

Institución:	Comisión Federal de Electricidad Coordinación Comercial
Nombre del trámite:	Solicitud de suministro de energía eléctrica

Responsable:	Enrique Vargas Nieto Coordinador Comercial
Dirección:	Río Ródano 14-501, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06598, México, D.F.
Teléfono:	55-53-64-60
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 interesada pueda contar con el suministro de energía eléctrica en las localidades donde la suministradora sea la Comisión Federal de Electricidad -CFE-.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

El contrato de suministro de energía eléctrica tendrá una vigencia indefinida, su duración terminará por:

- Voluntad del usuario;
- Cambio de giro o características del mismo que implique la aplicación de otra tarifa;
- Cambio de propietario o arrendatario del inmueble, industria o comercio.
- Falta de pago por algún adeudo, a los quince días naturales de haberse efectuado la suspensión del suministro con motivo de dicho adeudo.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

- 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**, en la siguiente página elegir la sección: **Solicitudes**; y por último: **Contrata la luz**.

- Por teléfono, al número 071 del Centro de Servicio al Cliente, de 8:00 a 20:00 horas, todos los días del año.

Recuerde que estamos para atenderle en todo el país, exceptuando el Distrito Federal y área metropolitana.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Para proporcionarle el suministro de energía eléctrica, es necesario que:

- Cuento con las instalaciones completas para recibir el suministro, de acuerdo con las especificaciones aprobadas por la Comisión Reguladora de Energía, las cuales puede consultar en Internet en la dirección www.cfe.gob.mx, en la página principal seleccionar **Servicios en línea**, elegir: **Antes de contratar** y seleccionar tanto el **Tipo de Cliente** como el suministro que requiere; o bien, en nuestras oficinas de atención al público y
- Cubrir el depósito de garantía que se paga en la primera facturación del servicio. Si requiere obra o aportación, el depósito de garantía se paga al momento de formular la solicitud. El depósito de garantía está establecido en las tarifas vigentes de acuerdo al tipo de servicio solicitado, puede consultar su monto por Internet en la dirección www.cfe.gob.mx, seleccionando en la página principal **Información al cliente** - luego **Conoce tu tarifa** y en la siguiente página seleccionando la **Tarifa específica o general** que corresponda.

REQUISITOS

Proporcionar los siguientes datos:

- Nombre del solicitante o Razón Social
- Domicilio donde solicita el suministro.
- Tipo de suministro solicitado: Número de fases, Tensión (Volts).
- Carga conectada en kW, en su caso demanda a contratar en kW.
- Uso que se dará al suministro.

Cuando su solicitud corresponda a alta tensión o lugares de concentración pública, deberá entregar copia del Dictamen de verificación de instalaciones eléctricas expedido por una unidad de verificación aprobada por la Secretaría de Energía, de acuerdo al artículo 28 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y presentar el original para su cotejo.

Las solicitudes de nuevos servicios para el bombeo de agua para riego agrícola que aún no están inscritos en el padrón de beneficiarios de SAGARPA, podrán solicitar su contratación en las tarifas 9 y 9M, siempre y cuando acrediten el uso agrícola mediante el título de concesión.

Los nuevos contratos para las tarifas de estímulo se formularán hasta que la SAGARPA los incluya en el padrón y les asigne la cuota energética; según acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de agosto de 2005.

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:

Amabilidad	Todo el personal de la CFE que lo atienda portará su identificación a la vista, lo tratará con amabilidad y aclarará todas sus dudas relacionadas con este trámite.
Efectividad	<p>Si se cuenta con todos los datos necesarios y no se requieren obras específicas para proporcionarlo, CFE conectará el suministro en los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none">• En poblaciones con más de 10,000 usuarios, hasta 5 días hábiles.• En poblaciones con 5,000 a 10,000 usuarios, hasta 10 días hábiles.• En poblaciones con menos de 5,000 usuarios, hasta 15 días hábiles. <p>Cuando se requiera de obras específicas, los plazos anteriores serán contados a partir de que tales obras se hayan concluido y se cumpla con los requisitos para contratación de acuerdo con el tipo de suministro solicitado. El usuario puede concertar, vía telefónica, su cita (que se programará en el momento de la llamada) para la conexión, una vez que tenga la instalación completa para recibir el suministro.</p>
Transparencia	El usuario no 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 a 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: **Cartas Compromiso: 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

Reducir el tiempo en atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica.

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 22 días del mes de marzo de 2006. 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
Proxima Revisión: septiembre de 2006.

