

Institución:	Comisión Federal de Electricidad Coordinación Comercial
Nombre del trámite:	Atención de inconformidades por alto consumo de energía eléctrica

Responsable:	Enrique Vargas Nieto Coordinador Comercial
Dirección:	Río Ródano 14-501, Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, México, Distrito Federal
Teléfono:	5553-6460
Correo electrónico:	enrique.vargas@cfe.gob.mx

Esta Carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

Que el solicitante cuente con un medio para presentar su inconformidad por concepto de alto consumo de energía eléctrica en las localidades donde la empresa suministradora es Comisión Federal de Electricidad.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

Desde que el solicitante presenta la inconformidad por concepto de alto consumo de energía eléctrica hasta que se le aclara y solventa la inconformidad.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

- En las oficinas de atención al público de CFE en su localidad, de lunes a viernes de 8:00 a 14:30 horas, exceptuando días festivos.
- Por Internet, en la dirección: www.cfe.gob.mx las 24 horas del día, todos los días del año. En la página principal seleccionar: **Servicios en línea**, luego la sección: **Solicitudes** y por último elegir: **Aclaración de mi recibo**.
- Por teléfono, al número 071 del Centro de Servicio al Cliente, de 8:00 a 20:00 horas, todos los días del año.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Presentar la inconformidad en caso de que considere un incremento inusitado en su recibo de pago por el suministro de servicio de energía eléctrica.

REQUISITOS

Proporcionar número de servicio del domicilio del que se solicita la aclaración.

COSTOS

El trámite de su solicitud no tiene costo alguno.

No permita que persona alguna le solicite dinero o le condicione el trámite de este servicio, denúncielo. Tampoco ofrezca propina.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

Oportunidad	El tiempo para dar respuesta a un cliente que presenta una inconformidad por alto consumo de energía eléctrica, no será mayor de cuatro días hábiles en localidades urbanas y de cinco días hábiles en localidades rurales.
Confiabilidad	Toda inconformidad por alto consumo será atendida en una sola ocasión mediante el registro de una solicitud, cuyo número se le proporcionará invariablemente al cliente. De este modo, el cliente no tendrá que presentar otra inconformidad por el mismo motivo.
Honestidad	El cliente no señalará alguna conducta irregular cuando se atienda su inconformidad por alto consumo, ni pagará costo alguno por la realización de este trámite.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atención inmediata

En la oficina de CFE de atención al público de su localidad o al teléfono 071 del Centro de Servicio al Cliente.

Atención de quejas, aclaraciones o sugerencias

Si usted observa que no cumplimos, puede presentar su queja o aclaración en la oficina de atención al público de su localidad, al teléfono 071 del Centro de Servicio al Cliente, o en Internet en la dirección: www.cfe.gob.mx, seleccionando en la página principal: **Contáctanos** y posteriormente: **Correo electrónico**, le daremos respuesta en un lapso no mayor de 10 días hábiles.

Denuncias contra servidores públicos

Si usted considera que la conducta de algún servidor público es irregular, puede contactar al **Órgano Interno de Control –OIC-** en la CFE, donde será atendido en un plazo de 5 días hábiles. Puede consultar la ubicación del **OIC** que corresponde a su localidad en Internet en la dirección: www.cfe.gob.mx, seleccionando en la página principal la sección: **Información al cliente**, la opción: **Carta Ciudadana: Quejas y denuncias – SFP**, y por último seleccionar la **Entidad Federativa** y el **Municipio**.

Evaluación ciudadana

Al finalizar el trámite de referencia podremos solicitar su opinión mediante encuesta telefónica, que nos permitirá mejorar el servicio.

COMPROMISOS DE MEJORA

Proporcionar al cliente información clara y objetiva que le permita conocer el porqué del importe de su factura por consumo de energía eléctrica

Lograr que más del 90 por ciento de los trámites por este concepto se atiendan dentro de los plazos comprometidos. Es decir, no serán mayores de cuatro días hábiles en localidades urbanas o de cinco días hábiles en localidades rurales.

Sus comentarios y sugerencias serán bienvenidos, con ellos determinaremos las mejoras a llevar a cabo.

Comisión Federal de Electricidad, una empresa de clase mundial.

Atentamente,

Enrique Vargas Nieto
Coordinador Comercial

La Presente Carta Compromiso al Ciudadano, se suscribe en la Ciudad de México, D.F. a los 30 días del mes de septiembre de 2005. Usted puede encontrar un resumen de esta Carta, en forma de tríptico, en las ventanillas de nuestras oficinas de atención al público en su localidad y en Internet en la dirección: www.cfe.gob.mx
Próxima Revisión: marzo 2006

