

## COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD

**RESOLUCIÓN de la Comisión Reguladora de Energía por la que aprueba el Modelo de Contrato mercantil para el servicio de Suministro Básico de energía eléctrica en baja tensión en la modalidad de Facturación Punto de Venta, 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 EL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BAJA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE FACTURACIÓN PUNTO DE VENTA, PRESENTADO POR CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS

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 resolutivo QUINTO de la Resolución Núm. RES/872/2022, del 14 de septiembre de 2022, 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 EL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BAJA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE FACTURACIÓN PUNTO DE VENTA, PRESENTADO POR CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS Y SU ANEXO ÚNICO.

Considerando lo dispuesto en su resolutivo 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 29 de septiembre de 2022.- Director General, C.P. **José Martín Mendoza Hernández**.- Rúbrica.

### RESOLUCIÓN Núm. RES/872/2022

**RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA POR LA QUE APRUEBA EL MODELO DE CONTRATO MERCANTIL PARA EL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BAJA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE FACTURACIÓN PUNTO DE VENTA, 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 (LIE) 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 Núm. 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 01 de junio de 2022, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante Oficio Núm. 9718784 comunicó a CFE Suministrador de Servicios Básicos, la inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esa Procuraduría, del Modelo de Contrato Mercantil para el Servicio de Suministro Básico de Energía Eléctrica en Baja Tensión en la Modalidad de Facturación Punto de Venta (Modelo de Contrato) bajo el Núm. 2036-2022.

**CUARTO.** Que con fecha 23 de junio de 2022, la Empresa Productiva Subsidiaria CFE Suministrador de Servicios Básicos presentó a esta Comisión el Oficio Núm. SSB-02.30.-039/2022, 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 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 LIE y demás disposiciones jurídicas aplicables.

**SEGUNDO.** 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, primer párrafo y segundo párrafo, 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.

**CUARTO.** Que, 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.

**QUINTO.** 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 objetivos la protección de los intereses de los Usuarios Finales.

**SEXTO.** 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 la disposición de los Usuarios Finales y las condiciones no indebidamente discriminatorias a que se sujetará el servicio.

**SÉPTIMO.** 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.

**OCTAVO.** 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 de registrar el Modelo de Contrato para el Suministro Básico ante la Profeco, previamente a que este sea aprobado por la Comisión.

**NOVENO.** Que el numeral 11, fracción XXII de las Disposiciones señala los elementos mínimos que debe contener el Contrato de Suministro celebrado entre el Usuario Final y el Suministrador de Servicios Básicos, los cuales fueron revisados por la Comisión en el Modelo de Contrato a fin de verificar la inclusión de los requisitos mínimos alineado a la normatividad aplicable.

**DÉCIMO.** Que derivado de lo anterior, se corroboró la inclusión de 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, a efecto de brindar certidumbre a las partes, utiliza el Depósito de Garantía (Cláusula Décima Primera), con un doble propósito, ya que, por una parte, sirve al Usuario Final como respaldo del Suministro Eléctrico entregado al garantizar su devolución, en caso de que aplique, y protege al Suministrador, ante la falta de pago del usuario final.

**UNDÉCIMO.** Que de conformidad con lo establecido en el inciso z, fracción XXII del numeral 11 de las Disposiciones, respecto a la facturación, el Modelo de Contrato establece que el Usuario de Suministro Básico podrá requerir al Suministrador, en los Centros de Atención a Clientes, la emisión de un Informe de consumo que incluya el importe de las Cuotas, conceptos que integran la tarifa final, tarifa regulada, así como Cargos y Servicios adicionales. Este documento informará cuando el Usuario de Suministro Básico se encuentre próximo a exceder el límite de Consumo de energía eléctrica definido para su localidad, con el fin de que éste pueda tomar oportunamente las acciones necesarias. Así mismo, se incluye el enlace para la consulta de información sobre las modalidades de facturación.

**DUODÉCIMO.** Que el Modelo de Contrato, en la cláusula Décima Tercera, establece el procedimiento para llevar a cabo estimaciones de los consumos de energía eléctrica, garantizando así, el cobro ante el daño de los equipos de medición o cuando se tenga información inconsistente, valores nulos o fuera de exactitud.

**DECIMOTERCERO.** 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, lo anterior debido a que CFE Suministrador de Servicios Básicos, presentó ante la Comisión un Modelo de Contrato elaborado con base en las condiciones generales establecidas en las Disposiciones, así como la evidencia documental que acredita que dicho Modelo de Contrato fue registrado previamente ante Profeco. Asimismo, se constató que dicho instrumento establece condiciones contractuales iguales para los usuarios residenciales, comerciales y pequeños industriales que contraten el servicio que ampara el Modelo de Contrato y con ello, protege los intereses de los usuarios.

**DECIMOCUARTO.** Que el Modelo de 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.

**DECIMOQUINTO.** Que, la Comisión determinó adecuado aprobar el Modelo de Contrato, el cual constituye una herramienta contractual sólida que permitirá a CFE Suministrador de Servicios Básicos 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.

**DECIMOSEXTO.** Que como se advierte en los considerandos 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", 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, aplicando supletoriamente para estos usuarios el artículo 1803, fracción II del Código Civil Federal, referente al consentimiento tácito, sin perjuicio de que 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 del numeral 11, fracción V de las Disposiciones.

Por lo anterior y con fundamento en los artículos 25, párrafo cuarto y 28, párrafo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 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, y 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; 1, 2, 3 y 57, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 38, párrafo primero del Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica; 1, 4, 7, fracción I, 12, 13, 15, 16 y 18, fracciones I y XLIV del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de abril de 2017 y su modificación publicada por el mismo medio el 11 de abril de 2019; numerales 3, fracción XXII, 7, fracción I, 9.1, fracciones III y V, y 11, fracción XXII de las Disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico, emitidas mediante la Resolución Núm. RES/999/2015, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2016, esta Comisión Reguladora de Energía:

#### RESUELVE

**PRIMERO.** Se aprueba el Modelo de Contrato mercantil para el servicio de Suministro Básico de energía eléctrica en baja tensión en la modalidad de Facturación Punto de Venta y sus tres anexos, presentado por la Empresa Productiva Subsidiaria CFE Suministrador de Servicios Básicos, 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 como 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.

Por lo que, se dejará de aplicar el modelo de contrato de suministro de energía eléctrica en baja tensión celebrado 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 su Anexo único, 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.** Inscríbese la presente Resolución bajo el número RES/872/2022 en el registro al que se refiere el artículo 22, fracción XXVI, inciso a) y e), y 25, fracción X de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética; y 4 y 16, último párrafo del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de abril de 2017 y su modificación publicada por el mismo medio el 11 de abril de 2019.

Ciudad de México, a 14 de septiembre de 2022

**CONTRATO MERCANTIL PARA EL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BAJA TENSIÓN EN LA MODALIDAD DE FACTURACIÓN PUNTO DE VENTA QUE CELEBRAN CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS, DENOMINADO EL "SUMINISTRADOR", REPRESENTADO POR \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_ Y POR \_\_\_\_\_, DENOMINADO "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**

##### **EI "SUMINISTRADOR" declara que:**

- A. Es una empresa productiva subsidiaria con personalidad jurídica y patrimonio propios, 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 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](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 Comisión Reguladora de Energía, con fecha 28 de enero de 2016.
- F. Ha revisado la Solicitud del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y proporcionará el Suministro Eléctrico siempre que ello sea técnicamente factible y se cumpla con las disposiciones aplicables o cuando rechace la Solicitud lo hará de manera motivada y por escrito. Tiene un plazo máximo de dos Días hábiles en áreas urbanas y tres Días hábiles en áreas rurales para atender la Solicitud de cualquier persona física o moral.
- 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 y 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 número RES/872/2022. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" frente al modelo de 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 2036-2022, del 01 de junio de 2022. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", frente al modelo de contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.
- J. El presente Contrato no incluye métodos o prácticas comerciales, coercitivas o desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en la prestación del Suministro Eléctrico.
- K. Su Registro Federal de Contribuyentes es CSS160330CP7.
- L. Para efectos del presente Contrato señala como domicilio convencional el mencionado en el formato de 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 del 26 de febrero de 2016.

##### **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 para la prestación del suministro de energía eléctrica, el (los) cual(es) se adjunta(n) al presente Contrato como Anexo 1.

- B. Ha solicitado al "SUMINISTRADOR" el Suministro Eléctrico, 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 normativa aplicable y delimitada a partir del espacio para colocar el Equipo de medición y hacia el interior del inmueble.
- D. En el Centro de Carga a que se refiere el presente Contrato, no existe adeudo alguno por concepto del Suministro Eléctrico con el "SUMINISTRADOR", a su nombre.
- E. Los datos proporcionados en la Solicitud son veraces y correctos.
- F. Para efectos del presente Contrato señala como domicilio convencional el mencionado en la Solicitud.

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:** Es la conexión del Centro de Carga mediante conductores eléctricos que enlazan físicamente las RGD al punto de conexión del Suministro Eléctrico en la instalación del inmueble a servir, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

**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):** Es la potencia instalada o demandada en un circuito eléctrico, conforme lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012 Instalaciones Eléctricas (utilización) o la que la sustituya.

**Carga contratada:** Es la 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.

**Cargos o Abonos:** Son diversos conceptos de pago que se pueden incluir en el Informe de consumo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", tales como el Depósito de Garantía, reconexión, ajustes, pago de Convenios, adeudos, contra cargo o pago no reconocido, 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, expresamente aceptadas por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". 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:** Son aquellos 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 estos 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 Casos Fortuito o Fuerza Mayor, el "SUMINISTRADOR" a través del Distribuidor se procurará que la duración de la Suspensión del Suministro en una misma zona no sea mayor de ocho horas en un día ni más de dos veces en un mes, y el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", con posterioridad a la reanudación del servicio, las causas de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que motivaron la Suspensión del Suministro.

**Catálogo:** Lista de una serie de productos y servicios 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.

**Centro de Carga:** Instalaciones 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.

**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.

**Consumo de energía eléctrica:** Es la energía utilizada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en un período previamente acordado entre "LAS PARTES" en la Solicitud.

**Convenio:** Es un acuerdo entre "LAS PARTES" para el pago de adeudos de energía eléctrica.

**CRE:** Comisión Reguladora de Energía.

**Cuotas:** Son los importes que se aplican a cada concepto definido en las tarifas autorizadas al "SUMINISTRADOR", la cual podrá consultarse en el siguiente sitio de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCRECasa/Casa.aspx>.

**Demanda contratada:** Es la suma de las potencias en kilowatts (kW) de los equipos, aparatos y dispositivos que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" manifiesta tener conectados. La Demanda contratada la fijará éste inicialmente.

**Depósito de Garantía:** Importe en efectivo, transferencia bancaria, pagaré, cheque de caja, instrumento mercantil o póliza de fianza, depositado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en favor del "SUMINISTRADOR", y que tiene el objeto recuperar para el "SUMINISTRADOR", en su caso, los adeudos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando exista terminación o Recisión del Contrato. El Depósito de Garantía no podrá ser usado por el "SUMINISTRADOR" en caso de Suspensiones del suministro 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 calendario o natural:** Todos los días del año.

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

**Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta):** Se refiere a la tarjeta electrónica que se entrega a el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al momento de la conexión del Suministro Eléctrico y se utiliza para realizar la toma de lectura, Facturación, pago y descarga del mismo en el equipo, aparato o instrumento de medición; así como para la desconexión temporal o reanudación del Suministro Eléctrico en caso de Suspensión del Suministro por falta de pago a la fecha de vencimiento acordada entre "LAS PARTES".

**Distribuidor:** Empresa productiva subsidiaria que presta el servicio público de distribución 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 distribución de energía eléctrica en las RGD; de conformidad con la Ley y la LCFE, sin que esto implique una relación contractual que lo una con el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

**Equipo de medición:** Es el equipo necesario para realizar la medición de energía eléctrica y la demanda, está integrado por medidor y transformadores de instrumento cuando estos se requieran.

**Facturación en Punto de Venta:** Cuantificación en moneda nacional, del Consumo de energía eléctrica que el "SUMINISTRADOR" debe incluir en el Comprobante de pago que, para tal efecto, elabore con base en la información contenida en el Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) que presente el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en los lugares habilitados por el "SUMINISTRADOR".

**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:** Es la cantidad de ciclos que realiza la señal de Tensión o corriente eléctrica en un segundo. La Frecuencia se mide en Hertz (Hz).

**Horario de atención:** El Horario de atención presencial por parte del "SUMINISTRADOR" será en Días hábiles de 8:00 a 16:00 horas.

**Informe de consumo:** Documento informativo expedido en los lugares habilitados por el "SUMINISTRADOR", en el que se consigna el importe en moneda nacional de los conceptos que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá cubrir conforme a la tarifa final aplicable, sus disposiciones complementarias y demás relativas a la facturación.

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

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

**Instrumento Indicador de Consumo (IIC):** Es un dispositivo electrónico propiedad del Distribuidor, que le permite al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" conocer la lectura de su Consumo de energía eléctrica en tiempo real.

**LCFE:** Ley de la Comisión Federal de Electricidad.

**Ley:** Ley de la Industria Eléctrica.

**LFPC:** Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Meses móviles:** Es un 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:** Son aquellos servicios adquiridos por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en el cual el "SUMINISTRADOR" sirve como medio de cobranza y los cuales serán parte del Informe de consumo.

**Periodo de Facturación:** Es el 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 Informe de consumo.

**Profeco:** La Procuraduría Federal del Consumidor.

**Quejas:** Es la inconformidad que interpone el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en términos de la cláusula Vigésima Cuarta del presente Contrato, por el servicio proporcionado.

**RGD:** Redes Generales de Distribución conforme a lo establecido en Ley, entendiéndose por estas como las redes eléctricas que se utilizan para distribuir energía eléctrica al público en general; siendo un sistema integrado por líneas, subestaciones y equipos de transformación, compensación, protección, conmutación, medición, monitoreo, comunicación y operación, entre otros.

**Registros de medición:** Información registrada en el Sistema de Medición o Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta), tal como el Consumo de energía eléctrica o generación de energía activa y reactiva, 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 (R.M.U.):** Código único e intransferible que identifica al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y su Contrato, ante el "SUMINISTRADOR".

**Reglas del Mercado:** Son 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 Contrato queda sin efectos, por incurrir en cualquiera de las causales contenidas en la cláusula de Rescisión.

**Servicio de reconexión:** Se refiere al restablecimiento del Suministro Eléctrico cuando a un Centro de Carga le haya sido Suspendido el suministro por parte del Distribuidor.

**Sistema de Medición:** Los sistemas de medición están compuestos por el programa informático correspondiente, así como por los siguientes elementos: a) las instalaciones y Equipos de medición eléctrica (transformadores de instrumento, 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 de Autogestión para punto de venta:** Infraestructura de medición avanzada que integra las funciones de monitoreo, control, y automatización del sistema eléctrico, permitiendo establecer una comunicación directa entre el Distribuidor y el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

**Sistema Eléctrico Nacional:** Es el sistema integrado por la Red Nacional de Transmisión, las RGD, las Centrales Eléctricas que entregan energía eléctrica a la Red Nacional de Transmisión o a las RGD, los equipos e instalaciones del Centro Nacional de Control de Energía utilizados para llevar a cabo el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional y los demás elementos que determine la Secretaría de Energía, conforme a lo establecido en la Ley.

**Solicitud:** Solicitud para la prestación del suministro de energía eléctrica.

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

**Suministro Eléctrico:** Conjunto de productos y servicios requeridos para satisfacer la demanda y el Consumo de energía eléctrica de los Usuarios Finales y que comprende la enajenación de la energía eléctrica para su entrega en los Centros de Carga, Facturación, cobranza y atención a los Usuarios Finales.

**Suministro Básico:** El 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.

**Tarifa regulada:** Las contraprestaciones establecidas por la CRE para los servicios de transmisión, distribución, operación de los Suministradores, operación del Centro Nacional de Control de Energía y servicios conexos no incluidos en el Mercado Eléctrico Mayorista, conforme a lo establecido en la Ley.

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

**Tolerancia:** Es el intervalo aceptable de un valor o parámetro eléctrico como Tensión o Frecuencia, se mide en por ciento.

**Usuario Final:** Persona física o moral que adquiere, para su propio consumo 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 Norma Oficial Mexicana NOM-044-SCFI-2017, Instrumentos de medición -Watthorímetros electromecánicos-Verificación en campo o la Norma Oficial Mexicana 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) o la que la sustituya.

#### **SEGUNDA.- Objeto.**

Establecer las condiciones del servicio de Suministro Eléctrico 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 servicio de Suministro Eléctrico.
- B. Recibir del "SUMINISTRADOR" por medios electrónicos mediante el siguiente sitio de internet [www.cfe.mx/hogar/incliente/pages/catalogo-tramites.aspx](http://www.cfe.mx/hogar/incliente/pages/catalogo-tramites.aspx), el que lo sustituya o en los Centros de Atención a Clientes, 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 o el Informe de consumo, 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: [www.cfe.mx/Pages/Politica\\_de\\_privacidad.aspx](http://www.cfe.mx/Pages/Politica_de_privacidad.aspx).
- D. Recibir el Suministro Eléctrico de manera continua y sin interrupciones, salvo Caso Fortuito o Fuerza Mayor.
- E. Que no se le exijan requisitos diferentes a los señalados en el presente Contrato o en la normatividad aplicable.
- F. Que sus Solicitudes, Avisos o Sugerencias sean atendidas en los términos de la cláusula Vigésima Cuarta.
- 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" o ante la Profeco el restablecimiento del Suministro Eléctrico se realizará en un plazo máximo de doce horas y no se podrá suspender durante el procedimiento conciliatorio.

Si la Queja presentada es derivada de la Suspensión del Suministro no procederá 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 normatividad aplicable, así como recibir una copia del dictamen de verificación correspondiente de la UVA. El costo de la solicitud de verificación será pagado por el "SUMINISTRADOR" y requerido al Distribuidor, en caso de que los Sistemas 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, cuidando que no interfiera técnicamente con las mediciones del Equipo de medición principal utilizado por el Distribuidor.
- N. Solicitar el cambio de su modalidad de pago. En este supuesto el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá suscribir un nuevo Contrato.
- O. Cambiar de Suministrador voluntariamente 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 Informe de consumo, con base en la tarifa final y las Tarifas reguladas autorizadas en moneda nacional. Los servicios no están limitados a la venta de energía eléctrica 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 las RGD 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 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 o aplicación móvil, 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.
- 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 Distribuidor, 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.
- K. De preservar en buen estado la Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) y de efectuar el pago a precio vigente al "SUMINISTRADOR" en caso de extravío, robo o daño.
- L. Realizar la devolución al "SUMINISTRADOR" del Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) en caso de la terminación o Rescisión del Contrato.

**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 autorizadas.
- 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”, una vez transcurridos treinta Días naturales a partir de la fecha límite de pago indicada en el Informe de consumo.
- 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 dio origen a la Suspensión. La Rescisión podrá o no acompañarse del desmantelamiento de los Sistemas de Medición, Acometida y otras instalaciones por decisión del Distribuidor, siempre y cuando no se trate de una situación de cambio de Suministrador.
- F. Solicitar al Distribuidor 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 Distribuidor, 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 Distribuidor, 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 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 del Suministro Eléctrico 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 los 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 de los Usuarios Finales.
  - c. Los requisitos y trámites simplificados para que se atienda a los Usuarios Finales 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 a los Usuarios Finales.
- f. El contenido del Informe de consumo conforme a la definición de la cláusula Primera.
- g. Los derechos y obligaciones del "SUMINISTRADOR" y de los Usuarios Finales.
- h. Las opciones de Facturación y pago, así como sus requisitos y trámites asociados.
- i. Los Cargos ordinarios, extraordinarios, indemnizaciones y bonificaciones.
- j. Las tarifas vigentes autorizadas y aplicables, así como los límites de los rangos de Consumo de energía eléctrica, las cuales pueden ser consultados en la página de internet: <http://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCRECasa/Casa.aspx>.

La información de este apartado deberá estar a la vista del público en las oficinas donde se realice la contratación.

- K. Mantener un capital del 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 o Fuerza Mayor.
- M. Contar con procedimientos internos detallados para la atención de Quejas y recepción de sugerencias 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 eléctrica para ofrecer el Suministro Básico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
- Q. Realizar el trámite ante el Distribuidor 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 Distribuidor 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 Distribuidor 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 sean necesarios para recibir el Suministro Eléctrico. El personal del Distribuidor se identificará con gafete vigente con fotografía y deberá contar con aviso con 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/SELCasa/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 Distribuidor contará con los siguientes plazos máximos para llevar a cabo la conexión necesaria para que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" reciba el Suministro Eléctrico:

- 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.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" recibirá el Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) para su resguardo y custodia devolviéndolo al "SUMINISTRADOR" a la terminación o Rescisión del presente Contrato en el Centro de Atención a Clientes que le corresponda. Su reposición por falla por el uso normal u obsolescencia será realizada por el Distribuidor (Anexo 2).

En aquellos casos en que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sufra el extravío, robo o daño del Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta), deberá acudir con el "SUMINISTRADOR" a solicitar uno nuevo, realizando el pago correspondiente, de acuerdo al costo con base al precio vigente al momento de la reposición.

**OCTAVA.- Medición de los Consumos de energía eléctrica.**

El Equipo de medición y su instalación será proporcionado por el Distribuidor sin que medie pago directo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dicho Equipo de medición será propiedad del Distribuidor y quedará bajo resguardo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

"LAS PARTES" aceptan que el "SUMINISTRADOR" obtendrá los Registros de medición cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" presente el Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) en los Centros de Atención a Clientes, cajeros automáticos del "SUMINISTRADOR" o en los centros externos habilitados para tal fin.

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

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la obligación de cubrir el costo del Sistema de Medición y sus accesorios cuando sea robado, dañado o manipulado y se encuentre bajo su custodia en el interior del inmueble. De encontrarse en el exterior el Sistema de Medición y sus accesorios, cuando sea robado, dañado o manipulado, el Distribuidor será responsable del costo del mismo, previa presentación al "SUMINISTRADOR" de la denuncia ante la autoridad correspondiente por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Si el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no presentara al "SUMINISTRADOR" la denuncia de robo correspondiente, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la obligación de cubrir el costo del Sistema de Medición y sus accesorios cuando éstos se encuentren en el exterior. En caso de reincidencia, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" asumirá el costo del Sistema de Medición y sus accesorios.

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.

En los casos que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sea responsable de cubrir el costo del Sistema de Medición y sus accesorios por caso de robo, el costo del Equipo de medición será en base al listado de materiales y equipo autorizado por la CRE y publicado en el Catálogo del "SUMINISTRADOR", en la página de [internet: https://app.cfe.mx/Aplicaciones/OTROS/Aportaciones/Paginas/listadodeMaterialesyEquipo/concuotM01.aspx](https://app.cfe.mx/Aplicaciones/OTROS/Aportaciones/Paginas/listadodeMaterialesyEquipo/concuotM01.aspx).

"LAS PARTES" aceptan que cuando el Distribuidor por conducto del "SUMINISTRADOR":

- A. Detecte una falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia del Equipo de medición, que implique el cambio del mismo, el reemplazo se realizará en los horarios de atención 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.
- B. Prevea el reemplazo o la sustitución del Equipo de medición en los horarios de atención establecidos en el presente Contrato a causa de un programa especial o de modernización, previo aviso por escrito, al menos diez Días naturales de anticipación, al domicilio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por parte del "SUMINISTRADOR".

En los casos que el Equipo de medición no se encuentre en el exterior del inmueble o no se encuentre en un lugar al que pueda acceder el Distribuidor para su reemplazo a causa de un programa especial o de modernización previo aviso por escrito por parte del "SUMINISTRADOR", el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en el plazo señalado en la letra "B" anterior, deberá permitir el ingreso o el acceso al personal del Distribuidor encargado de realizar el reemplazo de dicho equipo en los horarios de atención establecidos en el presente Contrato. En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no responda al aviso por segunda vez, será motivo de Suspensión del Suministro hasta en tanto subsista el impedimento. El personal del Distribuidor se identificará con gafete vigente con fotografía y deberá contar con el aviso correspondiente en donde se indique el número de servicio respectivo antes de pedir el acceso mencionado para la instalación correspondiente. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá verificar el número del servicio en la página de internet <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELCasa/Solicitudes/ConsultaTuSolicitud.aspx>.

En el supuesto de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" termine el Contrato por cambio de Suministrador, a criterio del Distribuidor 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 Distribuidor.

"LAS PARTES" aceptan que será el Distribuidor a cuenta del "SUMINISTRADOR" quien realice las revisiones de los Sistemas de Medición y las instalaciones eléctricas, incluida la Acometida, interior de la base socket e Instalación Eléctrica relacionada, que comprueben el correcto funcionamiento e integridad de los instrumentos o Equipo de medición instalados. Estas revisiones podrán realizarse a petición de cualquiera de "LAS PARTES" o cuando el Distribuidor así lo considere necesario.

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

- A. El personal del Distribuidor se identificará con gafete vigente con fotografía y la orden con el número de servicio respectivo ante el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o con la persona de mayor de edad, que se encuentre en el domicilio a fin de que el personal del Distribuidor acceda al inmueble e inicie la revisión de los Sistemas de Medición e instalaciones eléctricas relacionadas. El personal del Distribuidor detallará en la Constancia de Revisión con quién se haya atendido la revisión.
- B. El personal del Distribuidor deberá informar a la persona con quien se atiende la revisión, previo a la realización de la misma, si será necesario desconectar el interruptor general del Suministro Eléctrico.
- C. El personal del Distribuidor deberá entregar una copia del aviso de revisión a la persona con quien se atiende 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 que no corresponde al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", se levantará una constancia de revisión de dicha situación. La persona con quien se entienda la revisión 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 personal del Distribuidor 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 personal del Distribuidor 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 Distribuidor detecte alguna anomalía en los instrumentos o Equipo 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 por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al "SUMINISTRADOR".
- J. En caso de que se compruebe que la Facturación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" fue incorrecta por una tarifa mal aplicada, se realizará el cobro o devolución de la diferencia correspondiente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", conforme a lo pactado en esta cláusula y en la Décima Cuarta.

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

El Distribuidor informará y proporcionará al "SUMINISTRADOR" los resultados de la revisión, así como los parámetros eléctricos, que se deberán ajustar al servicio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

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 o errores en la Facturación derivado de la aplicación de una tarifa que no corresponde al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", se le informará de las acciones correctivas a realizar, que podrán ser al menos una de las siguientes:

- a. El reemplazo del Equipo de medición o de algún componente de la instalación relacionado, por parte del Distribuidor. Si se determina que la anomalía fue provocada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el costo por dicho reemplazo será a su cargo.
- 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 de Medición o Acometida. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá optar por realizar la corrección de la anomalía en su Instalación por medio del Distribuidor. El Distribuidor deberá restaurar el servicio cuando cubra el importe del ajuste a la Facturación al "SUMINISTRADOR" 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 Distribuidor nuevamente el procedimiento antes referido, con el fin de constatar el correcto funcionamiento e integridad de los instrumentos, Equipo de medición 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 instrumentos o Equipo de medición, la cual podrá analizar las evidencias que presente el Distribuidor.

#### **DÉCIMA. Verificación realizada por una UVA.**

Para llevar a cabo las visitas de verificación del 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. La persona con quien se entienda la diligencia podrá hacer constar en el acta de verificación 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, aplicándose 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", además se presumirá la existencia de las anomalías sospechadas, salvo prueba en contrario; 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, para aportar por escrito las pruebas que considere pertinentes.

El Distribuidor deberá verificar a través de una 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 Distribuidor deberá retirar los Equipos 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 Distribuidor encuentra en el Equipo de medición instalado errores en el registro de consumo, 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 aparatos, instrumentos o Equipos de medición obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores;
- b. Si el aparato, instrumento o Equipo de medición no registra la energía consumida activa, la energía consumida reactiva, o ambas, éstas se determinarán tomando como base los registros 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, el Consumo de energía eléctrica se determinará aplicando la constante de medición real a las diferencias de mediciones o aplicando la tarifa 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 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 del Distribuidor, 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 éste. Si el importe del ajuste a 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 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 ante el "SUMINISTRADOR" o ante la Profeco.

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 Distribuidor 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 Distribuidor. Podrá solicitarse que una UVA realice una verificación del medidor instalado por el Distribuidor. La Parte que no tenga la razón deberá pagar el costo de la verificación.

Cuando derivado de la verificación al aparato, instrumento o Equipo de medición se realice la sustitución de éste y se ajuste la Facturación, el Distribuidor deberá elaborar una constancia en la que describa el desarrollo de la verificación, el estado del equipo, aparato o instrumento de medición con respecto a la normatividad aplicable; 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, asentar los motivos que dieron origen al ajuste de la Facturación. El Distribuidor deberá dar copia de la constancia con firma autógrafa al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Si el Distribuidor 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 Distribuidor lleve a cabo dicho procedimiento, en tal caso, el Distribuidor será responsable ante el "SUMINISTRADOR" por los cargos correspondientes.

Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" considere que el aparato, instrumento o Equipo de medición que le instaló el Distribuidor 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 consumo se estará a lo dispuesto en el procedimiento de la presente cláusula.

Si el aparato, instrumento o Equipo de medición instalado por el Distribuidor 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 Distribuidor.

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 Distribuidor, por lo cual el costo de la primera verificación será cubierto por el Distribuidor 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 Distribuidor 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 Distribuidor cuando la UVA determine que el instrumento o Equipo 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 el 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 Depósito de Garantía será proporcional al Consumo de energía eléctrica del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y no podrá exceder el equivalente al consumo promedio de un periodo completo de Facturación.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" pagará el Depósito de Garantía en efectivo, con tarjeta de crédito o débito bancaria, póliza de fianza 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.

En caso de existir adeudos por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuyo Contrato se dé por terminando 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", este 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.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- Facturación.**

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá seleccionar el día de Facturación entre el uno y el veintiocho del mes, el cual será indicado en la Solicitud, y está de acuerdo en que es tendrá que acudir a los cajeros automáticos, Centros de Atención a Clientes o medios externos autorizados, de manera mensual a partir del día siguiente al día de Facturación seleccionado, con su Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) con la información contenida en su Equipo de medición.

El "SUMINISTRADOR" entregará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", a la firma del presente Contrato, un instructivo para el uso en modalidad Facturación en Punto de Venta. Asimismo, el "SUMINISTRADOR" lo podrá enviar al correo electrónico proporcionado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y estará disponible en la página de internet y centros de atención, para información adicional podrá comunicarse vía telefónica al 071.

Una vez facturado el Consumo de energía eléctrica y de así requerirlo el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR" emitirá un Informe de consumo, en el que se consignará el importe en moneda nacional de las Cuotas, los conceptos relativos al Suministro Eléctrico que integran la tarifa final, Tarifa regulada, los Cargos adicionales, así como los derivados de productos o Servicios adicionales que, en su caso el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya autorizado, por el periodo facturado. El Informe de consumo será obtenido en los Centros de Atención a Clientes.

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" acepta que la tarifa final aplicable para el Consumo o Cargos por demanda en los servicios con Facturación mensual, serán los vigentes quince Días naturales antes de la fecha del término del periodo que abarcará dicha Facturación.

El "SUMINISTRADOR" informará por medio del Informe de consumo, cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", se encuentre próximo a exceder el límite de Consumo de energía eléctrica definido para su localidad, con el fin de que éste pueda tomar oportunamente las acciones que le eviten, en su caso, incurrir en la tarifa doméstica de alto consumo.

En caso de conexión, reconexión, Suspensión del Suministro, Rescisión o terminación del presente Contrato o adaptaciones excepcionales al proceso del Distribuidor, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" acepta que el Periodo de Facturación sea distinto de lo convenido, para lo cual el "SUMINISTRADOR" aplicará la tarifa final respectiva proporcionalmente al número de días que comprenda dicho periodo, para el efecto de determinar y cobrar el importe correspondiente.

El "SUMINISTRADOR" tendrá la opción de modificar la modalidad de Facturación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a prepago o pospago, cuando se dañen o extravíen los equipos de medición en al menos tres ocasiones durante los últimos doce Meses móviles. El "SUMINISTRADOR" estará obligado a notificar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al menos cinco Días hábiles antes de entrar en vigor dicho cambio y otorgarle a este el primer Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) gratuitamente. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la opción de solicitar su regreso a Facturación en Punto de Venta, una vez transcurridos doce Meses Móviles a partir del cambio descrito.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá consultar información sobre las modalidades de Facturación en el siguiente sitio de internet <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELCasa/Solicitudes/CambiodeModalidad.aspx>.

#### **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 Distribuidor, de conformidad con la metodología de cálculo establecida en el Anexo 3, en los siguientes casos:

- A. Cuando se dañen los equipos de medición; y
- B. Cuando las mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de exactitud.

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

Cuando el Distribuidor 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 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 periodos cuyos consumos hubieran sido estimados. En este supuesto el tiempo para completar la devolución no podrá exceder de dos 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 Informe de consumo 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 un término no mayor a diez Días hábiles siguientes a la fecha de la Queja.

#### **DÉCIMA CUARTA.- Convenio de pago derivado de una revisión o un ajuste en la Facturación producto de una verificación.**

"LAS PARTES" convienen que procederá el pago correspondiente en el Informe de consumo 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 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 aparatos, instrumentos o Equipos de medición, obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores de energía consumida y determinación del factor de potencia, según sea el caso;
- B. Si el aparato, instrumento o Equipo de medición no registra la energía consumida activa, la energía consumida reactiva, o ambas, estas se determinarán tomando como base los registros anteriores a la descompostura o los posteriores a la corrección;
- C. En el caso de errores en la Facturación, como puede ser la aplicación errónea de una tarifa, 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 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 correspondientes vigentes en el intervalo que se haya determinado, a los valores correctos de energía consumida, demandas y factor de potencia, según sea el caso. La cantidad resultante se comparará con el importe total sus facturas liquidadas por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de conformidad con los registros del Distribuidor, y la diferencia será la base para el pago o la devolución.
- D. En el caso de anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal de los aparatos, instrumentos o Equipos de medición, el Distribuidor podrá determinar los valores de energía consumida 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 servirán para determinar los nuevos valores.

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, aplicando las Cuotas de la tarifa 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 se fijará por mutuo acuerdo entre "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR" o el CENACE, según el caso, pero no será mayor al plazo que abarque el ajuste a la Facturación.

Si del ajuste a la Facturación resulta un importe de energía consumida y no facturada a favor del "SUMINISTRADOR", 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, si esta deriva de fallas en los mencionados equipos o instrumentos de medición o de errores en la Facturación.

Para el caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" solicite al "SUMINISTRADOR", poder pagar dicho adeudo en parcialidades mediante la celebración de un Convenio de pago por el total del ajuste a la Facturación, dicho plazo podrá ser por un periodo igual al periodo ajustado, hasta por un plazo máximo de veinticuatro Meses Móviles.

Los periodos para realizar el pago por revisiones o el ajuste a la Facturación que determinará el Distribuidor, serán como a continuación se detalla:

- A. Si se trata de falla en el aparato, instrumento o Equipo 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 Distribuidor efectúe las revisiones o se realicen las verificaciones por parte de la UVA conforme a la periodicidad establecida en la normatividad aplicable y 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 Distribuidor entregará al "SUMINISTRADOR" una Constancia de Revisión o en su caso la Acta 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, aplicando las Cuotas de la tarifa que estuvieron vigentes a partir de la fecha en que se cometió el uso indebido de las instalaciones, más los impuesto 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 de RLIE.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", no esté de acuerdo con los consumos y plazos del ajuste a la Facturación determinados por el Distribuidor, éste podrá presentar ante el "SUMINISTRADOR", en un término de diez Días hábiles contados a partir de la notificación de dicho ajuste, la documentación que acredite un consumo o plazo diferente para que proceda hacer el recalcule del ajuste. 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.

#### **DECIMA 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 Básico, indicado en el Informe de consumo, el cual corresponde al equivalente de la energía eléctrica que consumió, conforme a la tarifa final 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 hábil siguiente del vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, de no recibir dicho pago de manera total.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya adquirido productos y/o servicios asociados del "SUMINISTRADOR", el cobro de estos se realizará mediante la propia Facturación del Consumo de energía eléctrica.

De existir Cargos adicionales al Suministro Eléctrico que no estén considerados en la Tarjeta, el pago de estos se deberá realizar en la ventanilla de los centros de atención, en las fechas establecidas en la firma del Convenio correspondiente, dichos pagos se realizarán en efectivo o cualquier otra forma de pago disponible, las cuales se darán a conocer a los interesados por vía electrónica o medios de comunicación masivos.

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 y 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 por la página de internet del "SUMINISTRADOR" o 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 del 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 Distribuidor en los siguientes términos y supuestos:

- A. Por Caso Fortuito o Fuerza Mayor. En estos casos, el Distribuidor 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 Distribuidor, señalando la cuantía y duración de la interrupción del Suministro Eléctrico o restricción, así como los días y horas en que ocurrieron y las zonas afectadas. Cuando la interrupción del Suministro del Eléctrico haya de prolongarse por más de tres Días naturales.
- B. 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 Distribuidor 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.
- C. Por mantenimiento programado en las instalaciones, siempre que se haya notificado con anterioridad al “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” y al “SUMINISTRADOR” mediante cualquier medio de comunicación masiva de la localidad que corresponda. 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 interrupción del Suministro Eléctrico, 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 Distribuidor 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 interrupción del Suministro Eléctrico.
- D. Por suspensión de operaciones, trabajos o servicios, para proteger los intereses del público.

**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 Distribuidor, 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 del Suministro Eléctrico por trabajos de mantenimiento, reparaciones normales, ampliación o modificación de las instalaciones del Distribuidor, 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 interrupción del Suministro Eléctrico, así como la hora de reanudación de este, 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 y el precio medio de la Facturación anterior a la interrupción del Suministro Eléctrico.

**DÉCIMA OCTAVA.- Suspensión del Suministro.**

El “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” está de acuerdo en que el Distribuidor 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 Eléctrico 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 RGD o que alteren o impidan el funcionamiento normal de los sistemas de control o de medición;
- F. Por incumplimiento de la normatividad aplicable, o mala operación o fallas en las instalaciones del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO”;
- G. Por el uso de energía eléctrica en contravención a lo establecido en la Ley, las Reglas de mercado según corresponda;
- H. Por incumplimiento de las siguientes obligaciones por parte del “USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO” relativas a:
  - a. Conservar la instalación destinada al uso de la energía 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; y
- d. Por contar con dos o más instalaciones eléctricas en el mismo inmueble que representen una división artificial de Centros de Carga, con el fin de reducir el monto facturado, o evadir el registro como Usuario Calificado.

Para este último caso, las estaciones de recarga de vehículos eléctricos serán consideradas instalaciones eléctricas independientes.

- I. Por incumplimiento de pago de los Cargos adicionales por Otros servicios trasladados al Informe de Consumo siempre y cuando se trate de algún financiamiento para el aprovechamiento sustentable de la energía con algún Financiadore conforme a la Ley de Transición Energética.

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.

En los casos señalados se procederá a la Suspensión del Suministro sin requerirse al efecto la intervención previa de autoridad alguna, y sólo se restaurará el servicio cuando se subsanen las causas que originaron dicha Suspensión.

La Suspensión del Suministro podrá proceder de manera inmediata, sin notificación previa del "SUMINISTRADOR", cuando el Distribuidor 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.

#### **DÉCIMA NOVENA.- Reanudación del Suministro Eléctrico.**

En el caso de Suspensión del Suministro por falta de pago, el "SUMINISTRADOR" la reanudación del Suministro Eléctrico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", una vez que este realice el pago del adeudo y transfiera la información del pago mediante el Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) al Equipo de medición.

Cuando el Distribuidor 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 de los Sistemas de Medición, el "SUMINISTRADOR" solicitará la reconexión del Suministro Eléctrico para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hasta que este: i) haya corregido las instalaciones eléctricas irregulares que alteraban o impedían el funcionamiento normal de los sistemas de medición; ii) haya pagado la sanción correspondiente; iii) haya cubierto el monto correspondiente a la energía consumida y no facturada; y iv) celebre un nuevo Contrato, en caso que el Contrato anterior hubiese sido Rescindido por el "SUMINISTRADOR".

En caso que el "SUMINISTRADOR" haya ordenado al Distribuidor 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 o se haya conectado a las líneas de éste sin su autorización, el "SUMINISTRADOR" solicitará la reconexión para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando este último pague 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 contratada, siempre y cuando se trate de la misma tarifa.
- C. Por cambio del modelo de contrato mercantil para el servicio de suministro básico de energía eléctrica en baja tensión en la modalidad facturación punto de venta, siempre y cuando previamente el "SUMINISTRADOR" registre el nuevo modelo de contrato de adhesión ante la Profeco y se apruebe por la CRE.

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

#### **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 a 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 del Contrato.**

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.
- C. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" se registre voluntariamente en la CRE o sea inscrito por esta como Usuario Calificado.
- D. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cambie de Suministrador conforme a la normativa aplicable.

Quando se trate de terminación o Rescisión del presente Contrato, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá devolver el Dispositivo Electrónico Portátil (Tarjeta) al momento de efectuar dicho trámite. En caso de que no sea devuelta o tenga algún daño visible imputable al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", deberá efectuar el pago correspondiente.

**VIGÉSIMA TERCERA.- Rescisión del Contrato.**

Se rescindiré el Contrato en los siguientes casos:

- A. Por utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no estipulada en el presente Contrato.
- B. Cuando la información proporcionada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", como su identidad o la identificación oficial presentada, resulte falsa, al ser contraria a 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".
- C. 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.
- D. Por resolución judicial o administrativa firme, emitida por autoridad competente que así lo determine.
- E. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" impida al Distribuidor llevar a cabo la Suspensión del Suministro.

En los supuestos anteriores se realizará la Suspensión del Suministro por conducto del Distribuidor, 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 Distribuidor, 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 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 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 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/SELCasa/Solicitudes/AclaracionDeRecibo.aspx> o en su caso, la 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 en el ámbito de sus competencias.

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/SELCasa/Solicitudes/AvisoDeFalla.aspx> 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 Distribuidor, dentro de las condiciones normales de operación de las RGD, se originan cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico y por ese motivo se causarán desperfectos en sus instalaciones, equipos o aparatos eléctricos.

El "SUMINISTRADOR" indemnizará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por las instalaciones, equipos o aparatos dañados conforme al valor considerando 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 este presentada en tiempo, y que el presente Contrato este 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 Distribuidor deberá visitar la Instalación Eléctrica del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" 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 Distribuidor, 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 Distribuidor 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 bienes presentados y se emitirá un diagnóstico 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 servicio 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 Distribuidor 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 entre 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, 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, descontar el valor de la energía suministrada.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA.- Legislación, Competencia y Jurisdicción.**

Siendo mercantiles los actos derivados del presente Contrato, se regirán e interpretarán de acuerdo a la Ley, el RLIE, 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 "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

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INFORMACIÓN CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" SI ( ) No ( ) acepta que el "SUMINISTRADOR" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y SI acepta ( ) NO acepta ( ) que el "SUMINISTRADOR" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

\_\_\_\_\_  
Firma autorización del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO"

**Anexo 1**

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

No. de Solicitud \_\_\_\_\_

Registro Móvil de Usuario (R.M.U.): \_\_\_\_\_

**SOLICITUD PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.****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 fijo con lada: \_\_\_\_\_ \*Celular: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ \*RFC: \_\_\_\_\_

\*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 acredita la personalidad:

Persona física: IFE N° \_\_\_\_\_ INE N° \_\_\_\_\_ Pasaporte N° \_\_\_\_\_

Cédula Profesional N° \_\_\_\_\_

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:

El convencional/fiscal ( ) Del Centro de Carga ( )

**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 ( ) Recarga de vehículos eléctricos ( )

\*Cuenta con capacidad de Generación Distribuida: Sí ( ) No ( )

\*Modalidad de Facturación: Prepago ( ) Punto de venta ( ) Aviso recibo ( )

\*En caso de modalidad en Punto de venta, el día de Facturación seleccionado es (\_\_\_\_):

\*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 ( )

#### IV. Datos a llenar por el "SUMINISTRADOR":

\*Domicilio convencional: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*Datos de su representante

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

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

\*Demanda a contratar: \_\_\_\_\_ kW Tarifa aplicable: \_\_\_\_\_

\*Giro SCIAN: \_\_\_\_\_ \*Periodo de Facturación: Mensual ( ) Bimestral ( )

\*Pago del Depósito de Garantía: Inmediato al suscribir el Contrato ( ) En la primera Facturación ( )

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

Características principales del Suministro Eléctrico según la tarifa 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/Política\\_de\\_privacidad-.aspx](http://www.cfe.mx/Pages/Política_de_privacidad-.aspx).
- B. Las instalaciones 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 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 no cumple con la normatividad aplicable o cuando la distancia en donde se va a suministrar el servicio sea mayor a 200 metros, 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 Distribuidor, se deberá proceder conforme a la normatividad aplicable.
- F. El costo, así como la instalación inicial del Equipo de medición serán cubiertos por el Distribuidor.

El "SUMINISTRADOR" ofrecerá orientación al solicitante en el teléfono 071, en la página de internet: <https://www.cfe.mx/Hogar/Pages/default.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; y, 37 y 40 de su Reglamento, así como los Lineamientos de Protección de Datos Personales y a la 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

**ENTREGA DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO PORTÁTIL (TARJETA)**

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

**I.- Datos del servicio:**

No. de Medidor: \_\_\_\_\_

No. de Tarjeta: \_\_\_\_\_

Nombre del titular del servicio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**II. Para la entrega del Dispositivo electrónico portátil (Tarjeta)**

- A. De haberse instalado el Sistema de Medición de Autogestión para punto de venta, el Distribuidor deberá entregarle al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" una Tarjeta al momento de la conexión, sin costo alguno, a fin de que pueda corroborar sus Registros de medición; sin que medie relación contractual por este hecho entre el Distribuidor y el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
- B. El Distribuidor remitirá el resguardo de la Tarjeta firmado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al "SUMINISTRADOR", para que en adelante ejecute las acciones correspondientes a la falla, extravío, robo o daño, toda vez que el presente Anexo forma parte del Contrato de Suministro Básico.
- C. En aquellos casos en los que no sea posible entregar la Tarjeta, por no encontrar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el Distribuidor dejará notificación en el domicilio, indicándole que deberá acudir al Centro de Atención a Clientes (indicar nombre del CAC y domicilio completo), en un plazo de tres Días hábiles posterior a la instalación del Sistema de Medición Avanzado, a recogerla.
- D. El Ejecutivo del Centro de Atención a Clientes, entregará al titular del servicio la Tarjeta, que corresponde a su medidor, el cual deberá de estar programado e identificado previamente por el Distribuidor.
- E. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al momento de recibir para su guarda y custodia la Tarjeta, firmará el presente, el cual formará parte del Contrato de Suministro Básico.
- F. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", deberá de preservar en buen estado la Tarjeta para Sistema de Medición de Autogestión para punto de venta asignado por el Distribuidor.

**III.- En caso de falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia de la Tarjeta**

- A. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", detecte que la Tarjeta presente alguna falla, deberá de notificar al "SUMINISTRADOR", acudiendo al Centro de Atención a Clientes que le corresponde a entregarla, a efectos de que el "SUMINISTRADOR" proceda a su reposición.
- B. El "SUMINISTRADOR" está obligado a realizar la reposición de la Tarjeta al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con la frecuencia que sea necesaria, sin costo alguno.

**IV.- En caso de pérdida, robo o daño de la Tarjeta.**

- A. En aquellos casos en que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sufra el extravío, robo o daño de la Tarjeta, deberá acudir con el "SUMINISTRADOR" a solicitar una nueva, realizando el pago correspondiente de acuerdo al costo de la Tarjeta con base al precio vigente al momento de la reposición.

**V.- En caso de terminación o Rescisión del Contrato de Suministro de energía eléctrica.**

- A. Cuando se trate de terminación o Rescisión del Contrato de Suministro, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá devolver la Tarjeta al "SUMINISTRADOR", acudiendo al Centro de Atención a Clientes más cercano a su domicilio. En caso de que no sea devuelto o tenga algún daño visible imputable al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", deberá efectuar el pago correspondiente.

**VI.- Instrucciones de uso de la Tarjeta**

El procedimiento es muy sencillo consta de tres pasos:

Paso 1: Toma de lectura de tu medidor:

- A. Coloca la Tarjeta sobre el medidor y aparecerá en la pantalla la palabra BUSCAR.
- B. Aparecerá el último mes pagado.
- C. Aparecen la palabra ACTUAL, lo que nos indica que la lectura ha sido tomada exitosamente y grabada en la Tarjeta.
- D. Por último, aparece el mes y año, así como la cantidad a pagar en kWh.

Paso 2: Acude al CFEMatico o al Centro de Cobranza, en donde te informarán el monto que consumió en el mes.

Paso 3: Registro del pago.

- A. Una vez realizado el pago, coloca nuevamente la tarjeta sobre el medidor y aparece la palabra BUSCAR.
- B. Aparece el mes y año que pago, así como la palabra ACTUAL, lo cual indica que la transferencia fue exitosa.
- C. Al final aparece la palabra PAGADO.

---

Entrega Tarjeta

"SUMINISTRADOR" o Distribuidor

---

Recibe Tarjeta

"USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO"

## Anexo 3

**METODOLOGÍA PARA LA ESTIMACIÓN DE CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Las estimaciones de los Consumos de energía eléctrica se realizarán por el Distribuidor en los siguientes casos:

- A. Cuando se dañen los Equipos de medición.
- B. Cuando las mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de rango.

A continuación, se presenta de manera informativa al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la metodología de estimación, misma que consiste en tres criterios, junto con su método de cálculo que podrán ser aplicados a juicio del Distribuidor en función de la estacionalidad y disponibilidad de la información.

**CRITERIO 1. Correlativo año anterior para zonas del territorio que presentan estacionalidad.**

Este criterio 1 consiste en utilizar el consumo registrado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en el mismo período del mes, del año anterior medido en kilowatt hora (kWh).

Método de cálculo:

$$Criterio 1 = kWh \text{ de la Facturación del mismo mes del año anterior}$$

- A. Mismo período del mes: se determina como el consumo en kilowatt-hora en mismo mes, pero del año anterior.
- B. Año anterior: se determina como un año anterior al actual que se está facturando.
- C. Este criterio es utilizado en primera instancia en zonas con estacionalidad.
- D. Unidad de medida: kilowatt-hora.

**CRITERIO 2. Promedio de los últimos tres meses.**

El criterio 2 consiste en la suma de los consumos de energía eléctrica registrados en las últimas tres Facturaciones anteriores a la actual dividida entre tres para obtener un promedio, y es utilizado cuando no se cuenta con el correlativo del año anterior.

Método de cálculo:

$$Criterio 2 = \frac{\left[ \begin{array}{l} (kWh \text{ de la factura inmediata anterior}) + \\ (kWh \text{ de la segunda factura inmediata anterior}) + \\ (kWh \text{ de la tercera factura inmediata anterior}) \end{array} \right]}{3}$$

- A. Consumos registrados: se determina como las últimas tres Facturaciones realizadas anteriores a la Facturación actual.
- B. Se determina este número para obtener el promedio de estas Facturaciones.
- C. Este criterio es utilizado en segunda instancia en zonas con estacionalidad cuando no se cuenta con la Facturación del correlativo del año anterior.
- D. Unidad de medida: kilowatt-hora.

**CRITERIO 3. Consumo promedio diario.**

El criterio 3 consiste en utilizar el consumo promedio diario de la anterior Facturación, siempre y cuando se trate de medición real y se utiliza cuando no se cuenta con la Facturación del año anterior ni con al menos tres Facturaciones anteriores.

Método de cálculo:

$$Criterio 3 = \left[ \left( \frac{kWh \text{ factura anterior}}{\text{días período factura anterior}} \right) \times (\text{días período actual}) \right]$$

- A. Consumo promedio diario: se determina como el consumo promedio diario que se obtiene de dividir el Consumo de energía eléctrica de la Facturación anterior entre el periodo de días de dicha Facturación.
- B. Facturación anterior: se determina como una Facturación anterior a la actual que se está facturando.
- C. Este criterio es utilizado en tercera instancia en zonas con estacionalidad cuando no se cuente con la Facturación del año anterior ni con al menos tres Facturaciones anteriores.
- D. Unidad de medida: kilowatt-hora.

(R.- 538502)