

Institución:	Comisión Federal de Electricidad Coordinación de Distribución
Nombre del trámite:	Solicitud de incremento a la carga contratada

Responsable:	José de Jesús Arce Salas Coordinador de Distribución
Dirección:	Río Ródano 14 - 301, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc C. P. 06598, México, D.F.
Teléfono:	55-53-67-74
Correo electrónico:	jose.arce@cfе.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

Comunicar a la persona o empresa interesada sobre la factibilidad y el costo para proporcionarle el incremento de carga solicitado.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

El solicitante o su representante legal cuenta con 60 días naturales a partir de que recibió el comunicado con el presupuesto de las obras necesarias para cumplir con las condiciones requeridas para recibir el incremento solicitado, transcurrido este plazo perderán vigencia las condiciones informadas, en cuyo caso, se requerirá una actualización del presupuesto, la que estará sujeta a un pago, de acuerdo a la reglamentación vigente.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

- En nuestras oficinas de atención al público de 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**, en la siguiente página elegir la sección: **Solicitudes**; y por último: **Incrementar la carga**.
- En el teléfono 071 del Centro de Servicio al Cliente, de 8:00 a 20:00 horas, todos los días del año.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Cumplir los requisitos señalados en la presente carta.

Cuando las condiciones del suministro lo requieran, puede implicar costo por concepto de aportaciones y actualización del depósito de garantía a cargo del solicitante.

REQUISITOS

Llenar el formato en original y copia "Solicitud de Servicio de Energía Eléctrica Bajo el Régimen de Aportaciones".

El formato está disponible en las oficinas de atención al público de CFE en su localidad y en Internet en la dirección www.cfe.gob.mx, seleccionando en la página principal: **Servicios en línea**, en la siguiente página elegir la sección: **Solicitudes**; y por último: **Incrementar la carga**.

COSTOS

El trámite de este servicio no tiene costo. Salvo el caso que se trate de una actualización solicitada por el cliente, por haber transcurrido el plazo de vigencia del oficio resolutivo.

No permita que persona alguna le pida dinero o le condicione el trámite de este servicio, denúncielo.

COMPROMISOS DE SERVICIO

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

Oportunidad	CFE expedirá los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none">1. Comunicado sobre la factibilidad de proporcionar el incremento solicitado, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.2. Comunicado con el presupuesto de las obras requeridas para suministrar el incremento de carga solicitado, especificando la aportación a su cargo, en un plazo, a partir de la entrega del comunicado de factibilidad, hasta de: 5 días hábiles, para un servicio individual en baja tensión, menor o igual a 5 kilowatts incluyendo el incremento. 10 días hábiles, para un servicio individual en baja tensión mayor a 5 kilowatts incluyendo el incremento o un servicio individual en media tensión. 30 días hábiles, para un servicio individual en alta tensión.
Amabilidad	Todo el personal de la CFE que lo atienda portará su identificación a la vista y aclarará todas sus dudas relacionadas con el trámite.
Transparencia	Los cálculos se efectúan conforme a la reglamentación vigente, utilizando el catálogo de precios aprobado por la Comisión Reguladora de Energía, que puede consultarse por Internet en la dirección www.cfe.gob.mx , seleccionar: Información al cliente y posteriormente la sección: Precio por obra solicitada . Las comunicaciones se emiten en papel membretado de CFE.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atención inmediata

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

Quejas y aclaraciones o sugerencias

Puede presentar su queja, aclaración o sugerencia en las oficinas de atención al público de CFE en 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 en la siguiente página elegir: **Correo electrónico**, le daremos respuesta en un lapso no mayor a 10 días hábiles.

Denuncias contra servidores públicos

Si detecta alguna conducta irregular de servidores públicos de CFE, puede contactar al **Órgano Interno de Control -OIC-**, en los teléfonos indicados en su aviso recibo, donde se le atenderá en un plazo de 5 días hábiles. Puede localizar la dirección 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 del Servicio

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

COMPROMISOS DE MEJORA

Reducir el tiempo en atender las solicitudes de incremento a la carga contratada.

Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad entre usted y CFE.

Comisión Federal de Electricidad, una empresa de clase mundial.

ATENTAMENTE

Ing. José de Jesús Arce Salas
Coordinador de Distribución

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 de 2006

