Comisión Federal de Electricidad®

FICHA DE TRÁMITE

INCONFORMIDAD POR COBRO EXCESIVO EN EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

SECTOR	ELÉCTRICO	**NIVEL DE DIGITALIZACIÓN**	TRÁMITE MIXTO
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE)	**UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO**	COORDINACIÓN COMERCIAL

INFORMACIÓN GENERAL DEL TRÁMITE

OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN	BUSCAR UNA ACLARACIÓN Y, SI ES JUSTIFICADO, OBTENER UN AJUSTE EN LA FACTURACIÓN POR PARTE DE LA CFE.
INSTITUCIÓN RESPONSABLE	COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE)
UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO	COORDINACIÓN COMERCIAL
SOLICITANTE	CUALQUIER PERSONAS QUE TENGA UN CONTRATO VIGENTE PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA CON CFE Y TENGA DUDAS CON EL COBRO DE SU RECIBO.
FUNDAMENTO LEGAL	LEY DEL SECTOR ELÉCTRICO ARTÍCULO 11: LA CNE ESTÁ FACULTADA PARA: XLVI.COORDINARSE CON LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y MORALES USUARIAS DEL SUMINISTRO BÁSICO Y COMPRENDIDAS EN EL ARTÍCULO 2 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y ATENDER DIRECTAMENTE LAS QUEJAS DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y MORALES USUARIAS DE DICHO SERVICIO CUYAS QUEJAS NO SON PROCEDENTES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR O EN LAS CUALES DICHA AUTORIDAD NO PUEDE ACTUAR COMO ÁRBITRO, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 99 Y 117 DE DICHA LEY

REQUISITOS Y MEDIOS DE ATENCIÓN

LISTA DE REQUISITOS	1- PRESENTAR QUEJA EN LAS VENTANILLAS DE ATENCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES O 071 2- PROPORCIONAR RPU DEL SERVICIO
TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN	LA CFE TIENE UN PLAZO MÁXIMO DE DOS MESES PARA RESOLVER TU CASO Y, SI LA INCONFORMIDAD ES PROCEDENTE, TE CORREGIRÁN EL RECIBO Y TE NOTIFICARÁN A TRAVÉS DE LOS MEDIOS QUE PROPORCIONASTE. HÁBILES
DOMICILIO	TRÁMITE SE ENCUENTRA DISPONIBLE DESDE LA APP CFE CONTIGO Y DESDE MI ESPACIO LOS CUALES SOLICITAN INFORMACIÓN PARA VALIDAR QUE EL PETICIONARIO SEA USUARIO DEL SERVICIO
HORARIOS DE ATENCIÓN	DEPENDE DE LA ZONA EN LA QUE SE ENCUENTRE EL CENTRO DE ATENCIÓN C.F.E.

MEDIOS DE CONTACTO	071 EMAIL(S): NO APLICA

COSTO ASOCIADO (SOLICITANTE)

REQUIERE PAGO	NO
COSTO	NO APLICA
PAGO EN LÍNEA	NO

MODALIDADES

NO TIENE MODALIDADES SUSTANTIVAS REGISTRADAS ACTUALMENTE

NO TIENE MODALIDADES ADMINISTRATIVAS REGISTRADAS ACTUALMENTE