

# **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

## **Manual de Disposiciones Relativas al Suministro y Venta de Energía Eléctrica Destinada al Servicio Público.**

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

**LUIS TELLEZ KUENZLER,**

Secretario de Energía, con fundamento en los artículos 19 y 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 5o. fracción V del Reglamento Interior de la Secretaría de Energía; 43 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica; 42, 43, y 172 del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, y 4o. de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, he tenido a bien expedir el siguiente:

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO<sup>1</sup>**

### **Disposiciones Generales**

**PRIMERA.-** El presente Manual tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a la contratación, medición, facturación, aviso-recibo, cobranza y demás conceptos relacionados con el suministro y venta de energía eléctrica destinada al servicio público, según lo establecido en el Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.

**SEGUNDA.-** Para los efectos del presente Manual, se entenderá por:

- I. Ley: la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica;
- II. Reglamento: el Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica;
- III. Secretaría: la Secretaría de Energía;
- IV. Suministrador: la Comisión Federal de Electricidad o Luz y Fuerza del Centro;
- V. Usuario: la persona física o moral que hace uso de la energía eléctrica proporcionada por el suministrador, previo contrato celebrado por las partes.

### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **De la Contratación**

**TERCERA.-** Los contratos para el suministro contendrán, cuando menos, lo siguiente:

- I. Número de contrato;
- II. Nombre y domicilio del suministrador, así como su clave del Registro Federal de Contribuyentes;
- III. Nombre, denominación o razón social del usuario y, cuando proceda, su clave del Registro Federal de Contribuyentes;
- IV. Domicilio en que será proporcionado el suministro;
- V. Uso del suministro;
- VI. Características del suministro: tensión, número de fases y frecuencia, así como los márgenes de tolerancia;
- VII. Carga contratada y, en su caso, demanda contratada;
- VIII. Tarifa aplicable;
- IX. Garantías que otorgue el usuario y, en caso de depósito, el importe del mismo;

---

<sup>1</sup> Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2000.

**MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

- X. Duración del contrato, en su caso;
- XI. Lugar o lugares y fecha límite en que se harán los pagos;
- XII. Horario del suministro, cuando no sea de veinticuatro horas;
- XIII. Fecha de celebración del contrato;
- XIV. Los casos en que procederá la suspensión del suministro y los requisitos para la reanudación del mismo;
- XV. Las responsabilidades del suministrador por interrupción o reducción del suministro;
- XVI. Causas de modificación o terminación del contrato;
- XVII. Casos en que se aplicará la garantía al adeudo que arroje la liquidación del suministro;
- XVIII. Los acuerdos entre el usuario y el suministrador para conectar el suministro, realizar las revisiones y llevar a cabo las lecturas de los consumos;
- XIX. Los conceptos a incluir en la facturación del suministro, y
- XX. Cualquier elemento adicional que se requiera para precisar los términos y condiciones de los contratos a que se refiere esta sección.

**CUARTA.-** La tramitación de las solicitudes y la celebración de los contratos para el suministro de energía eléctrica se efectuarán en las oficinas o módulos administrativos del suministrador correspondientes al domicilio en que se requiera el suministro.

En los casos en que el suministrador tenga a disposición del público la contratación por la vía telefónica, no será requisito formular el formato de contrato, y el cargo por el depósito en garantía correspondiente será incluido en la primera facturación, misma que irá acompañada del clausulado del contrato. Los contratos para servicio de respaldo serán celebrados en las oficinas del suministrador en los formatos que al efecto se publiquen.

**QUINTA.-** Al solicitar el suministro, el interesado deberá manifestar la carga por contratar y, en su caso, la demanda por contratar, entendiéndose como tal su necesidad máxima de potencia eléctrica expresada en kilowatts. El suministrador orientará al solicitante en caso de duda.

**SEXTA.-** Procederá la celebración de nuevo contrato:

- I. Por cambio de giro del usuario, cuando implique la aplicación de otra tarifa;
- II. Por cambio de características del suministro, que implique la aplicación de otra tarifa, y
- III. Por cambio de propietario o arrendatario del inmueble a cuyo nombre se encuentre el contrato.

**SÉPTIMA.-** El interesado podrá solicitar dos o más suministros en el mismo inmueble, cuando éstos correspondan a instalaciones independientes y sean diferentes las condiciones de cada suministro.

**OCTAVA.-** En los inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio y en los mercados, edificios o inmuebles integrados por varias unidades o departamentos de cualquier uso, cada propietario, copropietario, poseedor, arrendatario, subarrendatario, comodatario o usufructuario contratará el suministro que requiera. Para los servicios generales de los inmuebles a que se refiere esta disposición, el suministro será contratado por el administrador o representante común.

**NOVENA.-** Las personas físicas o morales que, en forma independiente a su contrato de suministro, proporcionen energía eléctrica por medio de instalaciones propias para uso doméstico exclusivamente de sus trabajadores, como obligación contractual de carácter laboral, podrán celebrar un solo contrato.

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

**DÉCIMA.-** Podrán celebrarse contratos de suministro con modalidades específicas respecto al término de su vigencia, en los siguientes casos:

I. Cuando el suministro se contrate por periodos de actividad y de receso durante ciertas épocas del año, en cuyo caso deberán establecerse las condiciones para la desconexión y reconexión de los suministros;

II. Cuando el suministro se requiera en etapas, tanto para construcción como para pruebas previas a las condiciones definitivas de operación;

III. Tratándose de personas físicas o morales que presten servicios a terceros mediante equipos eléctricos portátiles, cuando no se determine un punto fijo para el suministro, y

IV. Tratándose de ferias, exposiciones, espectáculos y demás suministros de carácter transitorio. El suministrador aplicará la tarifa que en cada caso corresponda a las condiciones del suministro.

**UNDÉCIMA.-** Para simplificar los trámites a los usuarios, los contratos quedarán modificados, sin necesidad de convenio:

I. Por ajuste, modificación o reestructuración de las tarifas;

II. Por cambio de nomenclatura o denominación de la vía pública . correspondiente al domicilio donde se preste el suministro al usuario;

III. Cuando el medidor de demanda máxima indique, en su caso, que se ha excedido la demanda contratada por tres meses consecutivos.

**DUODÉCIMA.-** En el supuesto de la fracción III de la disposición anterior, el suministrador tomará el valor máximo de la demanda máxima medida en los meses previos, como la nueva demanda contratada, y en el siguiente aviso-recibo facturará la diferencia en el depósito de garantía que corresponda.

**DECIMOTERCERA.-** Con el fin de agilizar los trámites, el suministrador pondrá a disposición de los usuarios y solicitantes de nuevos suministros folletos explicativos, aprobados por la Secretaría, que contengan la información relacionada con los trámites a seguir para la celebración o modificación de los contratos.

### **SECCIÓN SEGUNDA**

#### **De la Toma de Lecturas**

**DECIMOCUARTA.-** Con el fin de determinar la facturación a cada usuario con regularidad y oportunidad, el suministrador efectuará periódicamente las mediciones correspondientes a la energía eléctrica consumida y, en su caso, demanda.

**DECIMOQUINTA.-** El suministrador tomará la lectura de los aparatos de medición una vez dentro de cada periodo de facturación, que podrá variar entre veintiocho y treinta y tres días para la facturación mensual, y entre cincuenta y siete y sesenta y cuatro días para la facturación bimestral.

**DECIMOSEXTA.-** Cuando por causas de programación, o porque los lugares en que se preste el servicio estén muy alejados de los centros administrativos del suministrador y no existan medios de transporte adecuados, éste podrá modificar el periodo de toma de lecturas, para que sea hasta de una vez cada 6 (seis) meses, con una tolerancia de 6 (seis) días en más o en menos.

Tal periodo de lecturas no afectará el periodo de facturación a que se refiere la disposición vigesimosegunda, para lo cual el suministrador estimará los consumos con base en los registros de que disponga para el mes, bimestre o bien el promedio anual del año anterior. Cuando se trate de un

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

servicio nuevo, dicha estimación se hará de acuerdo con los consumos promedio de servicios similares que cuenten con medición dentro de la ruta en que se ubique el servicio.

Después de efectuada la lectura de los aparatos de medición, será necesario llevar a cabo un ajuste en las facturaciones expedidas dentro del periodo de lecturas, para lo cual se tomarán tantas veces como meses haya comprendido el periodo de lecturas; hecho lo cual, se aplicará la tarifa correspondiente en sus términos. El suministrador estará obligado a efectuar los ajustes correspondientes en la facturación a favor del usuario respecto de las cantidades cobradas en exceso; en caso contrario, el usuario estará obligado a pagar al suministrador las cantidades cobradas insuficientemente.

Los servicios en tarifas con cargos por demanda, en ningún caso quedarán afectos a estas excepciones.

### **SECCIÓN TERCERA** **De las Estimaciones**

**DECIMOSEPTIMA.-** El suministrador estimará los consumos de los usuarios y aplicará la tarifa correspondiente, en los siguientes casos:

- I. Cuando se conecte un suministro sin instalar el equipo de medición;
- II. En los suministros para el servicio de alumbrado público, en los casos que no se haya instalado el equipo de medición por causas técnicas o económicas;
- III. Cuando se dañen los equipos de medición, y
- IV. Cuando por causas ajenas al suministrador no puedan tomarse las lecturas.

**DECIMOCTAVA.-** Cuando deba estimarse el consumo de energía eléctrica, el suministrador procederá de la siguiente forma:

I. En el supuesto de la fracción I de la disposición anterior, de acuerdo con la carga contratada y el factor de carga que corresponda con base en registros de consumo de usuarios similares, y en función del número de días del periodo de facturación;

II. En el supuesto de la fracción II de la disposición anterior, previo acuerdo con el solicitante, tomando como base la carga contratada por el número de horas indicadas en el mismo.

En aquellos casos en que un número importante de lámparas estén fuera de servicio, el prestador de servicio de alumbrado podrá practicar el censo respectivo en el que intervendrá el suministrador, a fin de efectuar el ajuste que proceda en la facturación;

III. En los supuestos de las fracciones III y IV de la disposición anterior, la estimación se hará con base en los registros de consumo ocurridos en periodos anteriores, y las variaciones en los consumos históricos del usuario. Para el caso de las tarifas horarias para servicio general, se procederá por separado para cada periodo horario, tomando en cuenta la duración mensual de cada uno, y para el caso de las tarifas horarias para servicio de respaldo, se procederá por separado para cada periodo horario, tomando en cuenta la duración diaria de cada uno.

IV. En el supuesto de la fracción IV de la disposición anterior, una vez efectuada la lectura de los aparatos de medición se facturará nuevamente el suministro, con el consumo real ocurrido en el periodo en que se hubiera estimado el mismo, a fin de determinar, en su caso, la diferencia entre las facturaciones estimadas y las reales. El pago o compensación de los ajustes correspondientes se hará en un número de facturaciones posteriores igual al número de aquéllas cuyos consumos hubieran sido estimados. En ambos casos, los periodos de ajuste no podrán exceder a los señalados en la fracción III del artículo 31 del Reglamento.

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

**DECIMONOVENA.-** Cuando en un periodo de facturación se dañe el medidor de demanda máxima o no se disponga de la lectura, el suministrador procederá de la siguiente forma:

I. Estimaré el valor de ésta con base en la energía registrada en el mismo periodo y el promedio aritmético de los tres últimos factores de carga del respectivo servicio. En ningún caso el valor de la demanda máxima estimada podrá ser superior a los valores históricos de la demanda máxima medida que conserve el suministrador en sus registros de los últimos doce meses para el respectivo usuario.

II. Para el caso de los servicios en tarifas horarias para servicio general, se procederá conforme a lo establecido en la fracción I, para cada periodo horario por separado, tomando en cuenta la duración mensual de cada uno.

II. Para el caso de los servicios en tarifas horarias para servicio de respaldo, los factores de carga históricos pueden no ser información relevante.

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

### **SECCIÓN CUARTA**

#### **De la Facturación**

**VIGESIMOPRIMERA.-** Para cada usuario, el suministrador emitirá un aviso-recibo en el que aplicará las cuotas y los conceptos previstos expresamente en la(s) tarifa(s) respectiva(s) y sus disposiciones complementarias al suministro correspondiente por un periodo determinado.

**VIGESIMOSEGUNDA.-** El suministrador facturará los servicios normalmente de manera mensual o bimestral. Para aquellos servicios en tarifas con cargos por demanda, la facturación será mensual.

**VIGESIMOTERCERA.-** Las cuotas mensuales de las tarifas para servicio general y para servicio de respaldo, en media y alta tensión, así como las bonificaciones de las tarifas interrumpibles, se aplicarán por mes calendario. Cuando el periodo de facturación no coincida con el mes calendario, de modo que deban aplicarse cuotas mensuales diferentes, se determinarán la demanda y el consumo de energía correspondiente a cada mes en cada periodo horario, para aplicar las cuotas correspondientes de cada mes comprendido en el periodo de facturación. En el caso de los cargos fijos y por demanda, para su aplicación se tomará en cuenta el número de días de cada mes calendario dentro del periodo de facturación.

**VIGESIMOCUARTA.-** En el caso de los servicios con facturación mensual no incluidos en la disposición anterior, las cuotas aplicables para todo el consumo y, en su caso, para los cargos fijos o por demanda, serán las vigentes 15 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y con fines de facturación se considerará que el periodo entre lecturas es de un mes exacto.

**VIGESIMOQUINTA.-** En el caso de los servicios con facturación bimestral, las cuotas aplicables para todo el consumo y, en su caso, para los cargos fijos, serán las vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y con fines de facturación se considerará que el periodo entre lecturas es de dos meses exactos.

**VIGESIMOSEXTA.-** Como excepción a lo establecido en la disposición vigesimocuarta, para el caso de los servicios en tarifas para uso doméstico con facturación mensual en las zonas cálidas, y en el

**MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

caso de que el mes a facturar sea mixto, esto es, que incluya días del periodo de verano y fuera de éste, se procederá como se indica a continuación:

I. En los meses mixtos de entrada del verano:

I.a. Si el periodo de facturación incluye menos de 16 días de verano, se aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 15 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

I.b. Si el periodo de facturación incluye más de 15 días de verano, se aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 15 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

II. En los meses mixtos de salida del verano:

II.a Si el periodo de facturación incluye menos de 16 días de periodo fuera de verano, se aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 15 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

II.b Si el periodo de facturación incluye más de 15 días de periodo fuera de verano, se aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 15 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

La solución adoptada para el mes mixto de salida del verano corresponderá con la adoptada para el mes mixto de entrada del verano, esto es, la solución II.a con I.a, y la II.b con la I.b.

**VIGESIMOSEPTIMA.-** Como excepción a lo establecido en la disposición vigesimoquinta, para el caso de los servicios en tarifas para uso doméstico con facturación bimestral, en las zonas cálidas, y en el caso de que el bimestre a facturar sea mixto, esto es, que incluya días del periodo de verano y fuera de éste, se procederá como se indica a continuación:

I. En los bimestres mixtos de entrada de verano:

I.a Si el periodo de facturación incluye menos de 16 días de verano, se aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

I.b Si el periodo de facturación incluye más de 15, pero menos de 31 días de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y a la segunda se le aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes en la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

I.c Si el periodo de facturación incluye más de 30, pero menos de 46 días de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 60 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y a la segunda se le aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

I.d Si el periodo de facturación incluye más de 45 días de verano, se aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

II. En los bimestres mixtos de salida del verano:

II.a Si el periodo de facturación incluye menos de 16 días de periodo de fuera de verano, se aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

II.b Si el periodo de facturación incluye más de 15, pero menos de 31 días de periodo de fuera de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y a la segunda se le aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes en la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

**II.c** Si el periodo de facturación incluye más de 30, pero menos de 46 días de periodo de fuera de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la tarifa de verano correspondiente, con los cargos vigentes 60 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y a la segunda se le aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación;

**II.d** Si el periodo de facturación incluye más de 45 días de periodo de fuera de verano, se aplicará la tarifa 1, con los cargos vigentes 30 días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

La solución adoptada para el bimestre mixto de salida del verano corresponderá con la adoptada para el bimestre mixto de entrada del verano, esto es, la solución II.a con I.a, la II.b con la I.b, la II.c con la I.c, y la II.d con la I.d.

**VIGESIMOCTAVA.-** En los casos en que por conexión, suspensión o corte del servicio, terminación del contrato de suministro o adaptaciones excepcionales al proceso comercial, el periodo de facturación sea distinto de lo normal, el suministrador aplicará las cuotas de la tarifa respectiva proporcionalmente al número de días que comprenda el periodo de facturación, para el efecto de determinar y cobrar el importe correspondiente.

**VIGESIMONOVENA.-** En los servicios que se proporcionan en alta o media tensión, el suministrador podrá efectuar la medición de la energía eléctrica consumida y de la demanda máxima en el lado del secundario o en el del primario de los transformadores del usuario. Si se hiciera en el lado del secundario, las facturaciones se aumentarán en un 2% (dos por ciento).

En los servicios con tarifa de baja tensión, si la medición se hiciera en el lado primario de los transformadores, las facturaciones se disminuirán en un 2% (dos por ciento).

**TRIGÉSIMA.-** Formará parte de la factura el importe de los servicios proporcionados, más los gastos de instalación, depósito de garantía y otros que resulten a cargo del usuario en los términos del contrato respectivo.

Se incluirán en la factura los impuestos y derechos trasladables al usuario, que sean determinados por la autoridad competente, así como aquellos conceptos a cargo del usuario que sean contenidos en un convenio expresamente celebrado entre el suministrador y el usuario.

**TRIGESIMOPRIMERA.-** A solicitud del usuario, el suministrador medirá globalmente el suministro para uso doméstico y aplicará las cuotas de la tarifa respectiva al número de suministros individuales, con el fin de expedir una sola facturación, cuando el importe sea pagado por una sola persona física o moral por concepto de prestación contractual de carácter laboral a sus trabajadores. Los suministros distintos a los de uso doméstico se medirán y facturarán individualmente aplicando la tarifa correspondiente.

### **SECCIÓN QUINTA**

#### **Del Aviso-Recibo**

**TRIGESIMOSEGUNDA.-** El suministrador consignará mensual o bimestralmente el importe del suministro de energía eléctrica medida o estimada en los formatos de aviso-recibo, que contendrán, según sea el caso, los siguientes datos:

I. Nombre, domicilio, clave del Registro Federal de Contribuyentes del suministrador y demás requisitos fiscales;

II. Número de cuenta;

**MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

- III. Mediciones de lecturas anteriores y actuales de energía activa y reactiva, en su caso;
- IV. Demanda máxima medida y demanda facturable, según proceda;
- V. Constante de medición;
- VI. Consumos de kilowatt-hora (kWh), kilovolt amperes reactivo hora (kVARh) y factor de potencia;
- VII. Periodo que abarque la facturación;
- VIII. Importe total a pagar;
- IX. Fecha límite para que el pago quede comprendido en el periodo normal de cobranza, en los términos del contrato de suministro;
  - X. Fecha fijada para el corte por falta de . pago de la facturación de que se trate;
  - XI. Nombre, domicilio y clave del Registro Federal de Contribuyentes del usuario, cuando proceda;
  - XII. Identificación de los equipos de medición;
  - XIII. Fecha de expedición;
  - XIV. Indicación de que el consumo fue estimado, en su caso;
  - XV. Tarifa especificada en el contrato;
  - XVI. Impuestos y derechos aplicables;
  - XVII. Conceptos cobrados por cuenta de terceros;
  - XVIII. Otros cargos o créditos aplicables al suministro, y
  - XIX. Cualquier otra información que el suministrador considere necesaria o conveniente, aun cuando no forme parte integrante de la facturación.

**TRIGESIMOTERCERA.-** El suministrador dispondrá de un máximo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de la medición o estimación del consumo, para entregar al usuario el aviso-recibo en los formatos aprobados por la Secretaría.

Tales formatos no serán utilizados para la expedición de duplicados y reposiciones por cancelación.

## **SECCIÓN SEXTA**

### **De la Cobranza**

**TRIGESIMOCUARTA.-** El suministrador adoptará las medidas necesarias para facilitar a los usuarios el pago expedito del importe del suministro.

A solicitud del usuario, el suministrador proporcionará en las oficinas o módulos administrativos correspondientes al domicilio del suministro la información y los duplicados necesarios para efectuar los pagos.

**TRIGÉSIMOQUINTA.-** El usuario podrá efectuar el pago del aviso-recibo en cualquier oficina del suministrador, dentro de la circunscripción respectiva. Asimismo, podrá realizar el pago en las instituciones de crédito habilitadas para tal efecto o en los centros de cobranza que el suministrador designe para ello, los cuales serán dados a conocer a los interesados en el aviso-recibo o a través de medios masivos de comunicación.

**TRIGESIMOSEXTA.-** El suministrador deberá conceder al usuario un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de entrega del aviso-recibo por parte del mismo suministrador, para cubrir el monto del adeudo.

En caso de que el suministrador se retrase en la entrega al usuario del aviso-recibo, la fecha límite de pago consignada en el mismo será automáticamente prorrogada, para cumplir con el plazo estipulado en el párrafo anterior.

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

**TRIGESIMOSEXTA BIS.-** A solicitud expresa de los usuarios y en aquellos casos en que las tarifas aplicables introduzcan un elemento de estacionalidad en sus cuotas, el suministrador podrá celebrar convenios para el pago de sus facturas con base en la Opción de Pagos Amortiguados, la cual consiste en sustituir la facturación real por un pago que se calcula como un promedio de sus pagos mensuales o bimestrales, establecidos en base a la facturación de los últimos doce meses; a este valor, se le sumará el resultado de restar al monto de la facturación real, el monto de la facturación del mismo periodo del año anterior. El periodo de inscripción a esta opción de pagos podrá realizarse en cualquier mes del año.<sup>2</sup>

### **SECCIÓN SÉPTIMA**

#### **De las Solicitudes de Libranza**

**TRIGESIMOSEPTIMA.-** Cuando un usuario de servicio en media o alta tensión requiera realizar reparaciones, mantenimiento a sus instalaciones o cualquier actividad que implique suspender temporalmente la corriente, solicitará al suministrador la libranza respectiva con tres días de anticipación, a la fecha de inicio de los trabajos, debiendo firmar la petición tanto el solicitante como el responsable técnico.

El escrito en que se presente la solicitud deberá contener lo siguiente:

##### **I. Datos de servicio**

- a)** Nombre, denominación o razón social del solicitante;
- b)** Domicilio en el que se dé el suministro;
- c)** Tensión de suministro;
- d)** Número de cuenta;
- e)** Carga contratada.

##### **II. Datos de la libranza**

- a)** Fecha en que se solicita;
- b)** Horas de inicio y de terminación;
- c)** Nombre del responsable técnico;
- d)** Motivo de la libranza.

**TRIGESIMOCTAVA.-** El responsable técnico del solicitante de la libranza se encargará de verificar la ausencia de suministro y tomará las medidas de seguridad suficientes y necesarias para el personal y el equipo del solicitante.

### **SECCIÓN OCTAVA**

#### **De las Quejas y Reclamaciones**

**TRIGESIMONOVENA.-** Los usuarios y los solicitantes del Servicio Público de Energía Eléctrica que se consideren afectados en sus derechos, podrán presentar sus quejas y reclamaciones en las unidades, oficinas o módulos administrativos del propio suministrador que correspondan al domicilio en que se requiera el suministro. El suministrador deberá atender, o responder por escrito, las quejas y reclamaciones en el término de diez días hábiles.

Cuando la queja o reclamación expresada por el usuario o solicitante no resulte suficientemente clara, el suministrador podrá solicitar que ésta sea manifestada por escrito.

---

<sup>2</sup> Esta disposición fue adicionada mediante Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2003.

## **MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESTINADA AL SERVICIO PÚBLICO**

Los usuarios o solicitantes del servicio podrán presentar ante la Secretaría o la autoridad a que compete el asunto, las quejas que no hubieren sido resueltas por el suministrador en el término que señala el artículo 42 del Reglamento.

Cuando la queja o reclamación se derive de fallas en los equipos de medición, el usuario podrá solicitar la intervención de la Secretaría.

### **SECCIÓN NOVENA**

#### **Del Recurso Administrativo**

**CUADRAGÉSIMA.-** El escrito de interposición del recurso de revisión atenderá lo previsto por el título sexto de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.<sup>3</sup>

### **TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** El presente Manual entrará en vigor el día 1 de noviembre de 2000.

**SEGUNDA.-** Se deroga el capítulo I y el III del Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de julio de 1993.

**TERCERA.-** En tanto se publiquen los nuevos modelos de solicitud y contrato de suministro, seguirán utilizándose los que existen actualmente.

**CUARTA.-** En tanto se aprueba el nuevo formato de aviso-recibo, seguirá utilizándose el que existe actualmente.

Publíquese el presente Manual en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, Distrito Federal, a los nueve días del mes de octubre de dos mil.- El Secretario de Energía, Luis Téllez Kuenzler.- Rúbrica.

---

<sup>3</sup> Reformado mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2000.