

Institución:	Comisión Federal de Electricidad Coordinación de Distribución
Nombre del trámite:	Solicitud de servicio de energía eléctrica bajo el régimen de aportaciones
Responsable:	José de Jesús Arce Salas Coordinador de Distribución
Dirección:	Río Ródano 14-301, Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, México, Distrito Federal
Teléfono:	5553-6774
Correo electrónico:	jose.arce@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 obtenga el oficio resolutivo donde se le indican los requisitos y el monto de las aportaciones a su cargo, para poder proporcionarle el servicio.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

Dos meses contados a partir de la fecha en la que el solicitante reciba el oficio resolutivo.

¿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, todos los días del año. En la página principal seleccionar: **Servicios en línea: Contrata la luz.**

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Presentar la solicitud de servicio a través de los medios puestos a su disposición y en su caso proporcionar la información adicional que se le requiera y que nos permita atenderlo de manera efectiva.

REQUISITOS

Proporcionar los siguientes datos:

- Nombre del solicitante o razón social
- Domicilio donde solicita el suministro
- Tipo de suministro solicitado
- Tensión de suministro (baja, media o alta)
- Carga por contratar en kW, en su caso demanda solicitada en kW.
- Uso que se dará al suministro.

COSTOS

El trámite de su solicitud no tiene costo alguno. Salvo el caso de 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 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	Con base a la información proporcionada en su solicitud, se formulará el presupuesto correspondiente y se le entregará el oficio resolutivo dentro de los plazos que a continuación se establecen: 1. Cinco días hábiles, para solicitudes individuales en baja tensión con demanda de hasta 5 kW. 2. Diez días hábiles, para solicitudes individuales en baja tensión con demanda mayor de 5 kW. 3. Quince días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en baja tensión con demanda de hasta 1000 kW. 4. Veinte días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en baja tensión con demanda mayor de 1000 kW. 5. Diez días hábiles, para solicitudes individuales en media tensión con cualquier valor de demanda. 6. Veinte días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en media tensión con cualquier valor de demanda. 7. Treinta días hábiles, para solicitudes individuales en alta tensión con
	cualquier valor de demanda, y 8. Treinta días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en alta tensión con cualquier valor de demanda. 9. Cuando

<p>Oportunidad</p>	<p>Con base a la información proporcionada en su solicitud, se formulará el presupuesto correspondiente y se le entregará el oficio resolutivo dentro de los plazos que a continuación se establecen: 1. Cinco días hábiles, para solicitudes individuales en baja tensión con demanda de hasta 5 kW. 2. Diez días hábiles, para solicitudes individuales en baja tensión con demanda mayor de 5 kW. 3. Quince días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en baja tensión con demanda de hasta 1000 kW. 4. Veinte días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en baja tensión con demanda mayor de 1000 kW. 5. Diez días hábiles, para solicitudes individuales en media tensión con cualquier valor de demanda. 6. Veinte días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en media tensión con cualquier valor de demanda. 7. Treinta días hábiles, para solicitudes individuales en alta tensión con</p>
---------------------------	--

¿QUE HACER SI NO CUMPLIMOS?

cualquier valor de demanda, y 8. Treinta días hábiles, para solicitudes de naturaleza colectiva en alta tensión con cualquier valor de demanda. 9. Cuando

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 el banner de la SFP: **Quejas y denuncias – SFP**, y por último seleccionar la **Entidad Federativa** y el **Municipio**. (<http://www.cfe.gob.mx/apoyo/Paginas/quejasydenunciasSecodam.aspx>)

Evaluación ciudadana

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

COMPROMISOS DE MEJORA

Seguimiento de las solicitudes recibidas, a través de un sistema informático para su registro y control.

Disponibilidad de consulta en línea, del estado que guarda la solicitud.

Determinación del monto de las aportaciones de forma sistematizada asegurando la confiabilidad del trámite.

Sus comentarios y sugerencias serán bienvenidos, con ellos determinaremos las mejoras a llevar a cabo para brindarle un mejor servicio.

Comisión Federal de Electricidad, una empresa de clase mundial.

Atentamente,

**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

