Comisión Federal de Electricidad

FICHA DE TRÁMITE

REPORTE DE FALLAS EN EL SUMINISTRO 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	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.
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 NO TENGA ADEUDOS.
FUNDAMENTO LEGAL	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

LISTA DE REQUISITOS	1. TENER UN CONTRATO VIGENTE PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA CON CFE 2. EL SERVICIO DEBE ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS RECIBOS 3. NÚMERO DE SERVICIO 4. NÚMERO DE CUENTA 5. NÚMERO DE MEDIDOR 6. DOMICILIO DONDE SE PRESTA EL SERVICIO 7. NOMBRE DEL CLIENTE 8. TELÉFONO

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN	• 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
DOMICILIO	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
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