

|                     |  |
|---------------------|--|
| Institución:        | Comisión Federal de Electricidad<br>Coordinación Comercial           |
| Nombre del trámite: | Atención de reportes de fallas en el suministro de energía eléctrica |
| Responsable:        | Enrique Vargas Nieto<br>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 la persona o empresa que cuenta con el suministro de energía eléctrica en las localidades donde la suministradora es Comisión Federal de Electricidad, pueda reportar fallas y ser atendida.

### VIGENCIA DEL TRÁMITE

Desde que la persona o empresa reporta alguna falla del suministro de energía eléctrica hasta que es solucionada la falla y el suministro es restablecido a sus condiciones normales.

### ¿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](http://www.cfe.gob.mx) las 24 horas, todos los días del año. En la página principal seleccionar: **Servicios en línea**, luego la sección: **Solicitudes**, y por último elegir: **Avisar de fallas en la luz**.
- Por teléfono, al número 071 del Centro de Servicio al Cliente, las 24 horas, todos los días del año.

### RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Reportar la falla que afecta el suministro de energía eléctrica en su domicilio o en su empresa.

## REQUISITOS

Proporcionar el número de servicio del domicilio donde se presenta la falla.

## COSTOS

El trámite de su solicitud no tiene costo alguno.

**No permita que alguna persona 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:

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Oportunidad</b>   | <p>Si la falla reportada es en el sistema eléctrico de CFE, el suministro será restablecido en los siguientes plazos:</p> <p>Área urbana: 4 horas si la falla afecta a un sector de viviendas, comercios o industrias y 10 horas si la falla afecta únicamente su domicilio.</p> <p>Área rural: 10 horas si la falla afecta a un sector de viviendas, comercios o industrias y 30 horas si la falla afecta únicamente su domicilio.</p> <p>En el caso de que al atender el reporte se detecte que la falla es en la instalación del propio domicilio, el personal se lo notificará, terminando la responsabilidad de CFE.</p> |
| <b>Confiabilidad</b> | Atender la falla del domicilio en una sola visita.  |
| <b>Honestidad</b>    | Todo el personal de CFE que lo atienda portará su identificación a la vista y solucionará la falla reportada sin solicitar pago o dádiva.   |

## ¿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](http://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](http://www.cfe.gob.mx), seleccionando en la página principal la sección: **Información al cliente**, la opción: **Carta Ciudadana: Quejas y denuncias - SFP**, y en la siguiente página seleccionar la **Entidad Federativa** y el **Municipio**.

## Evaluación ciudadana

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

### COMPROMISOS DE MEJORA

Continuaremos reorganizando nuestros centros de trabajo con objeto de atender en menores plazos el servicio a nuestros clientes.

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](http://www.cfe.gob.mx)  
Próxima Revisión: marzo de 2006

