# AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES OBTENIDOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN, OFICINAS DE COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD Y MEDIOS DE ATENCIÓN REMOTA Y DIGITAL DISPONIBLES PARA LAS USUARIAS DEL SERVICIO.

En cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable, **Subdirección de Distribución**, con domicilio en **Lago Zurich No. 214, 4° Piso, Col. Ampliación Granada, C.P. 11529 de la Ciudad de México**, informa que en su calidad de sujeto obligado que recaba y ejerce el tratamiento sobre los datos personales, emite el siguiente:

## AVISO DE PRIVACIDAD

**Subdirección de Distribución**, con domicilio en **Lago Zurich No. 214, 4° Piso, Col. Ampliación Granada, C.P. 11529 de la Ciudad de México**, informa que es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos de conformidad a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados[1] y demás normatividad que resulte aplicable.

**Datos personales.**

Los datos personales a que se refiere el presente aviso de privacidad son los que se encuentran considerados en las Fracciones IX del Artículo 3 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

> ***"Artículo 3.*** *Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:*
>
> *…*
>
> ***IX. Datos personales:*** *Cualquier información concerniente a una persona identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;*

**¿Qué datos personales se recaban y para qué finalidad?**

Los datos personales que se recaban son: *imágenes, fotografías, audio y/o video* -utilizados durante procesos como la atención a usuarios, levantamiento de reportes, verificación de servicios, contratación, seguimiento y calidad en la prestación del servicio- y en algunos casos, los datos personales de particulares y/o de servidores públicos, entre los que se encuentran, de forma enunciativa más no limitativa:

a) **Nombre completo y Clave Única de Registro de Población (CURP)**;
b) **Datos contenidos en identificación oficial vigente**;
   - Credencial para votar emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE)

[1] Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

- Pasaporte Mexicano emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SER);
- Forma Migratoria 3 (FM3) emitida por el Instituto Nacional de Migración (INM); y/o
- Cédula profesional con fotografía emitida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.

c) **Domicilio**;
d) **Teléfono particular;**
e) **Teléfono celular;**
f) **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) e información contenida en la Constancia de Situación Fiscal** y
g) **Correo electrónico.**

Con la **finalidad** de llevar a cabo, respecto del suministro de energía eléctrica, entre otros, lo siguiente:

- **Contratación, conexión y seguimiento;**
  - Corrección o modificación de la dirección u otros datos personales del Usuario Final;
  - Atención y levantamiento de reportes por fallas en el servicio;
  - Solución de quejas; y
  - Mantener contacto con los Usuarios Finales del servicio.
- **Facturación;**
  - Atención y levantamiento de reportes por aclaración de su facturación.
- **Cobranza;**
  - Aseguramiento de pago.
- **Suspensión y Terminación del servicio;**
- **Actualización y Modificación del servicio;**
  - Cambio de modalidad de pago;
  - Incremento de carga; y
  - Cambio de instalación.
- **Servicios Tecnológicos;** y
  - Recuperación de contraseñas.
- **Recabar información relacionada con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica que recibe.**
- **Notificación y seguimiento a interrupciones del servicio programadas y no programadas.**

De forma adicional a lo anterior, utilizaremos sus datos personales, tales como **"correo electrónico y teléfono celular (incluidos mensajes de texto y mensajería instantánea)"** *--- si bien no necesarios para el suministro de energía eléctrica, nos permite y facilita brindarle una mejor atención y servicio ---*, con las finalidades siguientes:

- **Promover los productos y servicios que ofrecemos;**
- **Publicidad de nuestros servicios;** y
- **Emisión de recibo digital (campaña Paperless).**

En caso de que no desee que sus datos personales (correo electrónico y teléfono celular) sean tratados para los fines adicionales antes mencionados, queda a salvo su derecho desde este momento de comunicarnos su negativa u oponerse a dicho uso a través del

Centro de Atención a Clientes (CAC) de Comisión Federal de Electricidad más cercano a su domicilio, haciendo ejercicio de sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de datos personales (Derechos ARCO).

A fin de identificar el CAC más cercano a su domicilio, se proporciona la siguiente liga de internet: https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/DondePagar/CentrosDeAtencion.aspx

**Fundamento para el tratamiento de datos personales.**

**La Subdirección de Distribución**, trata los datos personales con fundamento en el artículo 6° apartado "A" Fracción II y 16 Párrafo Segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos[2]; Artículos 3 fracción XIX, 19 y 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública[3]; Artículos 14, 15, 17 y 25 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados[4]; así como en la normatividad interna como el Procedimiento para la Contratación del Suministro de Energía Eléctrica, Instructivo para la orientación e información al cliente, Instructivo para finiquito administrativo por cambio de titular, Instructivo para finiquito de contrato de energía eléctrica, Guía para el registro de solicitudes entre otros aplicables, incluyendo el Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad vigente, publicado en el Diario Oficial de la Federación y sus reformas, además de las disposiciones administrativas internas que regulan la organización, operación y atribuciones de las áreas responsables para la prestación del servicio de energía eléctrica y la gestión comercial correspondiente.

**Transferencia de Datos.**

En primera instancia, y de forma específica respecto de fotografías e imágenes y/o material gráfico consistente en grabaciones de audio y/o video obtenidos por aparatos electrónicos o medios ópticos, se informa que no se realizarán transferencias, a excepción de solicitud de autoridad judicial competente que esté debidamente fundada y motivada. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 16 fracción III y 64 fracciones I, II, III, IV y IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados[5].

Ahora bien, respecto de sus datos personales, se informa que se realizarán transferencias con fundamento en lo dispuesto en los artículos 3 fracción XXX y 64 fracciones VI y VII de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados[6], con las siguientes personas, empresas y organizaciones distintas a **La Subdirección de Distribución**, para los siguientes fines:

| **Destinatario de los datos personales** | **País** ***(opcional)*** | **Finalidad** |
|---|---|---|

[2] Última reforma publicada DOF 06-05-2026.

[3] Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

[4] Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

[5] Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

[6] Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

| | | |
|---|---|---|
| ***Comisionistas.*** | ***Estados Unidos Mexicanos*** | ***Transferir información para la apertura de canales de pago para la atención a los clientes en cumplimiento a la Normatividad Aplicable.*** |
| ***Gestores de cobranza.*** | ***Estados Unidos Mexicanos*** | ***Transferir información para realizar la gestión de cobro en clientes con adeudos.*** |

Además, sus datos personales podrán ser transferidos sin su consentimiento por ser necesarias para proporcionar de manera eficiente, confiable y con calidad aquellas que se encuentran estrictamente relacionadas con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica, así como los requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, entre las que se encuentran:

| **Destinatario de los datos personales** | **País *(opcional)*** | **Finalidad** |
|---|---|---|
| ***Autoridades jurisdiccionales.*** | ***Estados Unidos Mexicanos*** | ***Transferencia de información, derivado de un mandato y/o requerimiento judicial.*** |
| ***Dependencias y Organismos de la Administración Pública Federal: Comisión Nacional de Energía (CNE), Secretaría de Energía (SENER), Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (BUEN GOBIERNO), Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SAGARPA).***<br><br>***Dependencias u organismos con los que Comisión Federal de Electricidad lleve a cabo convenios, descuentos, o bien, tenga obligaciones y/o convenios de colaboración.*** | ***Estados Unidos Mexicanos*** | ***Transferencia de información en cumplimiento a la Normatividad Aplicable.*** |

Al respecto, se informa que no será requerido su consentimiento para realizar las mismas, conforme a lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados[7].

**¿Dónde se pueden ejercer los Derechos ARCO?**

[7] Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

Para el caso de que la persona titular desee expresar su negativa para el tratamiento de datos personales que requiera su consentimiento; o bien, para que ejerza los “derechos ARCOP” respecto de los datos personales proporcionados a la Subdirección de Distribución de la Comisión Federal de Electricidad, deberá dirigir un escrito libre al domicilio de la Unidad de Transparencia o una comunicación a la dirección de correo electrónico informacion.publica@cfe.mx. Asimismo, podrá optarse por presentar la solicitud mediante la Plataforma Nacional de Transparencia –habilitada y administrada por la autoridad garante– accediendo al siguiente enlace: https://www.plataformadetransparencia.org.mx (medio preferente y más recomendable para conveniencia de la persona solicitante, al contener el formulario aprobado por dicha autoridad).

Se informa al público que, la solicitud de ejercicio de “derechos ARCOP”, conforme al numeral 46 de la −nueva− Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, deberá contener:

I. El nombre de la persona titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
II. Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita la persona titular, y
VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Conforme a la fracción I del artículo 79 de la −nueva− Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Unidad de Transparencia de la CFE es el área facultada para orientar a las personas titulares de datos personales sobre la forma en la que pueden presentar una solicitud de ejercicio de “derechos ARCOP”. La orientación podrá darse en el domicilio de la Unidad de Transparencia, previa cita.

La respuesta a cualquier solicitud de ejercicio de “derechos ARCOP” será notificada a través del medio elegido para recibir notificaciones; o bien, podrá ser hecha del conocimiento de la persona titular o su representante mediante la Plataforma Nacional de Transparencia si la solicitud ingresó por dicho medio. Las modalidades de respuesta disponibles son copia simple, copia certificada y archivo electrónico en medio de almacenamiento como disco compacto (ésta última, con costo para la persona solicitante). Podrá elegirse el envío de la respuesta por correo certificado –previa acreditación del pago de los costos que correspondan– una vez que se haya acreditado fehacientemente la titularidad de los datos. En lo tocante a costos, se observarán las disposiciones del artículo 44 de la −nueva− Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Cada respuesta a una solicitud de ejercicio de “derechos ARCOP” podrá ser notificada en el plazo de 20 días hábiles que señala el numeral 45 de la −nueva− Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Asimismo, el plazo

podrá ser ampliado hasta por 10 días, a discrecionalidad de la CFE conforme a lo establecido en el citado artículo.

**¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?**

Puede revocar el consentimiento en cualquier momento de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal u operativa requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación comercial y/o contractual con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar la solicitud respectiva a través de un formato libre en el Centros de Atención a Clientes de la **Comisión Federal de Electricidad** más cercano al domicilio donde se preste el contrato de suministro.

Para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, el Titular de los Datos Personales podrá revocar el consentimiento que ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales sin que se le atribuyan efectos retroactivos a la revocación, a través del ejercicio de los derechos de cancelación y oposición de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, por lo que podrá acudir al Centro de Atención a Clientes de la **Comisión Federal de Electricidad** más cercano al domicilio donde se preste el contrato de suministro, o bien ponerse en contacto con nuestra oficina de Información Pública.

**Cambios al aviso de privacidad.**

**La Subdirección de Distribución**, se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones al presente Aviso de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, reformas a las leyes, políticas internas o nuevos requerimientos para cumplir con las finalidades previstas.

En caso de que exista cambio en este Aviso de Privacidad, lo haremos de su conocimiento de forma visible en nuestros Centros de Atención a Clientes así como también se tendrá disponible en los diferentes medios de atención remota y digital autorizados por la CFE y disponibles para la atención de las usuarias del servicio. Para mejor referencia y ubicación de lo anterior, se proporcionan las siguientes ligas de internet:

https://www.cfe.gob.mx/transparencia_etica/transparencia/pages/datos_personales.aspx

**Elaboración:** Junio 2026.