



FICHA DE TRÁMITE  
**REPORTE DE FALLAS EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

|                                |  |                                      |                        |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------|
| <b>SECTOR</b>                  | ELÉCTRICO                              | <b>NIVEL DE DIGITALIZACIÓN</b>       | TRÁMITE MIXTO          |
| <b>INSTITUCIÓN RESPONSABLE</b> | COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO</b> | COORDINACIÓN COMERCIAL |

**INFORMACIÓN GENERAL DEL TRÁMITE**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN</b>      | REPORTAR LAS FALLAS EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE UNA NOTIFICACIÓN A LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) SOBRE INTERRUPCIONES O PROBLEMAS EN EL SERVICIO, PARA QUE LA CFE PUEDAN INVESTIGAR Y SOLUCIONAR LA FALLA.  |
| <b>INSTITUCIÓN RESPONSABLE</b>       | COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE)  |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO</b> | COORDINACIÓN COMERCIAL  |
| <b>SOLICITANTE</b>                   | CUALQUIER PERSONAS QUE TENGA UN CONTRATO VIGENTE PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA CON CFE Y NO TENGA ADEUDOS.  |
| <b>FUNDAMENTO LEGAL</b>              | <p>LEY DEL SECTOR ELÉCTRICO</p> <p>ARTICULO 45: LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE EXPIDE LA CNE, TIENEN POR OBJETO DETERMINAR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y DE LA PERSONA USUARIA, PARA LO CUAL DEBEN CONTENER, COMO MÍNIMO:</p> <p>VII. EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS.</p> |

**REQUISITOS Y MEDIOS DE ATENCIÓN**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>LISTA DE REQUISITOS</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. TENER UN CONTRATO VIGENTE PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA CON CFE</li> <li>2. EL SERVICIO DEBE ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS RECIBOS</li> <li>3. NÚMERO DE SERVICIO</li> <li>4. NÚMERO DE CUENTA</li> <li>5. NÚMERO DE MEDIDOR</li> <li>6. DOMICILIO DONDE SE PRESTA EL SERVICIO</li> <li>7. NOMBRE DEL CLIENTE</li> <li>8. TELÉFONO</li> </ol> |
|----------------------------|--|



|  |   |
|--|---|
| <b>TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN</b> | • 10 HORAS EN ÁREA URBANA Y UN MÁXIMO 24 HORAS EN ÁREA RURAL; • SI LA FALLA EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA AFECTA A TODO UN SECTOR O ÁREA, EL TIEMPO DE ATENCIÓN ES DE MÁXIMO 4 HORAS EN ÁREA URBANA Y MÁXIMO 10 HORAS EN ÁREA RURAL. HÁBILES                                    |
| <b>DOMICILIO</b>                                 | TRÁMITE REQUIERE VALIDACIÓN ENTRE SISTEMAS PARA DESCARTAR QUE LA FALLA NO ESTE ASOCIADA A UNA FALLA MAYOR O A UNA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, NO SE PUEDE REALIZAR DE FORMA DIRECTA. ESTE TRAMITE ESTA DISPONIBLE EN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN Y EN EL 071 MEDIANTE LA AUTOATENCIÓN DEL IVR |
| <b>HORARIOS DE ATENCIÓN</b>                      | DEPENDE DE LA ZONA EN LA QUE SE ENCUENTRE EL CENTRO DE ATENCIÓN C.F.E.  |
| <b>MEDIOS DE CONTACTO</b>                        | 071<br>EMAIL(S): NO APLICA  |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>COSTO ASOCIADO (SOLICITANTE)</b> |           |
| <b>REQUIERE PAGO</b>                | NO        |
| <b>COSTO</b>                        | NO APLICA |
| <b>PAGO EN LÍNEA</b>                | NO        |

|  |  |
|--|--|
| <b>MODALIDADES</b>   |  |
| NO TIENE MODALIDADES SUSTANTIVAS REGISTRADAS ACTUALMENTE     |  |
| NO TIENE MODALIDADES ADMINISTRATIVAS REGISTRADAS ACTUALMENTE |  |