercantil, póliza de fianza o carta de crédito, depositado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en favor del "SUMINISTRADOR" y que tiene por objeto recuperar para el "SUMINISTRADOR", en su caso, los adeudos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando exista terminación o Rescisión del Contrato. El Depósito de Garantía no podrá ser usado por el "SUMINISTRADOR" en caso de Suspensiones del Suministro de energía eléctrica y el "SUMINISTRADOR" deberá devolver, el Depósito de Garantía o el saldo remanente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido.

Día Natural: Todos los días del año.

Día Hábil: Días que abarcan de lunes a viernes de cada semana sin contar el sábado y el domingo, los de descanso obligatorio, y los festivos que señale el calendario oficial, de acuerdo con el artículo 715 de la Ley Federal del Trabajo y aquéllos en que localmente se suspendan labores.

Facturación: Aplicación de la estructura tarifaria al Consumo de Energía Eléctrica y demanda eléctrica para la determinación del monto que el "SUMINISTRADOR" debe incluir en el Aviso-Recibo, o que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" debe liquidar en la Facturación, y el cual se elabora a partir de la información de mediciones recabadas o estimadas por el Transportista, según corresponda. La Facturación obligatoriamente se realizará en moneda nacional.

Financiado: Persona moral o física que celebra con los Usuarios Finales, un convenio de financiamiento bajo los términos señalados en los artículos 55, 56, 57, 58 y 59 de la Ley de Transición Energética.

Frecuencia: Cantidad de ciclos que realiza la señal de Tensión o corriente eléctrica en un segundo. Se mide en Hertz (Hz).

Horario de Atención: Horario por parte del "SUMINISTRADOR" será en Días Hábiles de 8:00 am a 16:00 pm.

Instalación Eléctrica: Conjunto de equipos, aparatos, conductores y accesorios destinados para generar, transmitir, distribuir o utilizar la energía eléctrica.

Instalación Eléctrica Independiente: Instalación Eléctrica destinada a un uso específico o a un Usuario Final específico.

Ley: Ley de la Industria Eléctrica.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

Libranza: Dejar un equipo sin potencial eléctrico aislando completamente el resto del equipo mediante interruptores, cuchillas, fusibles, válvulas y otros dispositivos, asegurándose además contra la posibilidad de que accidental o equivocadamente pueda quedar energizado valiéndose, para ello, de bloqueos y colocación de tarjetas auxiliares.

Mes Móvil: Cálculo o conteo de treinta Días Naturales, a partir de cualquier día en el tiempo, y el cual no necesariamente coincide con los meses calendario.

Otros Servicios: Servicios adquiridos por el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, en el cual el “SUMINISTRADOR” sirve como medio de cobranza y los cuales serán parte del Aviso-Recibo.

Periodo de Facturación: Periodo de tiempo que se establece a partir de la fecha de la entrada del servicio del Suministro Eléctrico conforme a la Solicitud y comprende el Aviso-Recibo.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.

Protocolos: Protocolos para la Suspensión del Suministro en Servicios que Afectan a la Comunidad.

Queja: Inconformidad que interpone el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, en términos de la cláusula Vigésima Cuarta del presente Contrato, por el servicio proporcionado.

Reconexión: Se refiere al restablecimiento del Suministro Eléctrico cuando a un Centro de Carga le haya sido suspendido el Suministro por parte del Transportista.

Registros de Medición: Información registrada en el Sistema de Medición o dispositivo electrónico, tal como el Consumo de Energía Eléctrica o generación de energía activa y reactiva, así como Demanda Máxima, que se utilizará para efecto de Facturación, conforme a lo establecido en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la prestación del Suministro Eléctrico.

Registro Móvil de Usuario (RMU): Código único e intransferible que identifica al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” y Contrato ante el “SUMINISTRADOR”.

Reglas del Mercado: Conjuntamente las Bases del Mercado Eléctrico y las Disposiciones Operativas del Mercado, que rigen al Mercado Eléctrico Mayorista.

RLIE: Reglamento de la Ley.

Rescisión: Se refiere a la situación en que el presente Contrato queda sin efectos, por incurrir en cualquiera de las causales establecidas en la cláusula Vigésima Tercera.

RNT: Red Nacional de Transmisión, conforme a lo establecido en la Ley, entendiéndose por éstas como el sistema integrado por el conjunto de las redes eléctricas que se utilizan para transportar energía eléctrica a las redes generales de distribución y al público en general, así como las interconexiones a los sistemas eléctricos extranjeros que determine la Secretaría de Energía; siendo un sistema integrado por líneas, subestaciones y equipos de transformación, compensación, protección, conmutación, medición, monitoreo, comunicación y operación, entre otros.

Servicios que Afectan a la Comunidad: Servicios públicos o privados que se prestan al público en general y que de suspenderse el Suministro Eléctrico se puede afectar la vida, la salud o la seguridad de las personas.

Sistema de Medición: Sistemas de Medición están compuestos por el programa informático correspondiente, así como por los siguientes elementos: a) las Instalaciones Eléctricas y equipos de medición eléctrica (transformadores de instrumento, equipos de medición entre otros), b) sistema de comunicaciones, incluyendo elementos físicos (hardware y sistemas informáticos software), que permitan transmitir o recibir la información de la medición, y c) sistema de sincronía de tiempo.

Sistema de Medición Avanzado (AMI): Infraestructura de medición avanzada que integra las funciones de monitoreo, control y automatización del sistema eléctrico, permitiendo establecer una comunicación directa entre el Transportista y el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”.

Sistema Eléctrico Nacional: Sistema integrado por la RNT, las redes generales de distribución, las Centrales Eléctricas que entregan energía eléctrica a la RNT o a las redes generales de distribución, los equipos e instalaciones del CENACE utilizados para llevar a cabo el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional y los demás elementos que determine la Secretaría, conforme a lo establecido en la Ley.

Solicitud: Solicitud para la prestación del Suministro Eléctrico.

Solicitudes, Sugerencias y Avisos: Comunicación del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” al “SUMINISTRADOR”, que no se considera una Queja, como puede ser alguna llamada telefónica por fallas en el Suministro Eléctrico.

Suministro Eléctrico: Conjunto de productos y servicios requeridos para satisfacer la demanda eléctrica y el Consumo de Energía Eléctrica del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y que comprende la enajenación de la energía eléctrica para su entrega en los Centros de Carga del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", y la Facturación, cobranza y atención al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Suministro Básico: Suministro Eléctrico que se provee bajo regulación tarifaria a cualquier persona que lo solicite que no sea Usuario Calificado, conforme lo establecido en la Ley.

Suspensión del Suministro: Interrupción deliberada y temporal del Suministro Eléctrico por cualquier causa, en términos de lo previsto en la cláusula Décima Octava.

Tarifa Regulada: Contraprestaciones establecidas y autorizadas por la CRE para los servicios de transmisión, distribución, operación de los Suministradores, operación del CENACE y servicios conexos no incluidos en el Mercado Eléctrico Mayorista, conforme a lo establecido en la Ley.

Tensión: Magnitud física que cuantifica la diferencia de potencial eléctrico entre dos puntos; se mide en Volt (V).

Tolerancia: Intervalo aceptable de un valor o parámetro eléctrico como Tensión o Frecuencia, se mide en por ciento.

Transportista: Empresa productiva subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad que presta el servicio público de transmisión de energía eléctrica, realizando entre otras actividades, la conexión y medición de la energía eléctrica en los Centros de Carga, la entrega de los datos de medición al "SUMINISTRADOR", la Suspensión del Suministro, así como el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación y ampliación de la infraestructura necesaria para llevar a cabo la transmisión de energía eléctrica en la RNT; de conformidad con la Ley y la Ley de la Comisión Federal de Electricidad, sin que esto implique una relación contractual que lo una con el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Usuario Final: Persona física o moral que adquiere, para su propio Consumo de Energía Eléctrica o para el Consumo de Energía Eléctrica dentro de sus instalaciones, el Suministro Eléctrico en sus Centros de Carga, como Participante del Mercado o a través de un Suministrador.

Usuario Calificado: Usuario Final que cuenta con registro ante la CRE para adquirir el Suministro Eléctrico como Participante del Mercado o mediante un Suministrador de Servicios Calificados.

UVA: Unidad de Verificación Autorizada por la Secretaría de Economía en los casos de la NOM-044-SCFI-2017, Instrumentos de medición-Watthorímetros electromecánicos-Verificación en campo o la NOM de Sistemas de Medición, especificaciones y métodos de prueba para medidores multifunción y transformadores de instrumento, o la que la sustituya, y que será aprobada por la CRE.

UVIE: Unidad de Verificación de Instalaciones Eléctricas, aprobadas por la Secretaría de Energía, que actúan conforme a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización).

Watthorímetro (equipo de medición): Instrumento o medidor de energía eléctrica que mide y registra por integral, con respecto al tiempo de la potencia activa del circuito en el cual está conectado. Esta integral de la potencia es la energía consumida por el circuito durante el intervalo en el que se realiza la integración y la unidad en la que ésta es medida, convencionalmente es el kilowatthora.

SEGUNDA.- Objeto.

Establecer las condiciones del servicio de Suministro Básico en Alta Tensión que prestará el "SUMINISTRADOR" al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", así como definir los derechos y obligaciones entre "LAS PARTES".

TERCERA.- Derechos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tiene los siguientes derechos:

- A.** Recibir un trato oportuno y expedito en la prestación del Suministro Eléctrico.
- B.** Recibir del "SUMINISTRADOR" por medios electrónicos mediante el siguiente sitio de internet: <http://www.cfe.mx/industria/Informacion%20al%20Cliente/Pages/Normas-de-distribucion.aspx>. o el que lo sustituya, o en los centros de atención a clientes de éste, toda la información relacionada con la contratación del Suministro Eléctrico y los servicios ofrecidos, el proceso de Facturación, la Tarifa Regulada aplicada, los conceptos que la integran y su cálculo, las modalidades de Facturación y pago, y demás características del Suministro Eléctrico, previo y posterior a la firma del presente Contrato.

En caso de sustitución del sitio de internet, el "SUMINISTRADOR" deberá dar aviso por medio de los centros de atención a clientes, redes sociales y Aviso-Recibo, con al menos treinta Días Naturales de anticipación al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" del nuevo sitio de internet.

- C. La protección de sus datos personales, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, de conformidad con el aviso de privacidad que puede ser consultado en la siguiente liga electrónica: http://www.cfe.mx/Pages/Politica_de_privacidad-.aspx.
- D. Recibir el Suministro Eléctrico de manera continua y sin interrupciones de la energía eléctrica, salvo Caso Fortuito o Fuerza Mayor.
- E. Que no se le exijan requisitos diferentes a los señalados en el presente Contrato.
- F. Que sus Solicitudes, Sugerencias y Avisos sean atendidas en los términos de la cláusula Vigésima Cuarta del presente Contrato.
- G. Que sus Quejas sean atendidas en el término de diez Días Hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que surta efectos su presentación.
- H. Ser compensado en la próxima factura aplicable cuando su Queja se determine procedente, a menos que la determinación sobre la compensación tenga lugar hasta diez Días Naturales antes de la emisión de dicha factura, caso en el cual será hasta el siguiente Periodo de Facturación aplicable, independientemente de la vía de resolución que se siga por las afectaciones y desperfectos que se le ocasionaron a sus instalaciones, equipos o aparatos eléctricos por los cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico.
- I. Cuando exista una Suspensión del Suministro y el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya presentado con anterioridad una Queja ante el "SUMINISTRADOR", se realizará el restablecimiento del Suministro Eléctrico.

Si la Queja presentada es derivada de la Suspensión del Suministro no procede el restablecimiento del Suministro Eléctrico.
- J. Recibir indemnizaciones conforme se establece en la cláusula Vigésima Quinta.
- K. Solicitar al "SUMINISTRADOR" la verificación del Sistema de Medición, en apego a la normativa aplicable, así como recibir una copia del dictamen de verificación correspondiente de la UVA. El costo de la verificación será pagado por el "SUMINISTRADOR" y requerido al Transportista, en caso de que el Sistema de Medición presenten fallas o errores en la medición; y por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en caso de que los Sistemas de Medición no presenten fallas o errores en la medición.
- L. Solicitar al "SUMINISTRADOR" la revisión del Sistema de Medición y las Instalaciones Eléctricas. La primera revisión en un periodo de doce Meses Móviles será sin costo alguno para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". En caso de solicitar revisiones adicionales dentro del periodo señalado, las mismas tendrán un costo para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando se determine que el Sistema de Medición opera correctamente. El procedimiento de revisión del Sistema de Medición deberá apegarse a lo que establece la cláusula Novena de este Contrato.
- M. Instalar a su costo un segundo equipo de medición de respaldo en sus Instalaciones Eléctricas, que cuente con sistema de comunicación, sincronía y software de adquisición de datos de medición cuidando (base 16 del Mercado) que no interfiera técnicamente con las mediciones del equipo de medición principal utilizado por el Transportista.
- N. Cambiar de Suministrador voluntariamente en cualquier momento.
- O. Registrarse como Usuarios Calificado ante la CRE en cualquier momento.

CUARTA.- Obligaciones del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tiene las siguientes obligaciones, además de las contenidas en las diferentes cláusulas de este Contrato:

- A. Manifiestar sin faltar a la verdad los datos requeridos para el Contrato y que dicha información sea completa, precisa y se encuentre actualizada.
- B. Cumplir las condiciones establecidas en el presente Contrato.
- C. Realizar los pagos por el Suministro Eléctrico, productos o servicios recibidos a más tardar en su fecha límite de pago señalada en el Aviso-Recibo, con base en las Tarifas Reguladas autorizadas en moneda nacional. Los servicios no están limitados a la venta de energía y potencia.

- D. Hacer uso de la energía eléctrica conforme a lo estipulado en este Contrato, absteniéndose de conectar sus Centros de Carga o Instalaciones Eléctricas independientes a la RNT o redes particulares sin la debida autorización y celebración del Contrato correspondiente, consumir energía eléctrica a través de Instalaciones Eléctricas irregulares o sin equipos de medición, así como utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no autorizada en este Contrato.
- E. Conservar la Instalación Eléctrica destinada al uso de la energía eléctrica en condiciones de recibir en forma segura y permanente el Suministro Eléctrico.
- F. Notificar al "SUMINISTRADOR" en los centros de atención a clientes, vía telefónica en el 071, aplicación móvil o en la página de internet <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELIndustria/Solicitudes/AclaracionDeRecibo.aspx>, cuando se presuma la existencia de errores en el Sistema de Medición, en la Facturación del Suministro Eléctrico o medición del mismo, sin perjuicio de la responsabilidad del "SUMINISTRADOR".
- G. Notificar al "SUMINISTRADOR" sobre la terminación voluntaria de su Contrato en los centros de atención a clientes, por medio de un escrito libre, por vía telefónica en el 071, aplicación móvil del "SUMINISTRADOR" al menos cinco Días Hábiles antes de la fecha de la terminación. Dicha terminación podrá aplicar por alguno de los supuestos establecidos en la cláusula Vigésima Segunda del presente Contrato, a excepción del inciso D.
- H. Notificar al "SUMINISTRADOR" en los centros de atención a clientes, vía telefónica en el 071, sobre su cambio de domicilio, al menos cinco Días Hábiles antes de su fecha de partida.
- I. Permitir al Transportista, previa identificación del empleado de la empresa, el acceso al inmueble para la instalación, conservación, revisión o retiro de las líneas y equipos necesarios para la conexión y medición del Suministro Eléctrico, así como para obtener los Registros de Medición, cuando dichos equipos de medición se encuentren en el interior del inmueble o áreas restringidas para el acceso, quedando obligado el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a no alterar dichas líneas y equipos.
- J. Evitar incurrir en prácticas u omisiones que impidan o alteren el funcionamiento normal de los instrumentos de control o medición o que impidan el funcionamiento adecuado de las redes, y evitar mala operación o fallas en sus Instalaciones Eléctricas.

QUINTA.- Derechos del "SUMINISTRADOR".

El "SUMINISTRADOR" tiene los siguientes derechos:

- A. Recibir una remuneración a cambio de los servicios prestados, con base en las Tarifas Reguladas.
- B. Comprobar, en todo momento, si la información proporcionada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" es correcta, completa y se encuentra actualizada.
- C. Instruir la Suspensión del Suministro por haber incurrido el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en alguno de los supuestos mencionados en la cláusula Décima Octava del presente Contrato.
- D. Instruir la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al día siguiente de su fecha límite de pago indicada en el Aviso-Recibo.
- E. Rescindir el Contrato al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", una vez transcurridos quince Días Naturales a partir de la Suspensión del Suministro sin que haya desaparecido la causa que le dio origen. La Rescisión podrá o no acompañarse del desmantelamiento de los Sistemas de Medición, Acometida y otras instalaciones por decisión del Transportista, siempre y cuando no se trate de una situación de cambio de Suministrador.
- F. Solicitar al Transportista la revisión del Sistema de Medición. En caso de solicitar más de una revisión en un periodo de doce Meses Móviles, el costo de dicha revisión y prueba recaerá en el Transportista, de determinarse la existencia de errores en la operación del mismo; o en el "SUMINISTRADOR" cuando se determine que el Sistema de Medición opera correctamente. En los casos en que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya solicitado a través del "SUMINISTRADOR" la revisión del Sistema de Medición aplicará lo referido en la cláusula Tercera, letra "L". El procedimiento de revisión del Sistema de Medición deberá apegarse a lo que establece la cláusula Novena de este Contrato.

SEXTA.- Obligaciones del "SUMINISTRADOR".

El "SUMINISTRADOR" tiene las siguientes obligaciones, además de las contenidas en las diferentes cláusulas de este Contrato:

- A. Contar con permiso otorgado por la CRE para ofrecer el Suministro Básico.

- B. Cumplir con lo establecido en la Ley y su RLIE, así como con las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas, de normalización, 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.
- C. Contratar energía eléctrica y productos asociados suficientes para satisfacer sus obligaciones hacia el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
- D. Contar con los Registros de Medición actualizados obtenidos del Transportista, para efectos de Facturación. Se podrá permitir la Facturación a partir de datos estimados de manera temporal con autorización previa de la CRE.
- E. Informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.
- F. Indemnizar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" conforme a la cláusula Vigésima Quinta.
- G. Bonificar mediante el Aviso-Recibo a instancia de una reclamación, a los quince Días Hábiles a partir del día siguiente de dicha reclamación al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por las afectaciones que les puedan ocasionar las interrupciones diferentes del Caso Fortuito o Fuerza Mayor, a través de expedir la factura respectiva, en una cantidad igual a dos veces el importe del Suministro Eléctrico que hubiere estado disponible de no ocurrir la interrupción y que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hubiere tenido que pagar.
- H. Bonificar en caso de ser procedente y a instancia de una reclamación al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" las fallas u omisiones en la medición, facturación y cobranza del Suministro Eléctrico conforme a la cláusula Décima Séptima del presente Contrato.
- I. Conciliar las Quejas que puedan surgir con el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con motivo de deficiencias en la atención, extravío de información, aplazamientos o negativas de atención no justificadas, así como cualquier otra discrepancia entre el servicio comprometido y el ofrecido.
- J. Poner a disposición del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", a través de centros de atención a clientes, oficinas, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, por correo electrónico, aplicación móvil, o por otros medios de contacto toda la información necesaria, para que éste tome una decisión informada sobre los servicios ofrecidos. La difusión de esta información deberá observar el principio de máxima publicidad e incluir como mínimo lo siguiente:
 - a. Los requisitos y trámites simplificados a seguir para la atención de solicitudes de servicio, celebración, modificación y terminación de Contratos.
 - b. Los requisitos y trámites simplificados para la presentación de Quejas del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
 - c. Los requisitos y trámites simplificados para que se atienda al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en caso de no recibir respuesta a su reclamación dentro de los quince Días Naturales, o cuando habiéndola recibido persista su inconformidad.
 - d. Los requisitos y trámites simplificados a seguir para la devolución de Cargos de cobranza irregulares.
 - e. Los compromisos de Calidad para la cobranza y atención al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
 - f. El contenido del Aviso-Recibo, según sea el caso, conforme a la definición de la cláusula Primera, el cual puede consultarse en la siguiente página de internet <https://www.cfe.mx/industria/Informaci%C3%B3n%20al%20Cliente/Pages/Conoce-tu-recibo.aspx>.
 - g. Los derechos y obligaciones de "LAS PARTES".
 - h. Las opciones de pago, así como sus requisitos y trámites asociados.
 - i. Los Cargos ordinarios, extraordinarios, indemnizaciones y bonificaciones.
 - j. La información de este apartado deberá estar a la vista del público en las oficinas donde se realice la contratación.
 - k. Las Tarifas Reguladas vigentes autorizadas y aplicables, así como los límites de los rangos de Consumo de Energía Eléctrica, las cuales pueden ser consultadas en la página de internet <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCREIndustria/Industria.aspx>.

- K.** Mantener un capital de trabajo adecuado y suficiente para garantizar la prestación del Servicio de Suministro Básico, dentro de parámetros de eficiencia del ciclo de Facturación.
- L.** Contar con seguros que le amparen contra pérdidas materiales y todo tipo de responsabilidad civil, así como Caso Fortuito y Fuerza Mayor.
- M.** Contar con procedimientos internos detallados para la atención de Quejas, y recepción de Solicitudes, Sugerencias y Avisos por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dichos procedimientos estarán a su disposición, así como también de dependencias o autoridades locales o federales que los soliciten para su consulta.
- N.** Devolver, el Depósito de Garantía o el saldo remanente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido.
- O.** Dar a la información del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuando sean personas físicas, un trato confidencial y apegado a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.
- P.** Adoptar y promover las mejores prácticas de la industria para ofrecer el Suministro Básico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
- Q.** Realizar el trámite ante el Transportista para la transferencia al nuevo Suministrador del registro del Centro de Carga del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" derivado de la notificación de cambio de Suministrador.
- R.** No podrá prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados, ni aceptados expresamente por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", ni podrá aplicar Cargos sin previo consentimiento de éste.
- S.** Responder ante el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", por cualquier incumplimiento por parte del Transportista en la prestación del Suministro Eléctrico.

SÉPTIMA.- Conexión del Centro de Carga.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá contar con las condiciones necesarias y permitir al Transportista el acceso al espacio en el inmueble para realizar la instalación con las condiciones de seguridad necesarias para la conservación, mantenimiento, revisión, así como en su caso, retiro de los Sistemas de Medición o líneas que no sean necesarios para recibir el Suministro Eléctrico. El Transportista se identificará con gafete vigente con fotografía y deberá contar con aviso con el número de Solicitud o de servicio respectivo antes de pedir el acceso mencionado para la instalación correspondiente. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá verificar el número de Solicitud o de servicio en la página de internet:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELIndustria/Solicitudes/ConsultaTuSolicitud.aspx>.

El "SUMINISTRADOR" proporcionará el Suministro Eléctrico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a partir de la conexión del Centro de Carga y la firma del presente Contrato. Para tal efecto, "LAS PARTES" reconocen que, a la firma del Contrato, el Transportista contará con los siguientes plazos máximos para llevar a cabo la conexión una vez que se verifique que se cumplen con todos los requisitos técnicos y operativos necesarios para que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" reciba el Suministro:

- A.** Siete Días Naturales a partir de la fecha de firma del Contrato, en poblaciones urbanas de 2,500 o más habitantes, o cuando sea cabecera municipal, independientemente del número de habitantes.
- B.** Nueve Días Naturales a partir de la fecha de firma del Contrato, en poblaciones rurales con menos de 2,500 habitantes.

OCTAVA.- Medición de los Consumos de Energía Eléctrica.

El equipo de medición y su instalación será proporcionado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dicho equipo de medición será cedido en propiedad al Transportista y quedará bajo resguardo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

"LAS PARTES" aceptan que el Transportista será quien realice las lecturas y recabe los Registros de Medición mediante los cuales se obtendrán los Consumos de Energía Eléctrica, reactivos y Demanda Máxima. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" permitirá el acceso a inmuebles o instalaciones al Transportista, a fin de realizar la toma de los Registros de Medición o las revisiones de los Sistemas de Medición.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" toma conocimiento que la propiedad de los Sistemas de Medición, así como sus accesorios corresponden al Transportista, incluidos los sellos, por lo que, este último decidirá sobre la sustitución o retiro de tales equipos cuando así proceda, previo aviso al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en un plazo no menor a diez Días Hábiles.

En cualquier momento, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la opción de colocar, por su cuenta, protecciones adicionales a los Sistemas de Medición, siempre que permitan el acceso a las revisiones de los equipos y toma de lectura.

"LAS PARTES" aceptan que cuando el Transportista detecte una falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia del equipo de medición, que implique el cambio del mismo, el reemplazo será a cuenta del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y se instalará por el Transportista en los horarios establecidos después de haber llevado a cabo el proceso de revisión correspondiente en un plazo no mayor a cinco Días Naturales para zonas urbanas y diez Días Naturales para zonas rurales.

En el supuesto de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" termine el Contrato por cambio de Suministrador, sin excepción alguna el Sistema de Medición y sus accesorios deberán permanecer instalados y continuarán bajo su resguardo a efecto de que el nuevo Suministrador pueda continuar con la prestación del servicio.

NOVENA.- Revisión de los Sistemas de Medición y la Instalación Eléctrica.

El "SUMINISTRADOR" es el responsable ante cualquier situación provocada por el Transportista.

"LAS PARTES" aceptan que será el Transportista a cuenta del "SUMINISTRADOR" quien realice las revisiones de los Sistemas de Medición y las Instalaciones Eléctricas que comprueben el correcto funcionamiento e integridad de los equipos e instrumentos de medición instalados. Estas revisiones podrán realizarse a petición de cualquiera de "LAS PARTES" o cuando el Transportista así lo considere necesario.

El Transportista realizará las revisiones a cuenta del "SUMINISTRADOR" conforme a lo siguiente:

- A.** El Transportista se identificará con gafete vigente con fotografía y el aviso con el número de servicio respectivo ante el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o con la persona, mayor de edad, que se encuentre en el domicilio a fin de que el Transportista acceda al inmueble e inicie la revisión de los Sistemas de Medición e Instalaciones Eléctricas relacionadas. El Transportista detallará en la Constancia de Revisión con quien se haya atendido la revisión.
- B.** El Transportista deberá informar a la persona que atiende la revisión, previo a la realización de la misma, si será necesario desconectar el interruptor general del Suministro Eléctrico.
- C.** El Transportista deberá entregar una copia de la solicitud de revisión a la persona con quien se atienda la misma.
- D.** Si de la revisión, se encuentran anomalías en los Sistemas de Medición o en las Instalaciones Eléctricas, que alteren o impidan el correcto funcionamiento e integridad de los mismos, o se encuentran fallas o errores en los equipos de medición o bien se detecta que la Facturación es incorrecta derivado de la aplicación de una Tarifa Regulada que no corresponde al tipo de Usuario Final, se levantará una constancia de revisión de dicha situación. La persona con quien se entienda la visita podrá plasmar en la constancia de revisión lo que a su derecho convenga.
- E.** Se deberá dejar asentado en la constancia de revisión los números de sellos de los componentes del Sistema de Medición encontrados con respecto de la última revisión realizada, o bien respecto de la última verificación efectuada por una UVA, para asegurar que dichos números coinciden con los últimos instalados.
- F.** Se dejará copia de la constancia de revisión a la persona con la que se entendió la misma, recabando el Transportista el acuse de recibido de dicha constancia. La constancia de revisión será válida aun cuando se niegue a firmarla dicha persona.
- G.** Al término de la revisión, el Transportista instalará dispositivos y sellos de aseguramiento a los componentes del Sistema de Medición, mismos que deberán de mantenerse íntegros hasta la próxima revisión o en su caso verificación realizada por una UVA o por una UVIE, obligándose el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a dar aviso inmediato al "SUMINISTRADOR" de detectarse su ausencia o alteración, a fin de evitar cualquier responsabilidad.
- H.** En caso de que no sea posible realizar la revisión, se asentará tal circunstancia en la constancia de revisión, informando tal situación al "SUMINISTRADOR".
- I.** Cuando el Transportista detecte alguna anomalía en los equipos o instrumentos de medición que alteren o impidan su correcto funcionamiento o detecte que se generó alguna afectación a la integridad de los instrumentos o equipos de medición procederá la Suspensión del Suministro hasta en tanto no se realice el pago correspondiente, entre el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR".

- J. En caso de que el Transportista compruebe que la Facturación del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” fue incorrecta por una Tarifa Regulada mal aplicada, se realizará el pago correspondiente, ya sea a favor del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” o del “SUMINISTRADOR”, procediendo éste a devolver al primero el importe que resulte a su favor o a cobrarle la diferencia a su cargo, conforme a lo pactado en esta cláusula y en la cláusula Décima Cuarta.

Los periodos de ajuste a la Facturación que determinará el Transportista serán como se mencionan en las letras “A” y “B” de la cláusula Décima Cuarta de este Contrato.

El Transportista informará y proporcionará al “SUMINISTRADOR” los resultados de la revisión, así como los parámetros eléctricos, que se deberán ajustar al servicio correspondiente.

Una vez que se haya informado al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” el resultado y mostradas las evidencias correspondientes de las anomalías, usos indebidos, los errores o fallas de los equipos o Instalaciones Eléctricas o errores en la Facturación derivado de la aplicación de una Tarifa Regulada que no corresponde al tipo de Usuario Final, se le informará de las acciones correctivas a realizar, que podrán ser al menos una de las siguientes:

- a) Reemplazo del Sistema de Medición por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” y su Instalación por parte del Transportista.
- b) El retiro o corrección por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” de las instalaciones que eviten, alteren o impidan el funcionamiento normal de los Sistemas y Equipos de Medición o Acometida. En su caso, el Transportista deberá restaurar el Suministro Eléctrico cuando el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” cubra el importe del ajuste a la Facturación y se subsanen las causas que originaron la Suspensión del Suministro, observando la normatividad aplicable.
- c) De ser necesario al término de las acciones correctivas antes mencionadas, se deberá llevar a cabo por parte del Transportista nuevamente el procedimiento antes referido, con el fin de constatar el correcto funcionamiento e integridad de los equipos e instalaciones revisadas.

Quedarán a salvo los derechos del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” para solicitar la intervención de una UVA, para la verificación de los equipos o instrumentos de medición, la cual podrá analizar las evidencias que presente el Transportista.

DÉCIMA. Verificación realizada por una UVA.

Para llevar a cabo las visitas de verificación para verificar el cumplimiento de los requisitos de la normatividad aplicable, se seguirá el siguiente procedimiento general:

- A. La UVA deberá entregar la orden de visita de verificación a la persona con quien se entienda la diligencia;
- B. Se levantará un acta circunstanciada en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se entienda la diligencia, o por el inspector, si aquél se hubiere negado a proponerlos. La persona con quien se entienda la diligencia podrá hacer constar en el acta lo que a su derecho convenga;
- C. Se dejará copia del acta a la persona con la que se entendió la diligencia, quien deberá firmarla. El acta será válida aun cuando se niegue a firmarla dicha persona;
- D. Si se impide la realización de la visita de verificación, se hará constar tal circunstancia en el acta, con el apercibimiento de que se aplicarán las medidas de apremio y las sanciones correspondientes. Si el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” impide la realización de la visita de verificación solicitada por el “SUMINISTRADOR” se presumirá la existencia y procederá la aplicación al usuario de las sanciones correspondiente por la Autoridad competente, salvo prueba en contrario, y para verificar la existencia de alguna de las siguientes infracciones, y
- E. El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” dispondrá de los diez Días Hábiles siguientes a la fecha en que se haya levantado el acta de verificación o inspección, para aportar por escrito las pruebas que considere pertinentes.

El Transportista deberá verificar a través de la UVA cuando menos una vez cada tres años, los instrumentos de medición instalados para asegurar que se ajusten a la exactitud establecida en la normatividad aplicable a los equipos de medición.

El Transportista deberá retirar los instrumentos de medición que no puedan ser calibrados para asegurar la exactitud establecida en la norma correspondiente y sustituirlos por los que cumplan con la misma.

Si de la verificación, el Transportista encuentra en el equipo o instrumento de medición instalado errores en el registro de Consumo de Energía Eléctrica, fuera de la Tolerancia permisible y siempre que no exista alteración o impedimento de la función normal de éstos, se procederá como sigue:

- a. Tratándose de equipos, aparatos o instrumentos de medición obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores;
- b. Si el equipo, aparato o instrumento de medición no registra la energía consumida activa, la energía consumida reactiva, o ambas, éstas se determinarán tomando como base los Registros de Medición anteriores a la descompostura o los posteriores a la corrección;
- c. En el caso de aplicación de una constante de medición diferente a la real o de la aplicación errónea de una Tarifa Regulada, el Consumo de Energía Eléctrica se determinará aplicando la constante de medición real a las diferencias de mediciones o aplicando la Tarifa Regulada correspondiente;
- d. Los ajustes a la Facturación mencionados en las fracciones anteriores se aplicarán al período que resulte menor entre: (i) el periodo comprendido desde la fecha de la última verificación correcta y la fecha de determinación de la falla; y (ii) un año;
- e. El importe del ajuste a la Facturación respectivo incluirá los impuestos y derechos aplicables y se calculará aplicando las Cuotas de las Tarifas Reguladas correspondientes vigentes en el lapso que se haya determinado, a los valores correctos. La cantidad resultante se comparará con el importe total de las facturas liquidadas por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de conformidad con los Registros de Medición del Transportista, y la diferencia será la base para el pago de energía eléctrica o la devolución.
- f. Si el importe del ajuste a la Facturación es inferior a lo pagado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR" le realizará la devolución de la diferencia entre ambas cantidades en efectivo o mediante bonificación, en moneda nacional, en la cuenta del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a elección de este último. Si el importe del ajuste de la Facturación es superior a lo pagado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR", le cobrará la diferencia entre ambas cantidades la cual será prorrateada en tantas facturas mensuales como Meses Móviles transcurrieron en el error;
- g. El plazo para efectuar la devolución en efectivo o la bonificación en la cuenta del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", se fijará por mutuo acuerdo entre éste y el "SUMINISTRADOR", pero no será mayor al plazo que abarque el ajuste a la Facturación, y
- h. En caso de desacuerdo en la devolución, bonificación, o el plazo que abarque el ajuste a la Facturación, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá presentar su Queja.

Cuando exista alguna Queja en términos de la cláusula Vigésimo Cuarta del presente Contrato, respecto a la medición de los Consumos de Energía Eléctrica, podrán ser consideradas las lecturas de los medidores de respaldo que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hubiera instalado para constatar las mediciones del equipo de medición que le instaló el Transportista por cuenta del "SUMINISTRADOR", siempre y cuando las lecturas de los medidores de respaldo no alteren el debido funcionamiento del equipo de medición instalado por el Transportista. Podrá solicitarse que una UVA realice una verificación del medidor instalado por el Transportista. La Parte que no tenga la razón deberá pagar el costo de la verificación.

Cuando derivado de la verificación al equipo, aparato o instrumento de medición se realice la sustitución de éste y se ajuste la Facturación, el Transportista deberá elaborar una constancia en la que describa el desarrollo de la verificación; cuando no exista ésta, con las especificaciones internacionales, las del país de origen o, a falta de éstas, las del fabricante y, en su caso, el estado del equipo, aparato o instrumento de medición con respecto a la normatividad aplicable y, en su caso, asentar los motivos que dieron origen al ajuste de la Facturación. El Transportista deberá dar copia de la constancia con firma autógrafa al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Si el Transportista no observa el procedimiento establecido en la presente cláusula, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no tendrá obligación de realizar el pago del importe por el ajuste a la Facturación correspondiente hasta que el Transportista lleve a cabo dicho procedimiento, en tal caso, el Transportista será responsable ante el "SUMINISTRADOR" por los Cargos correspondientes.

Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" considere que el aparato, equipo o instrumento de medición que le instaló el Transportista por cuenta del "SUMINISTRADOR" no mide adecuadamente, podrá solicitar al "SUMINISTRADOR" que efectúe las verificaciones que procedan en su presencia o de la persona que para tal efecto designe dicho "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". En caso de comprobarse errores en los Registros de Medición se estará a lo dispuesto en el procedimiento de la presente cláusula.

Si el aparato, equipo o instrumento de medición instalado por el Transportista se ajusta a la exactitud establecida en la normatividad aplicable; cuando no exista ésta, con las especificaciones internacionales, las del país de origen o, a falta de éstas, las del fabricante, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá cubrir al "SUMINISTRADOR" el costo de la verificación realizada en términos del párrafo anterior. En caso contrario, el costo estará a cargo del "SUMINISTRADOR", el cual tendrá derecho a recuperarlo al Transportista.

Sin perjuicio de lo anterior, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cada tres años podrá solicitar por escrito al SUMINISTRADOR, en un plazo de al menos un Mes Móvil de anticipación a que se solicite una verificación, ser incluido en los programas de verificaciones periódicos del Transportista, por lo cual el costo de la primera verificación será cubierto por el Transportista con independencia del resultado de la misma.

El "SUMINISTRADOR" tendrá un plazo de quince Días Hábiles para informar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" si fue aceptado o rechazado en la inclusión del programa de verificación periódica conforme al número máximo de solicitudes de verificación sin costo que le sean aprobadas al Transportista por la CRE para los programas de verificación.

De haber subsecuentes verificaciones en el plazo de los tres años respectivos, el costo de la verificación será para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando dicho equipo de medición se ajuste a la exactitud o especificaciones que para tal efecto se establezcan; y el costo de la verificación será cubierto por el Transportista cuando la UVA determine que el equipo o instrumento de medición no cumple con la exactitud establecida.

DÉCIMA PRIMERA.- Depósito de Garantía.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" entregará al "SUMINISTRADOR" un Depósito de Garantía cuyo importe está señalado en la Solicitud, y el cual tiene por objeto que el "SUMINISTRADOR" pueda recuperar los adeudos por falta de pago del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido. El "SUMINISTRADOR" deberá devolver el saldo remanente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" pagará el Depósito de Garantía en efectivo, con tarjeta de crédito o débito bancaria, póliza de fianza, carta de crédito o a través de transferencia bancaria al momento de suscribir el presente Contrato, a la cuenta del "SUMINISTRADOR" que se le proporcionó en la Solicitud.

El "SUMINISTRADOR" tendrá la opción de consultar el historial crediticio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en su propia base de datos, con la finalidad de ajustar el monto del Depósito de Garantía. El "SUMINISTRADOR" deberá dar aviso al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" mediante el Aviso-Recibo previo a un ajuste en el monto del Depósito de Garantía.

En caso de Rescisión o terminación del Contrato el "SUMINISTRADOR" le reembolsará el importe del Depósito de Garantía al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" mediante transferencia bancaria a la cuenta que indique el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en un plazo no mayor a quince Días Naturales contados a partir de la fecha de Rescisión o terminación del Contrato.

En caso de existir adeudos por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido, el "SUMINISTRADOR" destinará el Depósito de Garantía a cubrir dichos adeudos, y reembolsará sin excepción alguna la diferencia, si la hubiere, al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en un plazo no mayor de quince Días Naturales contados a partir de la fecha de Rescisión o terminación del Contrato, y estará a su disposición por el período máximo de un año.

Cuando exista un saldo a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", éste podrá autorizar al "SUMINISTRADOR" transferir dicho saldo a otro Servicio de Suministro Eléctrico contratado con él mismo, o podrá solicitar la devolución en efectivo o mediante transferencia bancaria a la cuenta que indique el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El Depósito de Garantía no será transferible entre Suministradores. En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cambie de Suministrador, será responsabilidad de aquel saldar los adeudos, o cobrar la devolución correspondiente del Depósito de Garantía.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá realizar la consulta al "SUMINISTRADOR" del monto vigente de su Depósito de Garantía, en sus centros de atención a clientes o por vía telefónica.

El monto del Depósito de Garantía se ajustará por la actualización de demanda eléctrica o Carga Contratada, en los casos en los que esta no implique un cambio de Tarifa Regulada y siempre que se prevea en la Tarifa Regulada aprobada por la CRE. En este caso el "SUMINISTRADOR" deberá ofrecer al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" opciones para reducir su demanda eléctrica.

Asimismo, cuando el incremento de la Demanda Máxima implique la aplicación de una Tarifa Regulada diversa a la contratada, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá celebrar un nuevo Contrato.

En estos casos el "SUMINISTRADOR" notificará vía correo electrónico o en su domicilio al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al menos quince Días Hábiles antes de la Facturación en la que se realizará el cargo de la actualización del Depósito de Garantía, con el fin de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" pueda tomar las medidas que estime mejores a sus intereses.

El "SUMINISTRADOR" será responsable de proporcionar el Suministro Eléctrico en las condiciones estipuladas en el presente Contrato, por el límite de la Carga Contratada. Es obligación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" informar previamente al "SUMINISTRADOR", sobre el incremento que vaya a presentar en dicha Carga, originado por la ampliación de los requerimientos de energía eléctrica; para que a su vez el "SUMINISTRADOR" gestione con el Transportista la adecuación de las Instalaciones Eléctricas conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y le informe al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sobre las condiciones tanto técnicas como económicas procedentes de acuerdo al resultado del estudio para el incremento de Carga.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" será responsable de comunicar por escrito al "SUMINISTRADOR" la nueva Carga requerida, dentro de los quince Días Hábiles siguientes a la fecha en que hubiere detectado que requerirá un incremento a su Carga Contratada y previo a su utilización, a fin de que el "SUMINISTRADOR" realice el ajuste correspondiente al importe del Depósito de Garantía, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", haga, en su caso, el pago de aportaciones por las obras específicas para respaldar la nueva Demanda Contratada, presente el certificado de la UVIE, en su caso, y haga el pago de aportación por kVAs, aplicando los criterios o fórmulas aprobados por la CRE.

DÉCIMA SEGUNDA.– Facturación.

El "SUMINISTRADOR" emitirá un Aviso-Recibo donde se consignará el importe en moneda nacional que deberá cubrir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", mismo que incluye los conceptos relativos al Suministro Eléctrico que integran la Tarifa Regulada, Cargos o Abonos, que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya autorizado.

En caso de haberse celebrado Convenios con anterioridad a la celebración del presente Contrato para el pago de adeudos de energía eléctrica entre el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR", éstos serán respetados en sus términos.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" está de acuerdo en que el "SUMINISTRADOR" facturará el Suministro Eléctrico en un Periodo de Facturación en función de las necesidades para la recolección de datos de medición mediante la entrega de un Aviso-Recibo, y como mínimo el Periodo de Facturación es mensual, a través del medio seleccionado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", ya sea por medios electrónicos o en el domicilio donde se proporciona el Suministro Eléctrico.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" acepta que la Tarifa Regulada aplicable para el Consumo de Energía Eléctrica o Cargos por demanda eléctrica en los servicios con Facturación mensual, serán los vigentes quince Días Naturales antes de la fecha del término del periodo que abarcará dicha Facturación.

De requerir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" copias impresas adicionales de su Aviso-Recibo, se le entregarán en los centros de atención a clientes del "SUMINISTRADOR". La primera copia del Aviso-Recibo es sin costo para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", y para copias adicionales se aplicará un pago en términos del costo que se indique en el Catálogo del "SUMINISTRADOR", el cual puede ser consultado en los mencionados centros de atención a clientes. Adicionalmente, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá solicitar dar de alta el servicio de Aviso-Recibo electrónico.

DÉCIMA TERCERA.– Estimaciones.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" está de acuerdo en que el "SUMINISTRADOR" cobre el servicio, con base a la estimación del Consumo de Energía Eléctrica que realice el Transportista, de conformidad con la metodología de cálculo establecida en el **Anexo 3** y por un máximo de dos periodos de Facturación al año, mismo que no podrá ser de forma consecutiva en los siguientes casos:

- A.** Cuando se conecte el Suministro Eléctrico sin instalar el Sistema de Medición;
- B.** Cuando no sea posible tomar la lectura del medidor en el Centro de Carga por fallas en el medidor; y
- C.** Cuando por causas ajenas al Transportista no puedan obtenerse los Registros de Medición.
- D.** Cuando las mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de exactitud.

Aceptan "LAS PARTES" que el Transportista podrá llevar a cabo las estimaciones.

Cuando el Transportista obtenga con posterioridad los Registros de Medición para un periodo anterior que haya sido estimado lo notificará al "SUMINISTRADOR", quien facturará nuevamente el Suministro Eléctrico con base en el Consumo de Energía Eléctrica y Demanda Máxima medida a fin de determinar la diferencia entre las Facturaciones estimadas y las reales y conforme a lo establecido en la cláusula Décima Cuarta.

Si de dichas diferencias resultara un saldo a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR" le realizará la devolución en efectivo o la bonificación a su servicio, a elección del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en un número máximo de Facturaciones igual al número de períodos cuyos Consumos de Energía Eléctrica hubieran sido estimados. En este supuesto el tiempo para completar la devolución no podrá exceder de doce Meses Móviles. En cualquier caso, el "SUMINISTRADOR" deberá informar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sobre las motivaciones y la metodología de cálculo del ajuste a la Facturación, así como indicar en el Aviso-Recibo que dicha Facturación fue basada en una estimación.

Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" esté inconforme con la estimación podrá presentar su Queja en las ventanillas de atención, página de internet o vía telefónica del "SUMINISTRADOR" y, de comprobarse errores, se realizarán los ajustes correspondientes en la próxima factura aplicable, a menos que la determinación de los errores tenga lugar hasta diez Días Naturales antes de la emisión de dicha factura, caso en el cual será hasta el siguiente Período de Facturación aplicable que se reflejen los ajustes correspondientes.

DÉCIMA CUARTA. Ajuste a la Facturación producto de una verificación o revisión.

Procederá el pago correspondiente dentro de la factura en una sola exhibición o en su caso pagos diferidos, cuando derivado de una revisión se adviertan fallas, errores o anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal en los Sistemas de Medición o las Instalaciones Eléctricas, o bien errores en la Facturación, acordando que tal pago pueda ser a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o del "SUMINISTRADOR".

Asimismo, "LAS PARTES" están obligadas al ajuste a la Facturación, cuando derivado de una verificación realizada por una UVA se encuentren fallas, errores, usos indebidos o anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal en los Sistemas de Medición, siendo que tal ajuste a la Facturación pueda ser a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o del "SUMINISTRADOR".

En cualquiera de los casos anteriores, se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- A.** Tratándose de fallas en los equipos, aparatos o instrumentos de medición de energía, de Demandas Máximas o de determinación del factor de potencia, obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores de energía consumida, de demandas máximas y determinación del factor de potencia, según sea el caso.
- B.** Si el equipo, aparato o instrumento de medición no registra la energía consumida activa, la energía consumida reactiva, o ambas, estas se determinarán tomando como base los Registros de Medición anteriores a la descompostura o los posteriores a la corrección; si el error en la lectura se deriva de la aplicación de una constante de medición diferente a la real, el Transportista será responsable de determinar las cantidades correctas aplicando las constantes de medición que correspondan y enviando la información corregida al "SUMINISTRADOR".
- C.** En el caso de errores en la Facturación, como puede ser la aplicación errónea de una Tarifa Regulada o de las fechas del periodo facturado, el "SUMINISTRADOR" será responsable de corregir la causa del error y emitir una nueva factura con los montos corregidos, contando con un plazo máximo igual al siguiente Periodo de Facturación para poder cobrar los Consumos de Energía Eléctrica mal facturados.

En ambos casos el importe del ajuste a la Facturación respectivo incluirá los impuestos y derechos aplicables y se calculará aplicando las Cuotas de las Tarifas Regulada correspondientes vigentes en el intervalo que se haya determinado, a los valores correctos de energía consumida, demandas eléctricas y factor de potencia, según sea el caso. La cantidad resultante se comparará con el importe total de las facturas liquidadas por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de conformidad con los Registros de Medición del Transportista, y la diferencia será la base para el pago de energía eléctrica o la devolución.

- D.** En el caso de anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos, aparatos o instrumentos de medición, el Transportista podrá determinar los valores de energía consumida, de Demandas Máximas o de determinación del factor de potencia, con base en la información que recopile en el momento de la revisión o en su caso de la verificación y se obtendrán las relaciones entre los valores registrados por el Sistema de Medición intervenido y los correctos, mismas que servirá para determinar los nuevos valores.
- E.** De la Revisión, pruebas y aseguramiento de la medición de los equipos o instrumentos de medición de energía, de Demandas Máximas o de determinación del factor de potencia, según sea el caso, se obtendrán las relaciones entre los valores registrados por el Sistema de Medición intervenido y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores de energía consumida, de Demandas Máximas o de determinación del factor de potencia, según sea el caso.

Con los valores determinados se calculará el importe de la energía eléctrica consumida y no facturada, así como de los demás conceptos que integran la Tarifa Regulada, aplicando las Cuotas de la Tarifa Regulada que estuvieron vigentes a partir de la fecha en que se cometió la infracción, más los impuestos y derechos correspondientes.

Si derivado del ajuste a la Facturación resulta un importe a devolver a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", tal importe se le devolverá por el "SUMINISTRADOR" ya sea en efectivo o mediante bonificación de saldo en su cuenta, a elección de aquél. El plazo para efectuar la devolución lo acordaran en cada caso "LAS PARTES".

Si del ajuste a la Facturación resulta un importe de energía consumida y no facturada a favor del Transportista, acuerdan "LAS PARTES" que el importe correspondiente lo pagará el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al contado, ya sea en efectivo o mediante bonificación de saldo en cuenta, o prorrateado en tantas facturas como las que abarque el plazo considerado en el ajuste a la Facturación, si esta deriva de fallas en los mencionados equipos o instrumentos de medición o de errores en la Facturación.

Los periodos para realizar el cálculo de energía eléctrica del ajuste a la Facturación que determinará el Transportista serán como a continuación se detalla:

- A. Si se trata de falla en el aparato, equipo o instrumento de medición se podrá ajustar hasta por el periodo que resulte menor entre: (i) el periodo comprendido desde la fecha de la última revisión o verificación por una UVA y la fecha de determinación de la falla, y (ii) un año de conformidad con el artículo 113 del RLIE.
- B. Cuando el Transportista efectúe las revisiones o se realicen las verificaciones por parte de la UVA conforme a la periodicidad establecida en la normatividad aplicable y se considere que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" consuma energía eléctrica a través de instalaciones que eviten, alteren o impidan el funcionamiento normal de los instrumentos de medición, tasación, Facturación o control del Suministro Eléctrico, el Transportista entregará al "SUMINISTRADOR" una constancia de revisión o en su caso la constancia de verificación, y se calculará el importe de la energía eléctrica consumida y no facturada, así como de los demás conceptos que integran la Tarifa Regulada, aplicando las Cuotas de la Tarifa Regulada que estuvieron vigentes a partir de la fecha en que se cometió el uso indebido de las instalaciones, más los impuestos y derechos correspondientes. Para los efectos del cálculo, el periodo comprendido entre la fecha en que se cometió el uso indebido de las instalaciones y la fecha de la última revisión o verificación por una UVA no podrá ser mayor a diez años de conformidad con el artículo 114 del RLIE.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", no esté de acuerdo con los Consumos de Energía Eléctrica y el plazo del cálculo de energía eléctrica determinados por el Transportista, que ocasiono el ajuste a la Facturación, éste podrá presentar ante el "SUMINISTRADOR", en un término de diez Días Hábiles contados a partir de la notificación de dicho ajuste a la Facturación, la documentación que acredite un consumo o plazo diferente para que proceda hacer el recalcu del ajuste a la Facturación. De no llegar a un acuerdo, procederá la Queja conforme a la cláusula Vigésima Cuarta.

El ajuste a la Facturación a que se refiere esta cláusula no exime al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de la responsabilidad penal o administrativa en que pueda incurrir de tratarse de un Consumo de Energía Eléctrica irregular, la cual será determinada por las autoridades competentes.

DÉCIMA QUINTA.- Pago de la energía eléctrica, productos y servicios asociados.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" entregará al "SUMINISTRADOR" una cantidad, en moneda nacional por la prestación del Suministro Eléctrico indicado en el Aviso-Recibo, el cual corresponde al equivalente de la energía eléctrica que consumió, conforme a la Tarifa Regulada vigente, y los Cargos o Abonos aplicables al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en el periodo correspondiente.

El "SUMINISTRADOR" podrá instruir la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al Día Natural siguiente de la fecha límite de pago indicada en el Aviso-Recibo, de no recibir dicho pago de manera total.

Si el "SUMINISTRADOR" se retrasara en la entrega al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" del Aviso-Recibo, la fecha límite de pago consignado en el mismo será automáticamente prorrogada para cumplir con el plazo antes mencionado.

De no recibir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el Aviso-Recibo dentro de los diez Días Naturales posteriores a su fecha normal de Facturación, éste será responsable de ponerse en contacto con el "SUMINISTRADOR" para conocer el estado de su cuenta y adeudos, a través de la página de internet, vía telefónica o centros de atención a clientes. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá presentar la Queja correspondiente.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá efectuar el pago de la Facturación al "SUMINISTRADOR" en efectivo, mediante transferencia bancaria, con tarjeta de crédito o débito, cheque, con cargo automático a su cuenta en tarjetas de crédito o débito o cualquier otra forma de pago disponible, las cuales se darán a conocer a los interesados a través de la página de internet del "SUMINISTRADOR" o en medios de comunicación masivos.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" realice el pago con cheque y no se cubra el mismo por causas imputables a éste, el "SUMINISTRADOR" realizará el cobro adicional del 20% (veinte por ciento) del valor del documento, en caso de que dicho cheque sea devuelto, conforme al artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

DÉCIMA SEXTA.- Obligación de información en caso de interrupciones del Suministro Eléctrico.

El Suministro Eléctrico se entregará de manera continua y "LAS PARTES" aceptan que sólo podrá interrumpirse por el Transportista en los siguientes términos y supuestos:

- A.** Por Caso Fortuito y Fuerza Mayor. En estos casos, el Transportista hará del conocimiento al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por los medios de comunicación masivos con mayor difusión en las localidades, o a través de su página de internet y demás medios de comunicación que determine dicho Transportista, señalando la cuantía y duración de la Suspensión del Suministro o restricción, así como los días y horas en que ocurrieron y las zonas afectadas.
- B.** Por mantenimiento programado en las instalaciones, siempre que se haya notificado con anterioridad a "LAS PARTES" mediante cualquier medio de comunicación masiva de la localidad que corresponda, y de manera personal o electrónica al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con más de 1000 kW de Demanda Contratada, así como a los hospitales y prestadores de servicios públicos que requieran la energía eléctrica como insumo indispensable para llevar a cabo sus actividades. La notificación a que se hace referencia se dará con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación al inicio de los trabajos respectivos, señalándose el día, hora y duración de la Suspensión del Suministro, así como la hora de reanudación de éste, y los límites con la mayor precisión posible de la zona afectada. La falta de notificación a que se refiere este artículo dará lugar a que el Transportista o el "SUMINISTRADOR" incurran en la sanción que determine la CRE, así como a las responsabilidades que correspondan en términos de las disposiciones jurídicas aplicables por la Suspensión del Suministro.
- C.** Por suspensión de operaciones, trabajos o servicios, para proteger los intereses del público.

Cuando la interrupción del Suministro Eléctrico por Caso Fortuito o Fuerza Mayor exceda los tres Días Naturales, el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sobre los términos en los que el Transportista restablecerá el Suministro Eléctrico, a través de los medios de comunicación propios como su página de internet, redes sociales, vía telefónica al 071 o centros de atención a clientes.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Bonificaciones por interrupción o alteración del Suministro Eléctrico.

En caso de interrupciones o cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico diferentes a las establecidas en la cláusula Décima Sexta y que sean imputables al Transportista, el "SUMINISTRADOR" bonificará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" una cantidad igual a dos veces el importe del Suministro Eléctrico que hubiere estado disponible de no ocurrir la interrupción y que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hubiere tenido que pagar, conforme al artículo 70 del RLIE, la bonificación se aplicará en la siguiente Facturación, quedando a su disposición el saldo hasta que se agote.

En caso de interrupción por trabajos de mantenimiento, reparaciones normales, ampliación o modificación de las instalaciones del Transportista, el "SUMINISTRADOR" sólo será responsable en caso de que no avise con un plazo de por lo menos cuarenta y ocho horas de anticipación al inicio de los trabajos respectivos, señalándose el día, hora y duración de la Suspensión del Suministro, así como la hora de reanudación de éste, y los límites con la mayor precisión posible de la zona afectada, a través de un medio de difusión masiva.

Para calcular dicha bonificación, el "SUMINISTRADOR" tomará como base el Consumo de Energía Eléctrica y el precio medio de la Facturación anterior a la interrupción.

DÉCIMA OCTAVA.- Suspensión del Suministro.

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” está de acuerdo en que el Transportista realice la Suspensión del Suministro, en los siguientes casos:

- A.** Por Caso Fortuito o Fuerza Mayor;
- B.** Por mantenimiento programado en las instalaciones, siempre que se haya notificado con anterioridad al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” o su representante;
- C.** Por incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno por el Suministro Básico en Alta Tensión prestado, en cuyo caso el “SUMINISTRADOR” emitirá la instrucción respectiva;
- D.** Por terminación del presente Contrato, en cuyo caso el “SUMINISTRADOR” emitirá la instrucción;
- E.** Por realizar actividades o incurrir en omisiones que impidan el funcionamiento adecuado de las redes o que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos de control o de medición;
- F.** Por incumplimiento de la normatividad aplicable, o mala operación o fallas en las Instalaciones Eléctricas del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”;
- G.** Por el uso de energía eléctrica en contravención a lo establecido en la Ley, las Reglas del Mercado según corresponda;
- H.** Por incumplimiento de pago de los Cargos adicionales por Otros Servicios trasladados al Aviso-Recibo, siempre y cuando se trate de algún financiamiento para el aprovechamiento sustentable de la energía con algún Financiador conforme a la Ley de Transición Energética; y
- I.** Por incumplimiento de las siguientes obligaciones por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” relativas a:
 - a.** Conservar la Instalación Eléctrica en condiciones de recibir en forma segura y permanente el Suministro Eléctrico de la misma;
 - b.** Manifestar, sin faltar a la verdad, los datos requeridos para la contratación del Suministro Eléctrico y que dicha información proporcionada al “SUMINISTRADOR” sea completa, precisa y se encuentre actualizada;
 - c.** Utilizar la energía eléctrica en la forma y cantidad autorizada en el presente Contrato;

El “SUMINISTRADOR” dará aviso de la Suspensión del Suministro, mismo que se realizará mediante correo electrónico y vía telefónica, salvo en aquellos casos en los que el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” no cuente con estos medios de comunicación, caso en el que se le avisará en su domicilio. La Suspensión del Suministro se llevará de manera coordinada con el CENACE en términos del Código de Red.

En los casos señalados se procederá a la Suspensión del Suministro sin requerirse al efecto la intervención previa de autoridad alguna, solicitando previamente al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” baje la Carga (eléctrica) y sólo se restaurará el servicio cuando se subsanen las causas que originaron dicha Suspensión del Suministro.

La Suspensión del Suministro podrá proceder de manera inmediata, sin notificación previa del “SUMINISTRADOR”, cuando el Transportista constate que las Instalaciones Eléctricas utilizadas para recibir el Suministro Eléctrico representen un riesgo a la salud o a la vida de las personas que lo reciben.

En suspensiones derivadas de incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno en Servicios que Afectan a la Comunidad, el “SUMINISTRADOR” deberá informar mediante un aviso que se entregará al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” con al menos setenta y dos horas de antelación. La Suspensión del Suministro se apegará a lo indicado en los Protocolos.

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” da su consentimiento para que el “SUMINISTRADOR” de así considerarlo y sin que sea requisito para el pago, le envíe alertas por correo electrónico, previo a la Suspensión del Suministro. De no contar con este medio de comunicación, se le hará llegar a su domicilio el aviso de Suspensión del Suministro con la fecha de vencimiento de pago de sus Consumos de Energía Eléctrica, previos y posteriores a la fecha de Facturación del Suministro Eléctrico, a fin de que el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” tenga conocimiento de sus compromisos de pago.

La Suspensión del Suministro se podrá realizar en caso de que el “SUMINISTRADOR” no reciba un pago total de las obligaciones de pago del Suministro Eléctrico o de los de Convenios celebrados entre el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” y el “SUMINISTRADOR” en el plazo concedido para la liquidación de dichas obligaciones, al día siguiente de la fecha límite de pago.

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” podrá solicitar al “SUMINISTRADOR” una Libranza, para que el Transportista le interrumpa temporalmente el Suministro Eléctrico, para que el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” pueda efectuar el mantenimiento de sus instalaciones eléctricas. La Libranza se tendrá que solicitar con una anticipación de cinco días hábiles previos al inicio de los trabajos.

DÉCIMA NOVENA.- Reanudación del Suministro Eléctrico.

Por regla general, la reanudación del Suministro Básico en Alta Tensión, procederá una vez que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya subsanado la causal que ocasionó la Suspensión del Suministro y haya realizado el pago de la Cuota de Reconexión.

En el caso de que, la Suspensión del Suministro haya sido por falta de pago, el "SUMINISTRADOR" solicitará al Transportista la reanudación del Suministro Eléctrico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", una vez que éste realice el pago del adeudo y de la Cuota de Reconexión.

Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya demostrado que el pago indicado en el Aviso-Recibo lo realizó en el periodo señalado en el mismo, el "SUMINISTRADOR" solicitará la reanudación del Suministro Eléctrico sin Cuota de Reconexión.

Cuando el Transportista haya realizado la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por usar energía eléctrica a través de instalaciones que alteren o impidan el funcionamiento normal del Sistema de Medición, el "SUMINISTRADOR" solicitará la Reconexión del Suministro Eléctrico para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hasta que éste: i) haya corregido las Instalaciones Eléctricas irregulares que alteraban o impedían el funcionamiento normal de los equipos Medición; y ii) haya cubierto el monto correspondiente a la energía consumida y no facturada, así como la Cuota de Reconexión.

En caso de que, el "SUMINISTRADOR" haya solicitado al Transportista la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por el uso de la energía eléctrica en condiciones contrarias a lo establecido en el presente Contrato, el "SUMINISTRADOR" solicitará la Reconexión para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", conforme a la Tarifa Regulada respectiva, haya pagado o convenido el pago de la energía eléctrica consumida indebidamente.

VIGÉSIMA.- Actualización del Contrato.

Procederá de manera automática la actualización del presente Contrato, en los siguientes casos:

- A.** Por la corrección o modificación de datos personales del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", siempre que se trate de la misma Instalación Eléctrica Independiente.
- B.** Por ajuste, modificación o reestructuración de la Tarifa Regulada contratada, siempre y cuando se trate de la misma Tarifa Regulada.
- C.** Por cambio del modelo de Contrato de adhesión para el Servicio de Suministro Básico de energía eléctrica en Alta Tensión, siempre y cuando previamente el "SUMINISTRADOR" registre el nuevo modelo de Contrato de adhesión ante la Profeco y se apruebe por la CRE.
- D.** Por excederse la Demanda Máxima del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en tres Meses Móviles consecutivos.

En este caso, el "SUMINISTRADOR" avisará por escrito vía correo electrónico o en su domicilio al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando su Demanda Máxima medida sea igual o superior a la contratada en un Periodo de Facturación. De excederse ésta en tres Meses Móviles consecutivos, el "SUMINISTRADOR" ajustará la Demanda Contratada, cargándose el importe resultante de la actualización en el Depósito de Garantía, en la siguiente Facturación, actualizando la Demanda Contratada con la Demanda Máxima registrada.

Derivado de lo anterior el Contrato se actualizará automáticamente para reflejar dichas actualizaciones.

De omitir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la notificación oportuna al "SUMINISTRADOR" sobre los incrementos de la Demanda Máxima medida que excedieron la Carga Contratada que "LAS PARTES" acordaron en el presente Contrato, el "SUMINISTRADOR" comunicará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la Suspensión del Suministro, mínimo tres Días Hábiles antes de que se prevea llevar a cabo la misma por parte del Transportista, vía correo electrónico o en su domicilio, de conformidad con lo establecido en el artículo 41 fracción IX de la Ley.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Vigencia del Contrato.

El Contrato se podrá celebrar con duración indefinida, o bien por un plazo exhibido en la Solicitud del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Cuando sea por duración indefinida, entrará en vigor de partir de que sea conectado el Centro de Carga y concluirá hasta que cualquiera de "LAS PARTES" lo manifieste. Cuando sea por un plazo definido, su vigencia correrá a partir que sea conectado el Centro de Carga hasta la fecha de terminación indicada en la Solicitud. La vigencia se establecerá en la Solicitud.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- Terminación.

Se podrá terminar el Contrato en los siguientes casos:

- A.** A solicitud del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” por cualquier causa y sin necesidad de justificar su decisión, la cual deberá realizar por escrito o a través del sitio de internet del “SUMINISTRADOR”, con al menos cinco Días Hábiles de anticipación a la fecha de la terminación solicitada. A efecto de contar con una constancia de recepción de la solicitud realizada, el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” conservará el acuse de la solicitud presentada vía escrito o por medio de la página de internet, mismos que deberán estar firmados o sellados por el “SUMINISTRADOR” física o electrónicamente.
- B.** Cuando el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” le notifique al “SUMINISTRADOR” su cambio de domicilio, ello implicará la terminación inmediata del presente Contrato y la interrupción permanente y definitiva del Suministro Eléctrico.
- C.** Cuando el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” se registre voluntariamente en la CRE o sea inscrito por ésta como Usuario Calificado.
- D.** Cuando la CRE notifique que existen las condiciones propicias para el suministro calificado, como se establece en el Transitorio Único de las DACGRUC. Lo anterior, dará inicio al cómputo del plazo máximo de noventa Días Hábiles estipulado en la disposición Decima Tercera de las DACGRUC respecto a la contratación del servicio de Suministro Calificado o la firma del contrato de participante del Mercado Eléctrico Mayorista, por el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”.
- E.** Cuando el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” cambie de Suministrador conforme a la normativa aplicable.

VIGÉSIMA TERCERA.- Rescisión del Contrato.

Se rescindirá el Contrato en los siguientes casos:

- A.** Cuando la información proporcionada por el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, como su identidad o la identificación oficial presentada, resulte falsa, al ser contraria la información o documentos oficiales vigentes en posesión del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”. En este caso no será necesario demostrar conocimiento previo por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”.
- B.** Por incumplimiento de manera deliberada o reiterada por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, así como otras disposiciones legales aplicables, debiendo el “SUMINISTRADOR” notificar este hecho al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos, al menos cinco Días Hábiles antes de la Rescisión.
- C.** Por resolución judicial o administrativa firme, emitida por autoridad competente que así lo determine.
- D.** Cuando el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” impida al Transportista llevar a cabo la Suspensión del Suministro.

En los supuestos anteriores se realizará la Suspensión del Suministro por conducto del Transportista, a petición del “SUMINISTRADOR”.

La Rescisión del Contrato procederá en caso de no subsanarse por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” las causas que dieron origen a la Suspensión del Suministro, una vez transcurridos quince Días Naturales a partir de que se haya suspendido el mismo. La terminación o Rescisión del Contrato de Suministro no implicará el desmantelamiento de los Sistemas de Medición, Acometida y otras instalaciones, y en todo caso será por decisión del Transportista, excepto cuando se trate de una situación de cambio de Suministrador, situación que no conllevará a la desinstalación de medidores ni otros equipos o Instalaciones Eléctricas necesarias para recibir el Suministro Eléctrico.

La Terminación o Rescisión del Contrato no libera al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” de la obligación de cubrir la totalidad de los Cargos que se deriven de su Consumo de Energía Eléctrica, así como de Convenios, servicios u otros Cargos acordados entre “LAS PARTES” que se hayan acumulado hasta la Suspensión del Suministro, conforme a la Tarifa Regulada vigente al momento de su aprovechamiento. Para lo cual, se aplicará el Depósito de Garantía en los términos previstos en la cláusula Décima Primera del presente Contrato.

De no cubrirse los Cargos acumulados con anterioridad, éstos podrán ser transferidos a los distintos Centros de Carga que tenga o llegue a tener el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”. Adicionalmente y una vez agotadas las gestiones tendientes a recuperar el adeudo, el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” acepta que el “SUMINISTRADOR” pueda registrar al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” como deudor moroso en las sociedades de información crediticia que correspondan. Si el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” demuestra mediante documentación que no es el mismo deudor moroso, se cancelará la transferencia del adeudo.

VIGÉSIMA CUARTA.– Quejas y de las Solicitudes, Sugerencias y Avisos.

Sin perjuicio de las acciones legales que resulten procedentes e independientemente del derecho que tenga el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” de presentar sus Quejas ante la Profeco y de manera excepcional ante la CRE, en términos de los artículos 12 fracción LI, de la Ley, y 99 y 117 de la LFPC; las Quejas que se susciten entre el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” y el “SUMINISTRADOR” con motivo de la prestación del Suministro Eléctrico, podrán ser resueltas de conformidad con lo dispuesto en esta cláusula.

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” presentará su Queja como primera vía ante el “SUMINISTRADOR” y dentro del siguiente Periodo de Facturación a partir de que haya ocurrido el hecho que la motivó, en los centros de atención a clientes, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, en la página de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELIndustria/Solicitudes/AclaracionDeRecibo.aspx> o aplicación móvil habilitada por el “SUMINISTRADOR”.

El “SUMINISTRADOR” atenderá la Queja y responderá al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” dentro del término de diez Días Hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que surta efectos su presentación.

En caso de persistir el motivo de la Queja, a pesar de la respuesta del “SUMINISTRADOR”, el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” podrá acudir ante la Profeco o la CRE a presentar una nueva Queja para dirimir su controversia.

El “SUMINISTRADOR” atenderá las Sugerencias y Avisos del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, en cualquier momento en los centros de atención a clientes, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, aplicación móvil o por otros medios de contacto del “SUMINISTRADOR”.

Por lo que respecta a las Solicitudes, el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” podrá presentarlas al “SUMINISTRADOR” en cualquier momento en los centros de atención a clientes, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, aplicación móvil o en la página de internet <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELIndustria/Solicitudes/AclaracionDeRecibo.asp> o por otros medios de contacto del “SUMINISTRADOR”, quién las atenderá en el término de diez Días Hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que fue presentada. En caso de existir alguna inconformidad con la respuesta recibida, el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” podrá presentar una Queja en términos de la presente cláusula.

VIGÉSIMA QUINTA. -Indemnización por daños a instalaciones, equipos o aparatos eléctricos.

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” tiene el derecho a recibir una indemnización por parte del “SUMINISTRADOR”, si por algún acto u omisión imputable al Transportista, dentro de las condiciones normales de operación de la RNT, se originan cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico y por ese motivo se causaran desperfectos en instalaciones, equipos o aparatos eléctricos del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, el “SUMINISTRADOR” indemnizará al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” por las instalaciones, equipos o aparatos dañados conforme al valor considerado en el diagnóstico de costos realizados por el “SUMINISTRADOR”. No procederán indemnizaciones por fallas ocasionadas por Caso Fortuito o Fuerza Mayor, fehacientemente comprobables.

Para lo anterior, el “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” deberá de interponer su reclamación ante el “SUMINISTRADOR” en sus centros de atención a clientes, dentro de los quince Días Hábiles siguientes a la fecha de la falla en el Suministro Eléctrico, que se presume ocasionó los daños motivo de la reclamación.

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” deberá anexar a su reclamación una narración de como acontecieron los hechos, cuáles fueron los daños que sufrió, valor comercial a que ascienden los daños y la documentación soporte que demuestre su reclamación, como evidencia de los daños.

El “SUMINISTRADOR” validará que la reclamación esté presentada en tiempo, y que cuente con un contrato de servicio de energía eléctrica vigente.

El “SUMINISTRADOR” ingresará en su sistema la reclamación del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”, con lo cual quedarán documentados los daños a las instalaciones equipos o aparatos eléctricos, la fecha y hora aproximada del incidente, y en caso de existir, el número de solicitud con el cual se atendió la falla del Suministro Eléctrico.

Para determinar la causa de los daños a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos, el Transportista deberá revisar la Instalación Eléctrica en cuestión y emitir un dictamen técnico para el “SUMINISTRADOR” con la relación de los bienes dañados, y los hallazgos encontrados.

De la visita realizada por el Transportista, éste deberá determinar en su dictamen técnico, si los daños a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” fueron originados por la interrupción del Suministro Eléctrico, cambios súbitos en sus características o su entrega fuera de las especificaciones normativas, y en este caso, el “SUMINISTRADOR” estará obligado a cubrir al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” el costo correspondiente a la reposición de los bienes o reparación del daño.

Si la reclamación es improcedente, el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" indicando el motivo de improcedencia, de acuerdo con el dictamen técnico del Transportista y demás elementos.

Si la reclamación es procedente, el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" que deberá llevar los equipos o aparatos eléctricos afectados al centro de servicio autorizado por el "SUMINISTRADOR", donde se realizará un diagnóstico de los equipos presentados y se emitirá un informe en el que se indicará el costo de los daños. En el caso de que no sea posible trasladar los equipos y aparatos eléctricos a los centros de servicios autorizados, o en el caso de daños a las Instalaciones Eléctricas del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el personal del centro de servicios autorizado del "SUMINISTRADOR", acudirá al domicilio indicado en la reclamación.

Cuando no sea posible la reparación de los equipos o aparatos eléctricos dañados o ésta sea más cara que el valor comercial de los mismos equipos o aparatos dañados el "SUMINISTRADOR" reembolsará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el costo de los bienes dañados diagnosticado por el centro de servicio autorizado por el "SUMINISTRADOR"

En este caso, se deberá emitir una factura por el costo total de los daños a favor del "SUMINISTRADOR", con sus datos fiscales.

El "SUMINISTRADOR" indemnizará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por los daños ocasionados en un plazo no mayor de quince Días Hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que fue presentada su reclamación.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no acepte la respuesta del "SUMINISTRADOR", la conclusión del dictamen técnico emitido por el Transportista o del diagnóstico emitido por el centro de servicio autorizado por el "SUMINISTRADOR", quedarán a salvo sus derechos para seguir el proceso por cualquier vía o medio que a sus intereses convenga, incluyendo ente otros, la intervención de una UVIE o la interposición de una Queja en términos de la cláusula Vigésima Cuarta.

VIGÉSIMA SEXTA.– Notificaciones.

Todas las notificaciones entre "LAS PARTES" se realizarán por escrito, en el domicilio convencional o correo electrónico del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", o en los centros de atención a clientes. Las notificaciones surtirán sus efectos al siguiente Día Hábil al día en que hubieren sido realizadas. Los plazos entre "LAS PARTES" empezarán a correr a partir del día siguiente a aquel en que haya surtido efectos la notificación.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.– Revocación o perfeccionamiento.

El Contrato se perfeccionará a los cinco Días Hábiles contados a partir del inicio del Suministro Eléctrico. Durante ese lapso, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a esta cláusula deja sin efecto la operación, debiendo el "SUMINISTRADOR" reintegrar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el Depósito de Garantía, en su caso, descontando el valor de la energía suministrada.

VIGÉSIMA OCTAVA.– Legislación, Competencia y Jurisdicción.

Siendo mercantiles los actos derivados del presente Contrato, se registrarán e interpretarán de acuerdo con el Código de Comercio y, de modo supletorio, por las disposiciones del Código Civil Federal, LFPC y demás leyes, reglamentos y disposiciones administrativas de carácter general de la República Mexicana.

La Profeco será competente en la vía administrativa, para conciliar y resolver las controversias suscitadas sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato, y de manera excepcional lo será la CRE.

En caso de subsistir diferencias, "LAS PARTES" acuerdan someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales federales competentes en materia mercantil y en el lugar donde se celebra el presente Contrato.

El presente Contrato se firma por duplicado, en su caso electrónicamente, conservando un tanto cada una de "LAS PARTES" en el lugar señalado en la Solicitud que forma parte del mismo.

Por el "SUMINISTRADOR"

Por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO"

Nombre y firma del representante legal

Nombre y firma del solicitante o representante

Anexo 1

Lugar y Fecha _____

No. de Solicitud _____

Registro Móvil de Usuario (R.M.U.): _____

SOLICITUD PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**MODALIDAD DE ALTA TENSIÓN****I. Datos del solicitante:****(Opción 1)**

*Persona física:

Nombre(s): _____ Primer apellido: _____ Segundo apellido _____

RFC _____

C.U.R.P. _____

(Opción 2)

* Persona moral:

Denominación o razón social: _____

Nombre del representante: _____

RFC _____

(Para opciones 1 y 2)

Teléfono: _____ Celular: _____ *Correo electrónico: _____

Domicilio convencional/fiscal. Calle _____ *Núm. Ext. _____ Núm. Int. _____

Entre calles: _____ y _____

Colonia: _____ Municipio/Alcaldía: _____ Estado: _____ C.P. _____

Datos de ubicación (referencia): _____

Tipo de comprobante de domicilio: _____

Documento con el que se identifica:

Persona física: INE N° _____ Pasaporte N° _____ Cédula Profesional N° _____

Documento con el que acredita la representación:

Persona moral: Acta Constitutiva N° _____, Poder Notarial del representante N° _____,
e identificación oficial del apoderado _____**II. Ubicación del Centro de Carga para el cual se solicita el Suministro Eléctrico:**

Calle: _____ Núm. Ext. _____ Núm. Int. _____

Entre calles: _____ y _____

Colonia: _____ Municipio/Alcaldía: _____ Estado: _____ C.P. _____

Datos de ubicación (referencia): _____

Domicilio que señala el solicitante para efectos de comunicaciones relativas al Contrato de Suministro:

() Físico: Del Centro de Carga () Electrónico : Fiscal (convencional)

III. Tipo de Suministro Eléctrico solicitado:

Giro: _____ *Número de hilos: 1() 2() 3()

Uso del Suministro Eléctrico: Doméstico () Uso general () Alumbrado público y Cargas dispersas de equipamiento urbano () Riego agrícola

Tipo de Contrato indefinido: Si () No ()

Vigencia del Contrato: de (___/___/___) a (___/___/___)

Modalidad de entrega del Aviso-Recibo: Impreso () Correo electrónico ()

El "SUMINISTRADOR" le informó sobre las normas y especificaciones técnicas aplicables, emitidas por la Comisión Reguladora de Energía: Si () No ()

El solicitante autoriza al "SUMINISTRADOR" para transmitir a terceros los datos personales proporcionados: SI () No ()

El Solicitante autoriza al "SUMINISTRADOR" el envío de publicidad, relacionada con el servicio proporcionado: SI () No ()

Requiere factura electrónica: SI () No ()

El solicitante, bajo protesta de decir verdad, acreditó la calidad con la que ostenta el inmueble, presentando la documentación correspondiente a los siguientes supuestos:

- A. () Contrato de compraventa notariado
- B. () Original (para cotejo) y copia del Contrato de arrendamiento, subarrendamiento, comodato o equivalente que ampare el uso lícito del bien inmueble.
- C. () Escritura Pública de la propiedad notariada.
- D. () Recibo del predial.
- E. Para áreas rurales que no cumplen con el primer y el segundo supuesto
- F. () Carta "constancia" de domicilio expedida por autoridad de la localidad, únicamente para áreas rurales.
- G. () Otro documento que acredite la posesión del inmueble: _____
- H. () No cuenta con documentación que acredite la propiedad o posesión del inmueble.

IV. Datos a llenar por el "SUMINISTRADOR":

Domicilio convencional del "SUMINISTRADOR":

Datos de su representante

Nombre: _____ Cargo: _____

Escritura Pública No. _____ de fecha _____, otorgada ante la fe del Notario Público No. _____ del _____, el cual está vigente en los términos en que fue otorgado.

Clave del Centro de Carga asignado por el Transportista: _____

Carga a contratar: _____ KW Tensión: _____ kV Tolerancia: $\pm 10\%$ Frecuencia: 60 Hz Tolerancia: $\pm 0.8\%$

Demanda eléctrica a contratar: _____ kW Tarifa Regulada aplicable: _____ Certificado UVIE No.: _____

Giro SCIAN: _____ Periodo de Facturación: Mensual () Horario ()

Pago del Depósito de Garantía: Inmediato al suscribir el Contrato () Primer Facturación () Instrumento Mercantil () Numero póliza fianza/carta de crédito: _____

El Depósito de Garantía es por la cantidad de \$ _____
(_____ 00/100 en MN)

Características principales del Suministro según la Tarifa Regulada aplicable:

Información Importante:

- A. El "SUMINISTRADOR" se compromete a resguardar los datos personales que el solicitante le otorgue para la prestación del servicio contratado, en apego a la legislación vigente y de conformidad con el aviso de privacidad que puede ser consultado en la siguiente liga electrónica: http://www.cfe.mx/Pages/Politica_de_privacidad-.aspx
- B. Las Instalaciones Eléctricas del solicitante deberán cumplir con la normatividad aplicable que emitan las autoridades correspondientes para poder realizar la conexión del Suministro Eléctrico. Corresponde al solicitante realizar a su costa y bajo su responsabilidad las obras e Instalaciones Eléctricas destinadas al uso de energía eléctrica
- C. El "SUMINISTRADOR" avisa por este conducto al solicitante la aceptación de su Solicitud para la prestación del Suministro Básico.
- D. Si la información otorgada por el solicitante es falsa (previa declaración de la autoridad competente), o si la Instalación Eléctrica no cumple con la normatividad aplicable, no se realizará la conexión en el Centro de Carga, quedando la Solicitud sin efectos.
- E. Si la conexión no se realiza por responsabilidad del "SUMINISTRADOR" o el Transportista, se deberá proceder conforme a la normatividad aplicable
- F. El costo, así como la instalación inicial del equipo de medición serán cubiertos por el Transportista.
- G. El "SUMINISTRADOR" ofrecerá orientación al solicitante en el teléfono 071, en la página de internet: http://www.cfe.mx/industria/Servicios_en_linea/Paginas/informacion-general.aspx los 365 días del año las 24 horas

FIRMA EL SOLICITANTE

"Con fundamento en los artículos 113, fracción I y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículos 37 y 40 de su Reglamento, así como los Lineamientos de Protección de Datos Personales; Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Los datos personales contenidos en el presente documento, están protegidos, por tanto, sólo podrán ser usados para los fines por los cuales fueron entregados, cualquier otro uso deberá ser autorizado por el titular de los mismos."

Anexo 2

[Aquí debe incluirse la acreditación de la propiedad del inmueble, o la posesión del mismo a través del arrendamiento, comodato o diversa figura legal]

Anexo 3**CRITERIOS DE ESTIMACIÓN PARA CENTROS DE CARGA EN ALTA TENSIÓN****Estimación de consumos**

El suministrador estimará los consumos de los clientes y aplicará la tarifa correspondiente, en los siguientes casos:

- I. Cuando se conecte un suministro sin instalar el equipo de medición.
- II. Cuando se dañen los equipos de medición, y
- III. Cuando por causas ajenas al suministrador, no puedan tomarse las lecturas.

Cuando deba estimarse el consumo de energía eléctrica, el suministrador procederá de la siguiente forma:

1.- En el supuesto de la fracción I de la disposición anterior, de acuerdo con la carga manifestada en el contrato de suministro y el factor de carga que corresponda, con base en registros de consumo de clientes similares y en función del número de días del período de facturación.

2.- En los supuestos de las fracciones II y III de la disposición anterior, la estimación se hará con base en los registros de consumo ocurridos en períodos anteriores y las variaciones en los consumos históricos del cliente.

En el supuesto de la fracción III, una vez efectuada la lectura de los aparatos de medición, se facturará nuevamente el suministro, con el consumo real ocurrido en el período en que se hubiere estimado el mismo, a fin de determinar, en su caso, la diferencia entre las facturaciones estimadas y las reales. El pago o compensación de los ajustes correspondientes se hará en un número de facturaciones posteriores igual al número de aquellas cuyos consumos hubieran sido estimados. En ambos casos, los períodos de ajuste no podrán exceder a un año.

Estimación de demandas

Cuando en un período de facturación se dañe el medidor de demanda máxima o no se disponga de la lectura, el suministrador estimará el valor de ésta, con base en la energía registrada en el mismo período y el promedio aritmético de los tres últimos factores de carga del respectivo servicio. En ningún caso el valor de la demanda máxima estimada podrá ser superior a los valores históricos de la demanda máxima medida que conserve el suministrador en sus registros de los últimos doce meses para el respectivo cliente.

Si el cliente no estuviere conforme con la estimación, podrá presentar su reclamación al suministrador, quien, de comprobarse errores en las estimaciones, efectuará los ajustes correspondientes.

Fórmula:

$$\text{DEMANDA MAXIMA (kW)} = \frac{\text{kWh}}{\text{FACTOR DE CARGA PROMEDIO X HORAS DEL PERIODO}}$$

El factor de carga se define mediante la siguiente expresión

$$\text{FACTOR DE CARGA PROMEDIO} = \frac{F_1 + F_2 + F_3}{3}$$

En donde:

F_1 = Factor de carga 1 mes anterior

F_2 = factor de carga 2 meses anteriores

F_3 = factor de carga 3 meses anteriores

El valor del factor de carga promedio se sustituye en la fórmula de demanda máxima, así como los valores de consumo y horas del período de facturación.

En el caso de que únicamente exista historia de consumo y demanda de uno o dos meses, ésta se utilizará para determinar el factor de carga promedio.

En caso de no haber historia de consumos y demandas para uno o dos de los tres meses señalados, el factor de carga promedio se obtendrá tomando los factores de carga de otros meses anteriores.

Si el valor así calculado, resultare mayor que cualquier demanda máxima registrada en la historia del servicio, dicho valor se ajustará a la mayor registrada.

En caso de estimación de demanda de nuevos servicios se convendrá con el cliente el pago a cuenta, el cual se calculará con base en la demanda contratada y un factor de carga similar al de otros servicios del mismo giro.

En forma posterior, con la primera registración se efectuará el ajuste tomando como base los volúmenes de producción del cliente.

Deberá evitarse estimar la demanda en más de dos períodos normales de facturación, por lo que el equipo de medición debe ser corregido en ese lapso como máximo. Por ningún motivo, en los casos mencionados, se facturará consumo cero.

Criterios para la estimación de consumos, demandas y factor de potencia en tarifas horarias

1. Servicios que tienen cuando menos 3 períodos de facturación horaria.
 - a) Falla total en equipos de: medición (sin ningún parámetro del período para facturar).
 - a.1.- Se obtendrá el consumo de punta (kWh), calculando el promedio de los últimos tres meses de consumos en período de punta.
 - a.2.- Se obtendrá el consumo de semipunta (kWh), calculando el promedio de los últimos tres meses de consumo en período semipunta.
 - a.3.- Se obtendrá el consumo de intermedia (kWh), calculando el promedio de los últimos tres meses de consumo de período intermedio.
 - a.4.- Se obtendrá el consumo de base (kWh), calculando el promedio de los últimos tres meses de consumos en período de base.
 - a.5.- Para obtener las demandas máximas en punta, semipunta, intermedia y base, se utilizarán los promedios de los últimos tres factores de carga tanto en punta, semipunta, intermedia y base, y los kWh estimados en los puntos anteriores.
 - a.6.- Para estimar el factor de potencia se procederá a estimar los reactivos de acuerdo con el promedio de los tres últimos meses de facturación y se calculará el factor de potencia. Este razonamiento se deberá efectuar para todos aquellos servicios a los cuales se les aplica la bonificación o recargo por factor de potencia.
 - b) Falla en la memoria masiva del medidor multifunción pero correcta la medición en el display de este.
 - b.1.- Proceder a efectuar la facturación con los valores congelados en el display del medidor a las 24:00 hrs. del día último del mes.
 - 1.- Si se tiene un mínimo de siete días consecutivos normales de operación:
 - a) Se utilizarán para facturación las demandas máximas registradas en los períodos de punta, semipunta, intermedia y base.
 - b) El consumo en punta será igual al promedio de los consumos en punta registrados durante el período de medición multiplicado por el número de horas en punta del período a facturarse.
 - c) El consumo en semipunta será igual al promedio de los consumos en semipunta registrados durante el período de medición, multiplicado por el número de horas en intermedia del período a facturarse.
 - d) El consumo de intermedia será igual al promedio de los consumos en intermedia registrados durante el período de medición, multiplicado por el número de horas en intermedia del período a facturarse.
 - e) El consumo en base será igual al promedio de los consumos, en base registrados durante el período de medición, multiplicado por el número de horas en base del período a facturarse.
 - f) El factor de potencia se determinará con el promedio kVarh registrado durante el período de medición multiplicado por el número de horas totales del período a facturarse y la suma de los consumos estimados en los incisos b), c), d) y e).
 - 2.- En los demás casos: se procederá conforme a lo mencionado en el punto b1.
2. Servicios en los que no se cuenta con historial de comportamiento horario
 - a) Los servicios en tarifas GDMTH se deberán facturar como GDMTO.
 - b) Los servicios en tarifas DIT y DIST se deberán de estimar de acuerdo con el comportamiento del primer período normal posterior con registración de tarifa horaria. El cliente dejará un pago a cuenta equivalente a la estimación de consumos, de conformidad con el suministrador, hasta que se obtenga la nueva facturación efectuando los ajustes correspondientes.
3. En los demás casos se procederá conforme a lo marcado en el punto 1, obteniendo los valores con los períodos históricos con que se cuente.