



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>	LEY DEL SECTOR ELÉCTRICO  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:  VII. EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS.

**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 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	