

CONTRATO MERCANTIL PARA EL SERVICIO DE SUMINISTRO BÁSICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BAJA TENSIÓN EN LA MODALIDAD POSPAGO QUE CELEBRAN CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS, DENOMINADO EL "SUMINISTRADOR", REPRESENTADO POR C.P. SALVADOR ALBERTO MARTINEZ CUEVAS, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y POR _____ DENOMINADO "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", REPRESENTADO POR _____ EN SU CARÁCTER DE _____ Y DE MANERA CONJUNTA A LOS CONTRATANTES SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES";
CONTRATO QUE SE SUJETA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

EI "SUMINISTRADOR" declara que:

- A. Es una empresa productiva subsidiaria con personalidad jurídica y patrimonio propio, según lo dispuesto en el artículo 1 del Acuerdo por el que se crea CFE "SUMINISTRADOR", al cual en lo sucesivo se le denominará el "Acuerdo", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2016.
- B. Tiene por objeto proveer el Suministro Básico a que se refiere la Ley de la Industria Eléctrica, en favor de cualquier persona que lo solicite en términos de lo dispuesto por dicha Ley. Debe generar valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario, conforme al artículo 2 del "Acuerdo".
- C. Entregó al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", previo a la firma del presente Contrato, información referente a las obras e instalaciones necesarias para recibir el Suministro por parte del "SUMINISTRADOR", conforme a la normatividad aplicable, consultable en la página de internet: https://lapem.cfe.gob.mx/normas/listado_construccion.asp
- D. Su representante cuenta con las facultades legales suficientes para comparecer a la celebración del presente Contrato.
- E. Cuenta con permiso para prestar el Suministro Básico con vigencia de hasta treinta años a partir de su fecha de emisión, transferido por la Comisión Federal de Electricidad mediante la Resolución Núm. RES/271/2017, del 02 de marzo de 2017 y el cual fue otorgado bajo el No. E/1724/SB/2016, por la Comisión Reguladora de Energía, con fecha 28 de enero de 2016.
- F. Ha revisado la Solicitud del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y proporcionará el Suministro siempre que ello sea técnicamente factible y se cumpla con las disposiciones aplicables, o cuando rechace la Solicitud lo hará de manera motivada y por escrito. Tiene un plazo máximo de dos días hábiles en áreas urbanas y tres días hábiles en áreas rurales, para atender la Solicitud de cualquier persona física o moral.
- G. Cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para suministrar energía eléctrica en la forma y términos que se indican en la Solicitud, así como para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente Contrato.
- H. Conforme al artículo 51 de la Ley de la Industria Eléctrica, el modelo de este Contrato fue aprobado por la Comisión Reguladora de Energía, mediante Resolución RES/262/2021. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" frente al Contrato aprobado por la Comisión Reguladora de Energía se tendrá por no puesta.
- I. Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 9915-2019 de 27 de noviembre de 2019. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.
- J. El presente Contrato no incluye métodos o prácticas comerciales, coercitivas o desleales, ni cláusulas ni condiciones abusivas o impuestas en la prestación de Suministro Eléctrico.
- K. Su Registro Federal de Contribuyentes es CSS160330CP7.
- L. Para efectos del presente Contrato señala como domicilio convencional el mencionado en el formato de la Solicitud.
- M. Cuenta con un Contrato para la operación técnica y comercial de la Distribución y el Suministro de la Energía Eléctrica con el Distribuidor de conformidad con el Apéndice D de las Disposiciones Administrativas de Carácter General en Materia de Acceso Abierto y Prestación de los Servicios en la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución de Energía Eléctrica, publicadas en el Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2016 y sus anexos el 26 de febrero de 2016.

EI "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" bajo protesta de decir verdad, declara que:

- A. Cuenta con las facultades suficientes para celebrar este Contrato, mismas que se acreditan mediante el (los) documento(s) que se indica(n) en la "Solicitud para la prestación del Suministro de energía eléctrica" (Solicitud), el (los) cual(es) se adjunta(n) al presente Contrato como Anexo 1.
- B. Ha solicitado al "SUMINISTRADOR" el Suministro de energía eléctrica, en la forma y términos que se indican en la Solicitud, cuyo contenido y alcance ha comprendido.
- C. Cuenta con las obras e Instalación Eléctrica adecuada para recibir el Suministro Eléctrico por parte del "SUMINISTRADOR", conforme a la normatividad aplicable y delimitada a partir del espacio para colocar el equipo de medición y hacia el interior del inmueble.
- D. En el Centro de Carga a que se refiere el presente Contrato, no existe adeudo alguno por concepto del Suministro de energía eléctrica con el "SUMINISTRADOR", a nombre del "USUARIO DE SERVICIOS BÁSICOS".
- E. Acreditó la propiedad del inmueble, o la posesión del mismo a través del arrendamiento, comodato o diversa figura legal, de acuerdo con el documento indicado en la Solicitud, el cual se adjunta como Anexo 2.
- F. Los datos proporcionados en la Solicitud son veraces y correctos.
- G. Para efectos del presente Contrato señala como domicilio convencional el mencionado en la Solicitud.
- H. Expuesto lo anterior, "LAS PARTES" están de acuerdo en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Glosario de términos.

"LAS PARTES" acuerdan los términos que se listan a continuación:

Acometida: Es la conexión del Centro de Carga mediante conductores eléctricos que enlazan físicamente la red de distribución al punto de conexión del Suministro en la Instalación del inmueble a servir, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Aviso-Recibo: Boleta enviada por el "SUMINISTRADOR" al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en formato impreso o electrónico a elección de éste, donde se indica el consumo realizado, para que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" pueda realizar el pago correspondiente, y que contiene como mínimo la información sobre la tarifa aplicable, el Registro Móvil de Usuario, total a pagar, número de fases (monofásico, bifásico o trifásico), fecha límite de pago, periodo facturado, número de medidor, multiplicador aplicable, lectura actual (kWh), lectura anterior (kWh), consumo anterior (kWh), consumo actual (kWh), precio unitario (\$/kWh), subtotal, costos del Suministro Básico, el desglose del importe a pagar y en caso de alguna inconformidad o Queja con el servicio las instancias a las que puede acudir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", de conformidad con lo que se establece en el presente Contrato. Para mayor comprensión de los conceptos que puede contener el Aviso-Recibo, podrá ser consultado el modelo aplicable en la página de internet: <https://www.cfe.mx/hogar/infcliente/pages/conoceturecibo.asp>

Calidad: Grado en el que las características y condiciones del Suministro Eléctrico cumplen con los requerimientos técnicos determinados por la Comisión Reguladora de Energía y de conformidad con el presente Contrato, con el fin de asegurar el correcto desempeño e integridad de los equipos y dispositivos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", mismo que se establece en el presente Contrato, conforme se indica en la Ley de la Industria Eléctrica.

Carga (eléctrica): Es la potencia instalada o demandada en un circuito eléctrico, conforme lo establecido en la NORMA Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización).

Carga contratada: Es la suma de las potencias de los equipos, aparatos y dispositivos, que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", conectará a sus instalaciones, expresando el valor total en kilowatts (kW) y que manifiesta en su Solicitud.

Cargo por demanda: Es el cargo específico definido en la tarifa por concepto de la Demanda máxima medida, registrada en el equipo de medición, en un Periodo de Facturación y se mide en kW.

Cargos o Abonos: Son diversos conceptos de pago que se pueden incluir en el Aviso-Recibo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", tales como: el monto del Depósito de Garantía, reconexión, ajustes, amortizaciones por financiamientos, pago de convenios, actualización del Depósito de garantía, adeudos, contra cargo o pago no reconocido, bonificaciones por interrupción de Suministro, indemnizaciones por daños a las instalaciones del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", impuestos y derechos estatales y/o municipales aplicables, explícitamente aceptadas por el Consumidor. Asimismo, por aceptación libre y expresa del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" se podrán incluir los montos correspondientes por financiamientos que adquiera el propio "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a través de empresas Financiadoras mediante la celebración de otros instrumentos contractuales ajenos al presente Contrato.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Son aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de las partes, siendo éstos imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y que no provengan de alguna negligencia o provocación de "LAS PARTES", ya que para el caso de ser imputables al "SUMINISTRADOR", y éstos sean prevenibles, se generará una responsabilidad para el "SUMINISTRADOR", por lo que, en caso, de que alguna de "LAS PARTES" se encuentre imposibilitada para cumplir con el presente Contrato, de acuerdo a lo señalado, deberá hacerlo del conocimiento a la parte afectada. En caso que se actualice el supuesto de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el "SUMINISTRADOR" a través del Distribuidor se procurará que la duración de la Suspensión en una misma zona no sea mayor de ocho horas en un día ni más de dos veces en un mes, y el

"SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", con posterioridad a la reanudación del servicio, las causas fortuitas o de fuerza mayor que motivaron la Suspensión.

Catálogo: Lista de una serie de productos y servicios que ofrece el "SUMINISTRADOR", el cual puede ser consultado en los centros de atención a clientes o en la siguiente liga:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/OTROS/Aportaciones/Paginas/listadodeMaterialesyEquipo/concuotM01.aspx>, cuyo fin primordial es dar a conocer al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la descripción e importe a pagar por los mismos.

Centro de Carga: Instalaciones y equipos que, en un sitio determinado, permiten que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", reciba el Suministro Eléctrico. Los Centros de Carga se determinarán en el punto de medición de la energía suministrada, conforme a lo establecido en la Ley de la Industria Eléctrica.

Comprobante de pago: Recibo impreso o electrónico, con valor legal y fiscal conforme lo establezcan las leyes fiscales, que el "SUMINISTRADOR" deberá entregar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por cualquier pago de este último.

Consumo de energía eléctrica: Es la energía utilizada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en un período previamente acordado entre "LAS PARTES" en la Solicitud.

Convenio: Es un acuerdo entre "LAS PARTES" para el pago de adeudos de energía eléctrica.

CRE: Comisión Reguladora de Energía.

Cuotas: Son los importes que se aplican a cada concepto definido en las tarifas autorizadas al "SUMINISTRADOR", las cuales podrán consultarse en el siguiente sitio de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCRECasa/Casa.aspx>.

Demanda contratada: Es la suma de las potencias en kilowatts (kW) de los equipos, aparatos y dispositivos que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" manifiesta tener conectados. La Demanda contratada la fijará éste inicialmente y su valor no será menor del 60% de la Carga total conectada, ni menor de 10 kilowatts (kW) o la capacidad del mayor motor o aparato instalado.

Demanda Máxima: Es la mayor potencia registrada por el equipo de medición en kilowatts (kW) en un intervalo de quince minutos en un Período de Facturación.

Depósito de Garantía: Importe en efectivo, transferencia bancaria, pagaré o cheque de caja, instrumento mercantil, póliza de fianza, depositado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en favor del "SUMINISTRADOR", y que tiene por objeto recuperar para el "SUMINISTRADOR", en su caso, los adeudos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando exista terminación o Rescisión del Contrato. El Depósito de Garantía no podrá ser usado por el "SUMINISTRADOR" en caso de Suspensiones del Suministro de energía eléctrica y el "SUMINISTRADOR" deberá devolver, el Depósito de Garantía o el saldo remanente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido.

Día calendario o natural: Todos los días del año.

Día hábil: Se entenderá aquellos días que abarcan de lunes a viernes de cada semana sin contar el sábado y el domingo, los de descanso obligatorio, y los festivos que señale el calendario oficial, de acuerdo con el artículo 715 de la Ley Federal del Trabajo y aquéllos en que localmente se suspendan labores.

Distribuidor: Empresa productiva subsidiaria que presta el servicio público de distribución de energía eléctrica., realizando entre otras actividades, la conexión y medición de la energía eléctrica en los Centros de Carga, la entrega de los datos de medición al "SUMINISTRADOR", la Suspensión de Suministro, así como el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación y ampliación de la infraestructura necesaria para llevar a cabo la distribución de energía eléctrica en las RGD; de conformidad con la Ley y la LCFE, sin que esto implique una relación contractual que lo una con el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Facturación: Aplicación de la estructura tarifaria al Consumo de energía eléctrica y demanda para la determinación del monto que el "SUMINISTRADOR" debe incluir en el Aviso-Recibo, o que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" debe liquidar en la Facturación, y el cual se elabora a partir de la información de mediciones recabadas o estimadas por el Distribuidor, según corresponda. La Facturación obligatoriamente se realizará en moneda nacional.

Financiado: Persona moral o física que celebra con los Usuarios Finales, un Convenio de financiamiento bajo los términos señalados en los artículos 55, 56, 57, 58 y 59 de la Ley de Transición Energética.

Frecuencia: Es la cantidad de ciclos que realiza la señal de Tensión o corriente eléctrica en un segundo. La Frecuencia se mide en Hertz (Hz).

Horario de atención: El horario por parte del "SUMINISTRADOR" será en días hábiles de 8:00 am a 16:00 pm.

Instalación Eléctrica: Conjunto de equipos, aparatos, conductores y accesorios destinados para generar, transmitir, distribuir o utilizar la energía eléctrica.

Instalación Eléctrica Independiente: Aquella Instalación Eléctrica destinada a un uso específico o a un Usuario Final específico.

Instrumento Indicador de Consumo (IIC): Es un dispositivo electrónico propiedad del Distribuidor, que le permite al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" conocer la lectura de su servicio de energía eléctrica en tiempo real.

LCFE: Ley de la Comisión Federal de Electricidad.

Ley: Ley de la Industria Eléctrica.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

Meses móviles: Es un cálculo o conteo de 30 días naturales, un mes, a partir de cualquier día en el tiempo, y el cual no necesariamente coincide con los meses calendario.

Otros servicios: Son aquellos servicios adquiridos por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en el cual el "SUMINISTRADOR" sirve como medio de cobranza y los cuales serán parte del Aviso-Recibo.

Período de Facturación: Es el periodo de tiempo que se establece a partir de la fecha de la entrada del servicio del Suministro Eléctrico conforme a la Solicitud y comprende el Aviso-Recibo, informe del historial de consumo y Comprobante de pago, según corresponda en la Facturación.

Profeco: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Protocolos: Los Protocolos para la Suspensión del Suministro en Servicios que afectan a la comunidad.

Quejas: Es la inconformidad que interpone el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en términos de la cláusula Vigésima Cuarta del presente Contrato, por el servicio proporcionado.

RGD: Redes Generales de Distribución, conforme a lo establecido en la Ley, entendiéndose por éstas como las redes eléctricas que se utilizan para distribuir energía eléctrica al público en general; siendo un sistema integrado por líneas, subestaciones y equipos de transformación, compensación, protección, conmutación, medición, monitoreo, comunicación y operación, entre otros.

Registros de medición: Información registrada en el Sistema de Medición o dispositivo electrónico, tal como el consumo o generación de energía activa y reactiva, así como Demanda máxima, que se utilizará para efecto de Facturación, conforme a lo establecido en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la prestación del Suministro Eléctrico.

Registro Móvil de Usuario (RMU): Código único e intransferible que identifica al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y Contrato ante el "SUMINISTRADOR".

Reglas del Mercado: Son conjuntamente las Bases del Mercado Eléctrico y las Disposiciones Operativas del Mercado, que rigen al Mercado Eléctrico Mayorista.

RLIE: Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica.

Rescisión: Se refiere a la situación en que el Contrato de Suministro Eléctrico queda sin efectos, por incurrir en cualquiera de las causales establecidas en la cláusula de Rescisión.

Servicio de reconexión: Se refiere al restablecimiento del Suministro Eléctrico cuando a un Centro de Carga le haya sido suspendido el Suministro por parte del Distribuidor.

Servicios que afectan a la comunidad: Son aquellos servicios públicos o privados que se prestan al público en general y que de suspenderse el Suministro Eléctrico se puede afectar la vida, la salud o la seguridad de las personas.

Sistema de Medición: Los Sistemas de Medición están compuestos por el programa informático correspondiente, así como por los siguientes elementos: a) las instalaciones y equipos de medición eléctrica (transformadores de instrumento, equipos de medición entre otros), b) sistema de comunicaciones, incluyendo elementos físicos (hardware y sistemas informáticos software), que permitan transmitir o recibir la información de la medición, y c) sistema de sincronía de tiempo.

Sistema de Medición Avanzado (AMI): Infraestructura de medición avanzada que integra las funciones de monitoreo, control, y automatización del sistema eléctrico, permitiendo establecer una comunicación directa entre el Distribuidor y el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Sistema Eléctrico Nacional: Es el sistema integrado por la Red Nacional de Transmisión, las Redes Generales de Distribución, las Centrales Eléctricas que entregan energía eléctrica a la Red Nacional de Transmisión o a las Redes Generales de Distribución, los equipos e instalaciones del Centro Nacional de Control de Energía utilizados para llevar a cabo el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional y los demás elementos que determine la Secretaría, conforme a lo establecido en la Ley de la Industria Eléctrica.

Solicitud: Solicitud para la prestación del Suministro de energía eléctrica.

Solicitudes, Sugerencias y Avisos: Comunicación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al "SUMINISTRADOR", que no se considera una Queja, como puede ser alguna llamada telefónica por fallas en el Suministro Eléctrico.

Suministro Eléctrico: Conjunto de productos y servicios requeridos para satisfacer la demanda y el Consumo de energía eléctrica del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y que comprende la enajenación de la energía eléctrica para su entrega en los Centros de Carga del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", y Facturación, cobranza y atención al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Suministro Básico: El Suministro Eléctrico que se provee bajo regulación tarifaria a cualquier persona que lo solicite que no sea Usuario Calificado, conforme lo establecido en la Ley de la Industria Eléctrica.

Suspensión de Suministro: Interrupción deliberada y temporal del Suministro Eléctrico por cualquier causa, en términos de lo previsto en la cláusula Décima Octava.

Tarifa regulada: Las contraprestaciones establecidas por la Comisión Reguladora de Energía para los servicios de transmisión, distribución, operación de los "SUMINISTRADORES", operación del Centro Nacional de Control de Energía y servicios conexos no incluidos en el Mercado Eléctrico Mayorista, conforme a lo establecido en la Ley de la Industria Eléctrica.

Tensión: Es una magnitud física que cuantifica la diferencia de potencial eléctrico entre dos puntos; se mide en Volt (V).

Tolerancia: Es el intervalo aceptable de un valor o parámetro eléctrico como Tensión o Frecuencia, se mide en por ciento.

Usuario de Suministro Final: Persona física o moral que adquiere, para su propio consumo o para el consumo dentro de sus instalaciones, el Suministro Eléctrico en sus Centros de Carga, como Participante del Mercado o a través de un "SUMINISTRADOR".

Usuario Calificado: Usuario Final que cuenta con registro ante la CRE para adquirir el Suministro Eléctrico como Participante del Mercado o mediante un "SUMINISTRADOR" de Servicios Calificados.

UVA: Unidad de Verificación Autorizada por la Secretaría de Economía en los casos de la NOM-044-SCFI-2017, Instrumentos de medición-Watthorímetros electromecánicos-Verificación en campo o la NOM de Sistemas de Medición, especificaciones y métodos de prueba para medidores multifunción y transformadores de instrumento, o la que la sustituya, y que será aprobada por la Comisión Reguladora de Energía.

UVIE: Unidad de Verificación de Instalaciones Eléctricas, aprobadas por la Secretaría de Energía, que actúan conforme a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización).

Watthorímetro: Es un instrumento o medidor de energía eléctrica que mide y registra por integral, con respecto al tiempo de la potencia activa del circuito en el cual está conectado. Esta integral de la potencia es la energía consumida por el circuito durante el intervalo en el que se realiza la integración y la unidad en la que ésta es medida, convencionalmente es el kilowatt hora.

SEGUNDA.- Objeto.

Establecer las condiciones del Servicio de Suministro Eléctrico que prestará el "SUMINISTRADOR" al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", así como definir los derechos y obligaciones entre "LAS PARTES".

TERCERA.- Derechos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tiene los siguientes derechos:

A. Recibir un trato oportuno y expedito en la prestación del Servicio de Suministro Eléctrico.

B. Recibir del "SUMINISTRADOR" por medios electrónicos mediante el siguiente sitio de internet: https://lapem.cfe.gob.mx/normas/listado_construccion.asp, el que lo sustituya, o en los centros de atención de éste, toda la información relacionada con la contratación del Suministro Eléctrico y los servicios ofrecidos, el proceso de Facturación, la Tarifa regulada aplicada, los conceptos que la integran y su cálculo, las modalidades de Facturación y pago, y demás características del Suministro, previo y posterior a la firma del presente Contrato. En caso de sustitución del sitio de internet, el "SUMINISTRADOR" deberá dar aviso por medio de los centros de atención al cliente, redes sociales y Aviso-Recibo, con al menos 30 días naturales de anticipación al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" del nuevo sitio de internet.

C. La protección de sus datos personales, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, de conformidad con el aviso de privacidad que puede ser consultado en la siguiente liga electrónica: https://www.cfe.mx/transparencia_etica/transparencia/Pages/avisos_privacidad.aspx.

D. Recibir el Suministro Eléctrico de manera continua y sin interrupciones de la energía eléctrica, salvo Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

E. Que no se le exijan requisitos diferentes a los señalados en el presente Contrato.

F. Que sus Solicitudes, Avisos o Sugerencias sean atendidas en los términos de la cláusula Vigésima Cuarta del presente Contrato.

G. Que sus Quejas sean atendidas en el término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que surta efectos su presentación.

H. Ser compensado en la próxima factura aplicable cuando su Queja se determine procedente, a menos que la determinación sobre la compensación tenga lugar hasta diez días naturales antes de la emisión de dicha factura, caso en el cual será hasta el siguiente Periodo de Facturación aplicable, independientemente de la vía de resolución que se siga por las afectaciones y desperfectos que se le ocasionaron a sus instalaciones, equipos o aparatos eléctricos por los cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico.

I. Cuando exista una Suspensión de Suministro, y el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya presentado con anterioridad una Queja ante el "SUMINISTRADOR" o ante la Profeco, el restablecimiento del Suministro Eléctrico se realizará en un plazo máximo de doce horas y no se podrá suspender durante el proceso conciliatorio.

Si la queja presentada es derivada de la Suspensión del Suministro Eléctrico no procede el restablecimiento del Suministro Eléctrico.

J. Recibir indemnizaciones conforme se establece en la cláusula Vigésima Quinta.

K. Solicitar al "SUMINISTRADOR" la verificación del Sistema de Medición, en apego a la normativa aplicable, así como recibir una copia del dictamen de verificación correspondiente de la UVA. El costo de la solicitud de verificación será pagado por el "SUMINISTRADOR" y requerido al Distribuidor, en caso de que los Sistemas de Medición presenten fallas o errores en la medición; y por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en caso de que los Sistemas de Medición no presenten fallas o errores en la medición.

L. Solicitar al "SUMINISTRADOR" la revisión del Sistema de Medición y las Instalaciones Eléctricas. La primera revisión en un periodo de doce meses será sin costo alguno para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". En caso de solicitar revisiones adicionales dentro del periodo señalado, las mismas tendrán un costo para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando se determine que el Sistema de Medición opera correctamente. El procedimiento de revisión del Sistema de Medición deberá apegarse a lo que establece la cláusula Novena de este Contrato.

M. Instalar a su costo un segundo equipo de medición de respaldo en sus instalaciones, cuidando que no interfiera técnicamente con las mediciones del equipo de medición principal utilizado por el Distribuidor.

N. Solicitar el cambio de su modalidad de pago. En este supuesto el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá suscribir un nuevo Contrato.

O. Cuando el Distribuidor considere necesario instalar el equipo de medición avanzado al inicio de Acometida, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" recibirá un Instrumento Indicador de Consumo (IIC) por parte del Distribuidor y para el caso de que el Distribuidor al momento de conectar el servicio por razones ajenas a él no pueda entregarlo al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el Instrumento Indicador de Consumo (IIC) será entregado por el "SUMINISTRADOR" en el Centro de Atención que corresponda a esa zona.

P. Cambiar de "SUMINISTRADOR" voluntariamente en cualquier momento.

CUARTA.- Obligaciones del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tiene las siguientes obligaciones, además de las contenidas en las diferentes cláusulas de este Contrato:

A. Manifestar sin faltar a la verdad los datos requeridos para el Contrato y que dicha información sea completa, precisa y se encuentre actualizada.

B. Cumplir las condiciones establecidas en el presente Contrato.

C. Realizar los pagos por el Suministro Eléctrico, productos o servicios recibidos a más tardar en su fecha límite de pago señalada en el Aviso-Recibo, con base en las tarifas reguladas autorizadas en moneda nacional. Los servicios no están limitados a la venta de energía y potencia.

D. Hacer uso de la energía eléctrica conforme a lo estipulado en este Contrato, absteniéndose de conectar sus Centros de Carga o instalaciones eléctricas independientes a las RGD o redes particulares sin la debida autorización y celebración del Contrato correspondiente, consumir energía eléctrica a través de instalaciones eléctricas irregulares o sin equipos de medición, así como utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no autorizada en este Contrato.

E. Conservar la Instalación destinada al uso de la energía eléctrica en condiciones de recibir en forma segura y permanente el Suministro Eléctrico.

F. Notificar al "SUMINISTRADOR" en los centros de atención a clientes, vía telefónica en el 071, aplicación móvil o en la página de internet: <http://www.cfe.mx/Casa/Serviciosonlinea/Pages/default.aspx>, cuando se presuma la existencia de errores en el Sistema de Medición, en la Facturación del Suministro Eléctrico o medición del mismo, sin perjuicio de la responsabilidad del "SUMINISTRADOR".

G. Notificar al "SUMINISTRADOR" sobre la terminación voluntaria de su Contrato en los centros de atención a clientes, por medio de un escrito libre, por vía telefónica en el 071, aplicación móvil del "SUMINISTRADOR" al menos cinco días hábiles antes de la fecha de la terminación. Dicha terminación podrá aplicar por alguno de los supuestos establecidos en la cláusula Vigésima Segunda del presente Contrato.

H. Notificar al "SUMINISTRADOR" en los centros de atención a clientes, vía telefónica en el 071, sobre su cambio de domicilio, al menos cinco días hábiles antes de su fecha de partida.

I. Permitir al Distribuidor, previa identificación del empleado de la empresa, el acceso al inmueble para la instalación, conservación, revisión o retiro de las líneas y equipos necesarios para la conexión y medición del Suministro Eléctrico, así como para obtener los Registros de medición, cuando dichos equipos de medición se encuentren en el interior del inmueble o áreas restringidas para el acceso, quedando obligado el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a no alterar dichas líneas y equipos.

J. Evitar incurrir en prácticas u omisiones que impidan o alteren el funcionamiento normal de los instrumentos de control o medición o que impidan el funcionamiento adecuado de las redes, y evitar mala operación o fallas en sus instalaciones.

K. De preservar en buen estado el Instrumento Indicador de Consumo (IIC), cuando el equipo de medición avanzado sea instalado a inicio de Acometida y de efectuar el pago

a precio vigente al "SUMINISTRADOR" en caso de extravío, robo o daño.

L. Realizar la devolución al "SUMINISTRADOR" del IIC en caso de terminación o Rescisión del Contrato.

QUINTA.- Derechos del "SUMINISTRADOR".

El "SUMINISTRADOR" tiene los siguientes derechos:

- A. Recibir una remuneración a cambio de los servicios prestados, con base en las tarifas autorizadas.
- B. Comprobar, en todo momento, si la información proporcionada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" es correcta, completa y se encuentra actualizada.
- C. Instruir la Suspensión del Suministro por haber incurrido el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en alguno de los supuestos mencionados en la cláusula Décima Octava del presente Contrato.
- D. Instruir la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", una vez transcurridos treinta días naturales a partir de la fecha límite de pago indicada en el Aviso-Recibo.
- E. Rescindir el Contrato al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", una vez transcurridos quince días naturales a partir de la Suspensión del Suministro sin que haya desaparecido la causa que dio origen a la Suspensión. La Rescisión podrá o no acompañarse del desmantelamiento de los Sistemas de Medición, Acometida y otras instalaciones por decisión del Distribuidor, siempre y cuando no se trate de una situación de cambio de "SUMINISTRADOR".
- F. Solicitar al Distribuidor la revisión del Sistema de Medición. En caso de solicitar más de una revisión en un periodo de doce Meses móviles, el costo de dicha revisión y prueba recaerá en el Distribuidor, de determinarse la existencia de errores en la operación del mismo; o en el "SUMINISTRADOR" cuando se determine que el Sistema de Medición opera correctamente. En los casos en que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya solicitado a través del "SUMINISTRADOR" la revisión del Sistema de Medición aplicará lo referido en la cláusula Tercera, letra "L". El procedimiento de revisión del Sistema de Medición deberá apegarse a lo que establece la cláusula Novena de este Contrato.

SEXTA.- Obligaciones del "SUMINISTRADOR".

El "SUMINISTRADOR" tiene las siguientes obligaciones, además de las contenidas en las diferentes cláusulas de este Contrato:

- A. Contar con permiso otorgado por la CRE para ofrecer el Suministro Básico.
- B. Cumplir con lo establecido en la Ley y su RLIE, así como con las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas, de normalización, demás actos que de ellas emanen o se relacionen, y cualquier otra disposición jurídica que resulte aplicable, así como con las mejores prácticas de la industria.
- C. Contratar energía eléctrica y productos asociados suficientes para satisfacer sus obligaciones hacia el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
- D. Contar con los Registros de medición actualizados obtenidos del Distribuidor, para efectos de Facturación. Se podrá permitir la Facturación a partir de datos estimados de manera temporal con autorización previa de la CRE.
- E. Informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.
- F. Indemnizar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" conforme a la cláusula Vigésima Quinta.
- G. Bonificar mediante el Aviso-Recibo a instancia de una reclamación, a los quince días hábiles a partir del día siguiente de dicha reclamación al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por las afectaciones que les puedan ocasionar las interrupciones diferentes del Caso Fortuito o Fuerza Mayor, a través de expedir la factura respectiva, en una cantidad igual a dos veces el importe del Suministro Eléctrico que hubiere estado disponible de no ocurrir la interrupción y que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hubiere tenido que pagar.
- H. Bonificar en caso de ser procedente y a instancia de una reclamación al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" las fallas u omisiones en la medición, Facturación y cobranza del Suministro Eléctrico conforme a la cláusula Décima Séptima del presente Contrato.
- I. Conciliar las Quejas que puedan surgir con el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con motivo de deficiencias en la atención, extravío de información, aplazamientos o negativas de atención no justificadas, así como cualquier otra discrepancia entre el servicio comprometido y el ofrecido.
- J. Poner a disposición del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", a través de centros de atención, oficinas, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, por correo electrónico, aplicación móvil o por otros medios de contacto, toda la información necesaria, para que éste tome una decisión informada sobre los servicios ofrecidos. La difusión de esta información deberá observar el principio de máxima publicidad e incluir como mínimo lo siguiente:
 - a. Los requisitos y trámites simplificados a seguir para la atención de solicitudes de servicio, celebración, modificación y terminación de Contratos.
 - b. Los requisitos y trámites simplificados para la presentación de Quejas del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
 - c. Los requisitos y trámites simplificados para que se atienda al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en caso de no recibir respuesta a su reclamación dentro de los quince días naturales, o cuando habiéndola recibido persista su inconformidad.
 - d. Los requisitos y trámites simplificados a seguir para la devolución de Cargos de cobranza irregulares.
 - e. Los compromisos de calidad para la cobranza y atención al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
 - f. El contenido del Aviso-Recibo, según sea el caso, conforme a la definición de la cláusula Primera, el cual puede consultarse en la siguiente página de internet <https://www.cfe.mx/hogar/infcliente/pages/conoceturecibo.aspx>
 - g. Los derechos y obligaciones del "SUMINISTRADOR" y del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
 - h. Las opciones de Facturación y pago, así como sus requisitos y trámites asociados.
 - i. Los Cargos ordinarios, extraordinarios, indemnizaciones y bonificaciones.
 - j. La información de este apartado deberá estar a la vista del público en las oficinas donde se realice la contratación.
 - k. Las tarifas vigentes autorizadas y aplicables, así como los límites de los rangos de consumo, las cuales pueden ser consultadas en la página de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCRECasa/Casa.aspx>
- K. Mantener un capital de trabajo adecuado y suficiente para garantizar la prestación del Servicio de Suministro Básico, dentro de parámetros de eficiencia del ciclo de Facturación.
- L. Contar con seguros que le amparen contra pérdidas materiales y todo tipo de responsabilidad civil, así como Caso Fortuito o Fuerza Mayor.
- M. Contar con procedimientos internos detallados para la atención de Quejas, y recepción de sugerencias por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dichos procedimientos estarán a su disposición, así como también de dependencias o autoridades locales o federales que los soliciten para su consulta.
- N. Devolver, el Depósito de Garantía o el saldo remanente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido.
- O. Dar a la información del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuando sean personas físicas, un trato confidencial y apegado a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.
- P. Adoptar y promover las mejores prácticas de la industria para ofrecer el Suministro Básico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".
- Q. Realizar el trámite ante el Distribuidor para la transferencia al nuevo "SUMINISTRADOR" del registro del Centro de Carga del Usuario Final derivado de la notificación de cambio de "SUMINISTRADOR" del Usuario Final.
- R. No podrá prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados, ni aceptados expresamente por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", ni podrá aplicar Cargos sin previo consentimiento de éste.
- S. Responder ante el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", por cualquier incumplimiento por parte del Distribuidor en la prestación del Suministro Eléctrico.

SÉPTIMA.- Conexión del Centro de Carga.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá contar con las condiciones necesarias y permitir al Distribuidor el acceso al espacio en el inmueble para realizar la instalación con las condiciones de seguridad necesarias para la conservación, mantenimiento, revisión, así como en su caso, retiro de los Sistemas de Medición o líneas que sean necesarios para recibir el Suministro Eléctrico. El personal del Distribuidor se identificará con gafete vigente con fotografía y deberá contar con aviso con número de Solicitud o de servicio respectivo antes de pedir el acceso mencionado para la instalación correspondiente. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá verificar el número de Solicitud o de servicio en la página de internet:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/MiEspacio/Login.aspx>.

El "SUMINISTRADOR" proporcionará el Suministro Eléctrico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a partir de la conexión del Centro de Carga y la firma del presente Contrato. Para tal efecto, "LAS PARTES" reconocen que, a la firma del Contrato, el Distribuidor contará con los siguientes plazos máximos para llevar a cabo la conexión necesaria para que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" reciba el Suministro:

- A. Siete días naturales a partir de la fecha de firma del Contrato, en poblaciones urbanas de 2,500 o más habitantes, o cuando sea cabecera municipal, independientemente del número de habitantes.
- B. Nueve días naturales a partir de la fecha de firma del Contrato, en poblaciones rurales con menos de 2,500 habitantes.

De haberse instalado el equipo de medición avanzado al inicio de Acometida, el Distribuidor deberá entregarle al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" un Instrumento Indicador de Consumo (IIC) sin costo alguno a fin de que pueda corroborar sus Registros de medición, firmando el resguardo de dicho instrumento en el cual se establezca su compromiso de pago en caso de extravío, robo o daño del Instrumento Indicador de Consumo (IIC) (Anexo 3). El Distribuidor remitirá el resguardo del Instrumento Indicador de Consumo (IIC) firmado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al "SUMINISTRADOR" para que en adelante ejecute las acciones correspondientes a la falla, extravío, robo o daño. EL IIC contará con una garantía mínima de un año o conforme a lo establecido por el fabricante.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" recibirá el Instrumento Indicador de Consumo (IIC) para su resguardo y custodia, devolviéndolo al "SUMINISTRADOR" a la terminación o Rescisión del presente Contrato en el Centro de Atención a Clientes que le corresponda. Su reposición por falla por el uso normal u obsolescencia, será realizada por el Distribuidor de conformidad con lo establecido en el Anexo 3.

En aquellos casos en que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sufra el extravío, robo o daño del Instrumento Indicador de Consumo (IIC), deberá acudir con el "SUMINISTRADOR" a solicitar un nuevo Instrumento Indicador de Consumo (IIC), realizando el pago correspondiente, de acuerdo al costo del equipo con base en el precio vigente al momento de la reposición.

OCTAVA.- Medición de los consumos eléctricos.

El equipo de medición y su instalación será proporcionado por el Distribuidor sin que medie pago directo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Dicho equipo de medición será propiedad del Distribuidor y quedará bajo resguardo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

"LAS PARTES" aceptan que el Distribuidor sea quien realice las lecturas y recabe los Registros de medición mediante los cuales se obtendrán los consumos, reactivos y demandas máximas. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" permitirá el acceso en los horarios de atención establecidos en el presente Contrato a sus inmuebles o instalaciones al Distribuidor, a fin de realizar la toma de los Registros de medición o las revisiones de los Sistemas de Medición.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" toma conocimiento que la propiedad de los Sistemas de Medición, así como sus accesorios corresponden al Distribuidor, incluidos los sellos, por lo que, éste último decidirá sobre la sustitución o retiro de tales equipos cuando así proceda, previo aviso al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en un plazo no menor a diez días hábiles.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la obligación de cubrir el costo del Sistema de Medición y sus accesorios cuando sea robado, dañado o manipulado y se encuentre bajo su custodia en el interior del inmueble. De encontrarse en el exterior el Sistema de Medición y sus accesorios, cuando sea robado, dañado o manipulado, el Distribuidor será responsable del costo del mismo, previa presentación al "SUMINISTRADOR" de la denuncia ante la autoridad correspondiente por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Si el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no presentara al "SUMINISTRADOR" la denuncia de robo correspondiente, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la obligación de cubrir el costo del Sistema de Medición y sus accesorios cuando éstos se encuentren en el exterior. En caso de reincidencia, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" asumirá el costo del Sistema de Medición y sus accesorios.

En cualquier momento, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la opción de colocar, por su cuenta, protecciones adicionales a los Sistemas de Medición, siempre que permitan el acceso a las revisiones de los equipos y toma de lectura.

En los casos que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sea responsable de cubrir el costo del Sistema de Medición y sus accesorios por caso de robo, el costo del equipo de medición será en base al listado de materiales y equipo autorizado por la CRE y publicado en el Catálogo del "SUMINISTRADOR" y en la página de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/OTROS/Aportaciones/Paginas/listadodeMaterialesyEquipo/concuotM01.aspx>.

"LAS PARTES" aceptan que cuando el Distribuidor por conducto del "SUMINISTRADOR":

A. Detecte una falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia del equipo de medición, que implique el cambio del mismo, el reemplazo se realizará en los horarios de atención establecidos después de haber llevado a cabo el proceso de revisión correspondiente en un plazo no mayor a cinco días naturales para zonas urbanas y diez días naturales para zonas rurales.

B. Prevea el reemplazo o la sustitución del equipo de medición en los horarios de atención establecidos en el presente Contrato a causa de un programa especial o de modernización, previo aviso por escrito, al menos 10 días naturales de anticipación, al domicilio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por parte del "SUMINISTRADOR".

En los casos que el equipo de medición no se encuentre en el exterior del inmueble o no se encuentre en un lugar al que pueda acceder el Distribuidor para su reemplazo a causa de un programa especial o de modernización, previo aviso por escrito por parte del "SUMINISTRADOR", el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en el plazo señalado en la letra "B" anterior, deberá permitir el ingreso o el acceso al personal de Distribución encargado de realizar el reemplazo de dicho equipo en los horarios de atención establecidos en el presente Contrato. En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no responda al aviso por segunda vez, será motivo de Suspensión del Suministro hasta en tanto subsista el impedimento. El personal del Distribuidor se identificará con gafete vigente con fotografía y deberá contar con el aviso correspondiente en donde se indique el número de servicio respectivo antes de pedir el acceso mencionado para la instalación correspondiente. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá verificar el número del servicio en la página de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/MiEspacio/Login.aspx>.

En el supuesto de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" termine el Contrato por cambio de "SUMINISTRADOR", sin excepción alguna el Sistema de Medición y sus accesorios deberán permanecer instalados y continuarán bajo su resguardo a efecto de que el nuevo "SUMINISTRADOR" pueda continuar con la prestación del servicio.

Cuando se trate de terminación o Rescisión del Contrato en modalidad de Pospago, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá devolver el Instrumento Indicador de Consumo (IIC) respectivamente al momento de efectuar dicho trámite. En caso de que no sea devuelto o tenga algún daño visible imputable al usuario, deberá efectuar el pago correspondiente.

NOVENA.- Revisión de los Sistemas de Medición y la Instalación Eléctrica.

El "SUMINISTRADOR" es el responsable ante cualquier situación provocada por el Distribuidor.

"LAS PARTES" aceptan que será el Distribuidor a cuenta del "SUMINISTRADOR" quien realice las revisiones de los Sistemas de Medición y las instalaciones eléctricas, incluida la Acometida, interior de la base socket e Instalación Eléctrica relacionada, que comprueben el correcto funcionamiento e integridad de los equipos e instrumentos de medición instalados. Estas revisiones podrán realizarse a petición de cualquiera de "LAS PARTES" o cuando el Distribuidor así lo considere necesario.

El Distribuidor realizará las revisiones a cuenta del "SUMINISTRADOR" conforme a lo siguiente:

A. El personal del Distribuidor se identificará con gafete vigente con fotografía y el aviso con el número de servicio respectivo ante el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o con la persona, mayor de edad, que se encuentre en el domicilio a fin de que el personal del Distribuidor acceda al inmueble e inicie la revisión de los Sistemas de Medición e instalaciones eléctricas relacionadas. El personal del Distribuidor detallará en la Constancia de Revisión con quién se haya atendido la revisión.

B. El personal del Distribuidor deberá informar a la persona con quien se atiende la revisión, previo a la realización de las mismas, si será necesario desconectar el interruptor general del Suministro Eléctrico.

C. El personal del Distribuidor deberá entregar una copia del aviso de revisión a la persona con quien se atiende la misma.

D. Si de la revisión, se encuentran anomalías en los Sistemas de Medición o en las instalaciones eléctricas, que alteren o impidan el correcto funcionamiento e integridad de los mismos, o se encuentran fallas o errores en los equipos de medición o bien se detecta que la Facturación es incorrecta derivado de la aplicación de una tarifa que no corresponde al tipo de usuario, se levantará una constancia de revisión de dicha situación. La persona con quien se entienda la visita podrá plasmar en la constancia de revisión lo que a su derecho convenga.

E. Se deberá dejar asentado en la constancia de revisión los números de sellos de los componentes del Sistema de Medición encontrados con respecto de la última revisión realizada, o bien respecto de la última verificación efectuada por una UVA, para asegurar que dichos números coinciden con los últimos instalados.

F. Se dejará copia de la constancia de revisión a la persona con la que se entendió la misma, recabando el personal del Distribuidor el acuse de recibido de dicha constancia. La constancia de revisión será válida aun cuando se niegue a firmarla dicha persona.

G. Al término de la revisión, el personal del Distribuidor instalará dispositivos y sellos de aseguramiento a los componentes del Sistema de Medición, mismos que deberán de mantenerse íntegros hasta la próxima revisión o en su caso verificación realizada por una UVA o por una UVIE, obligándose el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a dar aviso inmediato al "SUMINISTRADOR" de detectarse su ausencia o alteración, a fin de evitar cualquier responsabilidad.

H. En caso de que no sea posible realizar la revisión, se asentará tal circunstancia en la constancia de revisión, informando tal situación al "SUMINISTRADOR".

I. Cuando el Distribuidor detecte alguna anomalía en los equipos o instrumentos de medición que alteren o impidan su correcto funcionamiento o detecte que se generó alguna afectación a la integridad de los instrumentos o equipos de medición procederá la Suspensión del Suministro Eléctrico hasta en tanto no se realice el pago correspondiente, entre el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR".

J. En caso de que el Distribuidor compruebe que la Facturación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" fue incorrecta por una tarifa mal aplicada, se realizará el pago correspondiente, ya sea a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o del "SUMINISTRADOR", procediendo éste a devolver al primero el importe que resulte a su favor o a cobrarle la diferencia a su cargo, conforme a lo pactado en esta cláusula y en la cláusula Décima Cuarta.

Los periodos de ajuste que determinará el Distribuidor, serán como se mencionan en las letras "A" y "B" de la cláusula Décima Cuarta de este Contrato.

El Distribuidor informará y proporcionará al "SUMINISTRADOR" los resultados de la revisión, así como los parámetros eléctricos, que se deberán ajustar al servicio correspondiente.

Una vez que se haya informado al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el resultado y mostradas las evidencias correspondientes de las anomalías, usos indebidos, los errores o fallas de los equipos o instalaciones o errores en la Facturación derivado de la aplicación de una tarifa que no corresponde al tipo de usuario, se le informará de las acciones correctivas a realizar, que podrán ser al menos una de las siguientes:

- a. El reemplazo del equipo de medición o de algún componente de la Instalación relacionado, por parte del Distribuidor. Si se determina que la anomalía fue provocada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el costo por dicho reemplazo será a su cargo.
- b. El retiro o corrección por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de las instalaciones que eviten, alteren o impidan el funcionamiento normal de los Sistemas de Medición o Acometida. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá optar por realizar la corrección de la anomalía en su Instalación por medio del Distribuidor. El Distribuidor deberá restaurar el servicio cuando cubra el importe del ajuste y se subsanen las causas que originaron la Suspensión del Suministro de energía eléctrica, observando la normatividad aplicable.
- c. De ser necesario al término de las acciones correctivas antes mencionadas, se deberá llevar a cabo por parte del Distribuidor nuevamente el procedimiento antes referido, con el fin de constatar el correcto funcionamiento e integridad de los equipos e instalaciones revisadas.
- d. Quedarán a salvo los derechos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" para solicitar la intervención de una UVA, para la verificación de los equipos o instrumentos de medición, la cual podrá analizar las evidencias que presente el Distribuidor.

DÉCIMA.- Verificación realizada por una UVA.

Para llevar a cabo las visitas de verificación para verificar el cumplimiento de los requisitos de la normatividad aplicable, se seguirá el siguiente procedimiento general:

- A. La UVA deberá entregar la orden de visita de verificación a la persona con quien se entienda la diligencia;
- B. Se levantará un acta circunstanciada en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se entienda la diligencia, o por el inspector, si aquél se hubiere negado a proponerlos. La persona con quien se entienda la diligencia podrá hacer constar en el acta lo que a su derecho convenga;
- C. Se dejará copia del acta a la persona con la que se entendió la diligencia, quien deberá firmarla. El acta será válida aun cuando se niegue a firmarla dicha persona;
- D. Si se impide la realización de la visita de verificación, se hará constar tal circunstancia en el acta, con el apercibimiento de que se aplicarán las medidas de apremio y las sanciones correspondientes. Si el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" impide la realización de la visita de verificación solicitada por el "SUMINISTRADOR" se presumirá la existencia y procederá la aplicación al usuario de las sanciones correspondiente por la Autoridad competente, salvo prueba en contrario, y para verificar la existencia de alguna de las siguientes infracciones y
- E. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" dispondrá de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que se haya levantado el acta de verificación o inspección, para aportar por escrito las pruebas que considere pertinentes.

El Distribuidor deberá verificar a través de la UVA cuando menos una vez cada tres años, los instrumentos de medición instalados para asegurar que se ajusten a la exactitud establecida en la normatividad aplicable a los equipos de medición.

El Distribuidor deberá retirar los instrumentos de medición que no puedan ser calibrados para asegurar la exactitud establecida en la norma correspondiente y sustituirlos por los que cumplan con la misma.

Si de la verificación, el Distribuidor encuentra en el equipo o instrumento de medición instalado errores en el registro de consumo, fuera de la Tolerancia permisible y siempre que no exista alteración o impedimento de la función normal de éstos, se procederá como sigue:

- a. Tratándose de equipos, aparatos o instrumentos de medición obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores;
- b. Si el equipo, aparato o instrumento de medición no registra la energía consumida activa, la energía consumida reactiva, o ambas, éstas se determinarán tomando como base los registros anteriores a la descompostura o los posteriores a la corrección;
- c. En el caso de aplicación de una constante de medición diferente a la real o de la aplicación errónea de una tarifa, el Consumo de energía eléctrica se determinará aplicando la constante de medición real a las diferencias de mediciones o aplicando la tarifa correspondiente;
- d. Los ajustes mencionados en las fracciones anteriores se aplicarán al período que resulte menor entre: (i) el periodo comprendido desde la fecha de la última verificación correcta y la fecha de determinación de la falla; y (ii) un año;
- e. El importe del ajuste respectivo incluirá los impuestos y derechos aplicables y se calculará aplicando las Cuotas de las tarifas correspondientes vigentes en el lapso que se haya determinado, a los valores correctos. La cantidad resultante se comparará con el importe total de las facturas liquidadas por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de conformidad con los registros del Distribuidor, y la diferencia será la base para el pago de energía eléctrica o la devolución;
- f. Si el importe del ajuste a la Facturación es inferior a lo pagado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR" le realizará la devolución de la diferencia entre ambas cantidades en efectivo o mediante bonificación, en moneda nacional, en la cuenta del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", a elección de este último. Si el importe del ajuste de la Facturación es superior a lo pagado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR", le cobrará la diferencia entre ambas cantidades la cual será prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error;
- g. El plazo para efectuar la devolución en efectivo o la bonificación en la cuenta del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", se fijará por mutuo acuerdo entre éste y el "SUMINISTRADOR", pero no será mayor al plazo que abarque el ajuste, y
- h. En caso de desacuerdo en la devolución, bonificación, o el plazo que abarque el ajuste, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá presentar su Queja ante el "SUMINISTRADOR" o ante la Profeco.

Cuando exista alguna Queja en términos de la cláusula Vigésimo Cuarta del presente Contrato, respecto a la medición de los consumos de energía eléctrica, podrán ser consideradas las lecturas de los medidores de respaldo que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hubiera instalado para constatar las mediciones del equipo de medición que le instaló el Distribuidor por cuenta del "SUMINISTRADOR", siempre y cuando las lecturas de los medidores de respaldo no alteren el debido funcionamiento del equipo de medición instalado por el Distribuidor. Podrá solicitarse que una UVA realice una verificación del medidor instalado por el Distribuidor. La Parte que no tenga la razón deberá pagar el costo de la verificación.

Cuando derivado de la verificación al equipo, aparato o instrumento de medición se realice la sustitución de éste y se ajuste la Facturación, el Distribuidor deberá elaborar una constancia en la que describa el desarrollo de la verificación, el estado del equipo, aparato o instrumento de medición con respecto a la normatividad aplicable; cuando no exista ésta, con las especificaciones internacionales, las del país de origen o, a falta de éstas, las del fabricante y, en su caso, asentar los motivos que dieron origen al ajuste de la Facturación. El Distribuidor deberá dar copia de la constancia con firma autógrafa al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

Si el Distribuidor no observa el procedimiento establecido en la presente cláusula, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no tendrá obligación de realizar el pago del importe por el ajuste correspondiente hasta que el Distribuidor lleve a cabo dicho procedimiento, en tal caso, el Distribuidor será responsable ante el "SUMINISTRADOR" por los Cargos correspondientes.

Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" considere que el aparato, equipo o instrumento de medición que le instaló el Distribuidor por cuenta del "SUMINISTRADOR" no mide adecuadamente, podrá solicitar al "SUMINISTRADOR" que efectúe las verificaciones que procedan en su presencia o de la persona que para tal efecto designe dicho "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". En caso de comprobarse errores en los registros de consumo se estará a lo dispuesto en el procedimiento de la presente cláusula.

Si el aparato, equipo o instrumento de medición instalado por el Distribuidor se ajusta a la exactitud establecida en la normatividad aplicable; cuando no exista ésta, con las especificaciones internacionales, las del país de origen o, a falta de éstas, las del fabricante, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá cubrir al "SUMINISTRADOR" el costo de la verificación realizada en términos del párrafo anterior. En caso contrario, el costo estará a cargo del "SUMINISTRADOR", el cual tendrá derecho a recuperarlo al Distribuidor.

Sin perjuicio de lo anterior, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cada tres años podrá solicitar por escrito al "SUMINISTRADOR", en un plazo de al menos un (1) mes de anticipación a que se solicite una verificación, ser incluido en los programas de verificaciones periódicos del Distribuidor, por lo cual el costo de la primera verificación será cubierto por el Distribuidor con independencia del resultado de la misma.

El "SUMINISTRADOR" tendrá un plazo de 15 días hábiles para informar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" si fue aceptado o rechazado en la inclusión del programa de verificación periódica conforme al número máximo de solicitudes de verificación sin costo que le sean aprobadas al Distribuidor por la CRE para los programas de verificación.

De haber subsiguientes verificaciones en el plazo de los tres años respectivos, el costo de la verificación será para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando dicho equipo de medición se ajuste a la exactitud o especificaciones que para tal efecto se establezcan; y el costo de la verificación será cubierto por el Distribuidor cuando la UVA determine que el equipo o instrumento de medición no cumple con la exactitud establecida.

DÉCIMA PRIMERA.- Depósito de Garantía.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" entregará al "SUMINISTRADOR" un Depósito de Garantía cuyo importe está señalado en la Solicitud, y el cual tiene por objeto que el "SUMINISTRADOR" pueda recuperar los adeudos por falta de pago del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido. El "SUMINISTRADOR" deberá devolver el saldo remanente al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

El depósito será proporcional al consumo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y no podrá exceder el equivalente al consumo promedio de un periodo completo de Facturación.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" pagará el Depósito de Garantía en efectivo, con tarjeta de crédito o débito bancaria, póliza de fianza o a través de transferencia bancaria al momento de suscribir el presente Contrato, a la cuenta del "SUMINISTRADOR" que se le proporcionó en la Solicitud.

El "SUMINISTRADOR" tendrá la opción de consultar el historial crediticio del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en su propia base de datos, con la finalidad de ajustar el monto del Depósito de Garantía. El "SUMINISTRADOR" deberá dar aviso al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" mediante el Aviso-Recibo previo a un ajuste en el monto del depósito al menos un Periodo de Facturación.

En caso de Rescisión o terminación del Contrato el "SUMINISTRADOR" le reembolsará el importe del Depósito de Garantía al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en efectivo o mediante transferencia bancaria a la cuenta que indique el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en un plazo no mayor a quince días naturales contados a partir de la fecha de Rescisión o terminación del Contrato.

En caso de existir adeudos por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", cuyo Contrato se dé por terminado o haya sido rescindido, el "SUMINISTRADOR" destinará el Depósito de Garantía a cubrir dichos adeudos, y reembolsará sin excepción alguna la diferencia, si la hubiere, al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en un plazo no mayor de quince días naturales contados a partir de la fecha de Rescisión o terminación del Contrato, y estará a su disposición por el período máximo de un año.

Cuando exista un saldo a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", éste podrá autorizar al "SUMINISTRADOR" transferir dicho saldo a otro Servicio de Suministro Eléctrico contratado con él mismo, o podrá solicitar la devolución en efectivo o mediante transferencia bancaria a la cuenta que indique el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". El Depósito de Garantía no será transferible entre "SUMINISTRADORES". En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cambie de "SUMINISTRADOR", será responsabilidad de aquel saldar los adeudos, o cobrar la devolución correspondiente del Depósito de Garantía.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá realizar la consulta al "SUMINISTRADOR" del monto vigente de su Depósito de Garantía, en sus centros de atención o por vía telefónica.

El monto del Depósito de Garantía se ajustará por la actualización de demanda o Carga contratada, en los casos en los que esta no implique un cambio de tarifa y siempre que se prevea en la tarifa aprobada por la CRE. En este caso el "SUMINISTRADOR" deberá ofrecer al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" opciones para reducir su demanda. Asimismo, cuando el incremento de la Demanda máxima implique la aplicación de una tarifa diversa a la contratada, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá celebrar un nuevo Contrato.

En estos casos el "SUMINISTRADOR" notificará vía correo electrónico o en su domicilio al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al menos quince días hábiles antes de la Facturación en la que se realizará el cargo de la actualización del Depósito de Garantía, con el fin de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" pueda tomar las medidas que estime mejores a sus intereses.

El "SUMINISTRADOR" será responsable de proporcionar el Suministro Eléctrico en las condiciones estipuladas en el presente Contrato, por el límite de la Carga contratada. Es obligación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" informar previamente al "SUMINISTRADOR", sobre el incremento que vaya a presentar en dicha Carga, originado por la ampliación de los requerimientos de energía eléctrica; para que a su vez el "SUMINISTRADOR" gestione con el Distribuidor la adecuación de las instalaciones conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y le informe al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sobre las condiciones tanto técnicas como económicas procedentes de acuerdo al resultado del estudio para el incremento de Carga.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" será responsable de comunicar por escrito al "SUMINISTRADOR" la nueva Carga requerida, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que hubiere detectado que requerirá un incremento a su Carga contratada y previo a su utilización, a fin de que el "SUMINISTRADOR" realice el ajuste correspondiente al importe del Depósito de Garantía, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", haga, en su caso, el pago de aportaciones por las obras específicas para respaldar la nueva Demanda contratada, presente el certificado de la UVIE, en su caso, y haga el pago de aportación por kVAs, aplicando los criterios o fórmulas aprobados por la CRE.

DÉCIMA SEGUNDA.- Facturación.

El "SUMINISTRADOR" emitirá un Aviso-Recibo donde se consignará el importe en moneda nacional que deberá cubrir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", mismo que incluye los conceptos relativos al Suministro Eléctrico que integran la Tarifa regulada, Cargos o Abonos, que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya autorizado.

En caso de haberse celebrado Convenios con anterioridad a la celebración del presente Contrato para el pago de adeudos de energía eléctrica entre el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR", éstos serán respetados en sus términos.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" está de acuerdo en que el "SUMINISTRADOR" facturará el Suministro Eléctrico en un Periodo de Facturación en función de las necesidades para la recolección de datos de medición mediante la entrega de un Aviso-Recibo, y como mínimo el Periodo de Facturación podrá ser mensual o bimestral, a través del medio seleccionado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", ya sea por medios electrónicos o en el domicilio donde se proporciona el Suministro Eléctrico.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" acepta que la tarifa aplicable para el consumo o Cargos por demanda en los servicios con Facturación mensual, serán los vigentes quince días naturales antes de la fecha del término del periodo que abarcará dicha Facturación.

Asimismo, en el caso de los servicios con Facturación bimestral, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" acepta que las Cuotas aplicables para todo el consumo serán las vigentes treinta días naturales antes de la fecha de término del periodo que abarca dicha Facturación.

Cuando exista una variación en el consumo del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR" informará el estatus por medio del Aviso-Recibo en el que se encuentre próximo a exceder el límite de consumo definido para su localidad, con el fin de que éste pueda tomar oportunamente las acciones que le eviten, en su caso, incurrir en la tarifa doméstica de alto consumo.

De requerir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" copias impresas adicionales de su Aviso-Recibo, se le entregarán en los centros de atención del "SUMINISTRADOR". La primera copia del Aviso-Recibo es sin costo para "EL USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", y para copias adicionales se aplicará un pago en términos del costo que se indique en el Catálogo del "SUMINISTRADOR", el cual puede ser consultado en los mencionados centros de atención. Adicionalmente, "EL USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá solicitar dar de alta el servicio de Aviso-Recibo electrónico.

El "SUMINISTRADOR" tendrá la opción de modificar la modalidad de Facturación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" a punto de venta o prepago, cuando se dañen o extravíen los equipos de medición en al menos tres ocasiones durante los últimos doce Meses móviles. El "SUMINISTRADOR" estará obligado a notificar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" al menos cinco días hábiles antes de entrar en vigor dicho cambio y otorgarle a éste el primer dispositivo electrónico gratuitamente. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá la opción de solicitar su regreso a Facturación mediante Aviso-Recibo, una vez transcurridos doce meses a partir del cambio descrito.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá consultar información sobre las modalidades de Facturación en el siguiente sitio de internet <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/MiEspacio/Login.aspx>.

DÉCIMA TERCERA.- Estimaciones.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" está de acuerdo en que el "SUMINISTRADOR" cobre el servicio con base en la estimación del Consumo de energía eléctrica que realice el Distribuidor, de conformidad con la metodología de cálculo establecida en el Anexo 7 y por un máximo de dos periodos de facturación al año, mismos que no podrán ser de forma consecutiva en los siguientes casos:

- Cuando no sea posible tomar la lectura del medidor en el Centro de Carga por fallas en el medidor;
- Cuando por causas ajenas al Distribuidor no puedan obtenerse los Registros de medición; y
- Cuando las mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de exactitud.

Aceptan "LAS PARTES" que el Distribuidor podrá llevar a cabo las estimaciones.

Cuando el Distribuidor obtenga con posterioridad los Registros de medición para un periodo anterior que haya sido estimado lo notificará al "SUMINISTRADOR", quien facturará nuevamente el Suministro Eléctrico con base en el consumo y Demanda máxima medida, a fin de determinar la diferencia entre las Facturaciones estimadas y las reales y conforme a lo establecido en la cláusula Décima Cuarta denominada Convenio de pago derivado de una revisión o de un Ajuste en la Facturación producto de una verificación. Si de dichas diferencias resultara un saldo a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el "SUMINISTRADOR" le realizará la devolución en efectivo o la bonificación a su servicio, a elección del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en un número máximo de Facturaciones igual al número de periodos cuyos consumos hubieran sido estimados. En este supuesto el tiempo para completar la devolución no podrá exceder de dos meses. En cualquier caso, el "SUMINISTRADOR" deberá informar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sobre las motivaciones y la metodología de cálculo del ajuste, así como indicar en el Aviso-Recibo que dicha Facturación fue basada en una estimación. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" esté inconforme con la estimación podrá presentar su Queja en las ventanillas de atención, página de internet o vía telefónica del "SUMINISTRADOR" y, de comprobarse errores, se realizarán los ajustes correspondientes en la próxima factura aplicable, a menos que la determinación de los errores tenga lugar hasta diez días naturales antes de la emisión de dicha factura, caso en el cual será hasta el siguiente Periodo de Facturación aplicable que se reflejen los ajustes correspondientes.

DÉCIMA CUARTA.- Convenio de pago derivado de una revisión o un Ajuste en la Facturación producto de una verificación.

"LAS PARTES" convienen que procederá el pago correspondiente dentro de la factura, en una sola exhibición, o en su caso pagos diferidos, cuando derivado de una revisión se adviertan fallas, errores o anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal en los Sistemas de Medición o las instalaciones eléctricas, o bien errores en la Facturación, acordando que tal pago pueda ser a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o del "SUMINISTRADOR".

Asimismo, "LAS PARTES" están obligadas al ajuste a la Facturación, cuando derivado de una verificación realizada por una UVA se encuentren fallas, errores, usos indebidos o anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal en los Sistemas de Medición, siendo que tal ajuste pueda ser a favor del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o del "SUMINISTRADOR".

En cualquiera de los casos anteriores, se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

A. Tratándose de fallas en los equipos, aparatos o instrumentos de medición de energía, de demandas máximas o de determinación del factor de potencia, obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores de energía consumida, de demandas máximas y determinación del factor de potencia, según sea el caso.

B. Si el equipo, aparato o instrumento de medición no registra la energía consumida activa, la energía consumida reactiva, o ambas, estas se determinarán el "SUMINISTRADOR", en un término de diez días hábiles contados a partir de la notificación de dicho ajuste, la documentación que acredite un consumo o plazo diferente para que proceda hacer el recalcule del ajuste. De no llegar a un acuerdo, procederá la Queja conforme a la cláusula Vigésima Cuarta.

El ajuste a la Facturación a que se refiere esta cláusula no exime al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de la responsabilidad penal o administrativa en que pueda incurrir de tratarse de un Consumo de energía eléctrica irregular, la cual será determinada por las autoridades competentes.

DÉCIMA QUINTA.- Pago de la energía eléctrica, productos y servicios asociados.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" entregará al "SUMINISTRADOR" una cantidad, en moneda nacional, por la prestación del Suministro Eléctrico indicado en el Aviso-Recibo, el cual corresponde al equivalente de la energía eléctrica que consumió, conforme a la Tarifa regulada vigente, y los Cargos o Abonos aplicables al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en el periodo correspondiente.

El "SUMINISTRADOR" podrá instruir la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al día siguiente de la fecha límite de pago indicada en el Aviso-Recibo, de no recibir dicho pago de manera total o parcial.

Si el "SUMINISTRADOR" se retrasara en la entrega al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" del Aviso-Recibo, la fecha límite de pago consignado en el mismo será automáticamente prorrogada para cumplir con el plazo antes mencionado.

De no recibir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el Aviso-Recibo dentro de los diez días naturales posteriores a su fecha normal de Facturación, éste será responsable de ponerse en contacto con el "SUMINISTRADOR" para conocer el estado de su cuenta y adeudos, a través de la página de internet, vía telefónica o centros de atención. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá presentar la Queja correspondiente.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá efectuar el pago de la Facturación al "SUMINISTRADOR" en efectivo, mediante transferencia bancaria, con tarjeta de crédito o débito, cheque, con cargo automático a su cuenta en tarjetas de crédito o débito o cualquier otra forma de pago disponible, las cuales se darán a conocer a los interesados a través de la página de internet del "SUMINISTRADOR" o en medios de comunicación masivos.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" realice el pago con cheque y no se cubra el mismo por causas imputables a éste, el "SUMINISTRADOR" realizará el cobro adicional del 20% (veinte por ciento) del valor del documento, en caso de que dicho cheque sea devuelto, conforme al artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

DÉCIMA SEXTA.- Obligación de información en caso de interrupciones del Suministro Eléctrico.

El Suministro Eléctrico se entregará de manera continua y "LAS PARTES" aceptan que sólo podrá interrumpirse por el Distribuidor en los siguientes términos y supuestos:

A. Por Caso Fortuito o Fuerza Mayor. En estos casos, el Distribuidor hará del conocimiento al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por los medios de comunicación masivos con mayor difusión en las localidades, o a través de su página de internet y demás medios de comunicación que determine dicho Distribuidor, señalando la cuantía y duración de la Suspensión o restricción, así como los días y horas en que ocurrieron y las zonas afectadas. Cuando la Suspensión haya de prolongarse por más de tres días naturales.

B. Por mantenimiento programado en las instalaciones, siempre que se haya notificado con anterioridad al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y al "SUMINISTRADOR" mediante cualquier medio de comunicación masiva de la localidad que corresponda, y de manera personal al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con más de 1000 kW de Demanda contratada, así como a los hospitales y prestadores de servicios públicos que requieran la energía eléctrica como insumo indispensable para llevar a cabo sus actividades. La notificación a que se hace referencia se dará con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación al inicio de los trabajos respectivos, señalándose el día, hora y duración de la Suspensión del servicio, así como la hora de reanudación de éste, y los límites con la mayor precisión posible de la zona afectada. La falta de notificación a que se refiere este artículo dará lugar a que el Distribuidor o el "SUMINISTRADOR" incurran en la sanción que determine la CRE, así como a las responsabilidades que correspondan en términos de las disposiciones jurídicas aplicables por la Suspensión.

C. Por Suspensión de operaciones, trabajos o servicios, para proteger los intereses del público.

Cuando la interrupción del Suministro Eléctrico por Caso Fortuito o Fuerza Mayor exceda los tres días naturales, el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sobre los términos en los que el Distribuidor restablecerá el Suministro Eléctrico, a través de los medios de comunicación propios como su página de internet, redes sociales, vía telefónica al 071 o centros de atención.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Bonificaciones por interrupción o alteración del Suministro.

En caso de interrupciones o cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico diferentes a las establecidas en la cláusula Décima Sexta y que sean imputables al Distribuidor, el "SUMINISTRADOR" bonificará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" una cantidad igual a dos veces el importe del Suministro Eléctrico que hubiere estado disponible de no ocurrir la interrupción y que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hubiere tenido que pagar, conforme al artículo 70 del RLIE, la bonificación se aplicará en la siguiente Facturación, quedando a su disposición el saldo hasta que se agote.

En caso de interrupción por trabajos de mantenimiento, reparaciones normales, ampliación o modificación de las instalaciones del Distribuidor, el "SUMINISTRADOR" sólo será responsable en caso de que no avise con un plazo de por lo menos cuarenta y ocho horas de anticipación al inicio de los trabajos respectivos, señalándose el día, hora y duración de la Suspensión, así como la hora de reanudación de éste, y los límites con la mayor precisión posible de la zona afectada, a través de un medio de difusión masiva. Para calcular dicha bonificación, el "SUMINISTRADOR" tomará como base el consumo y el precio medio de la Facturación anterior a la interrupción.

DÉCIMA OCTAVA.- Suspensión del Suministro.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" está de acuerdo en que el Distribuidor realice la Suspensión del Suministro Eléctrico, en los siguientes casos:

A. Por Caso Fortuito o Fuerza Mayor;

B. Por mantenimiento programado en las instalaciones, siempre que se haya notificado con anterioridad al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" o su representante;

C. Por incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno por el Suministro prestado, en cuyo caso el "SUMINISTRADOR" emitirá la instrucción respectiva;

D. Por terminación del presente Contrato, en cuyo caso el "SUMINISTRADOR" emitirá la instrucción;

E. Por realizar actividades o incurrir en omisiones que impidan el funcionamiento adecuado de las redes o que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos de control o de medición.

F. Por incumplimiento de la normatividad aplicable, o mala operación o fallas en las instalaciones del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO";

G. Por el uso de energía eléctrica en contravención a lo establecido en la Ley, las Reglas de mercado según corresponda, y

H. Por incumplimiento de las siguientes obligaciones por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" relativas a:

a. Conservar la Instalación destinada al uso de la energía eléctrica en condiciones de recibir en forma segura y permanente el Suministro Eléctrico de la misma;

b. Manifiestar, sin faltar a la verdad, los datos requeridos para la contratación del Suministro Eléctrico y que dicha información proporcionada al "SUMINISTRADOR" sea completa, precisa y se encuentre actualizada;

c. Utilizar la energía eléctrica en la forma y cantidad autorizada en el presente Contrato y,

d. Por contar con dos o más instalaciones eléctricas en el mismo inmueble que representen una división artificial de Centros de Carga, con el fin de reducir el monto facturado, o evadir el registro como Usuario Calificado.

e. Para este último caso, las estaciones de recarga de vehículos eléctricos serán consideradas instalaciones eléctricas independientes.

f. Por incumplimiento de pago de los Cargos adicionales por Otros servicios trasladados al Aviso-Recibo siempre y cuando se trate de algún financiamiento para el aprovechamiento sustentable de la energía con algún Financiador conforme a la Ley de Transición Energética.

El "SUMINISTRADOR" dará aviso de la Suspensión del Suministro, mismo que se realizará mediante correo electrónico y vía telefónica, salvo en aquellos casos en los que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no cuente con estos medios de comunicación, caso en el que se le avisará en su domicilio.

En los casos señalados se procederá a la Suspensión del Suministro sin requerirse al efecto la intervención previa de autoridad alguna, y sólo se restaurará el servicio cuando se subsanen las causas que originaron dicha Suspensión.

La Suspensión del Suministro podrá proceder de manera inmediata, sin notificación previa del "SUMINISTRADOR", cuando el Distribuidor constate que las instalaciones eléctricas utilizadas para recibir el Suministro Eléctrico representen un riesgo a la salud o a la vida de las personas que lo reciben.

En suspensiones derivadas de incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno en Servicios que afectan a la comunidad, el "SUMINISTRADOR" deberá informar mediante

un aviso que se entregará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con al menos setenta y dos horas de antelación. La Suspensión se apegará a lo indicado en los Protocolos. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" da su consentimiento para que el "SUMINISTRADOR" de así considerarlo y sin que sea requisito para el pago, le envíe alertas por correo electrónico, previo a la Suspensión. De no contar con este medio de comunicación, se le hará llegar a su domicilio el aviso de Suspensión con la fecha de vencimiento de pago de sus consumos, previos y posteriores a la fecha de Facturación del Suministro Eléctrico, a fin de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tenga conocimiento de sus compromisos de pago.

La Suspensión del Suministro Eléctrico se podrá realizar en caso de que el "SUMINISTRADOR" no reciba un pago parcial o total de las obligaciones de pago del Suministro Eléctrico o de los de Convenios celebrados entre el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR" en el plazo concedido para la liquidación de dichas obligaciones, al día siguiente de la fecha límite de pago.

DÉCIMA NOVENA.- Reanudación del Suministro.

En el caso de que se haya suspendido el Suministro por falta de pago, el "SUMINISTRADOR" solicitará al Distribuidor la reanudación del Suministro Eléctrico al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", una vez que éste realice el pago del adeudo.

Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" haya demostrado que el pago indicado en el Aviso-Recibo lo realizó en el periodo señalado en el mismo, el "SUMINISTRADOR" solicitará la reanudación del Suministro Eléctrico sin Cuota de reconexión.

Cuando el Distribuidor haya realizado la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por usar energía eléctrica a través de instalaciones que alteren o impidan el funcionamiento normal del Sistema de Medición, el "SUMINISTRADOR" solicitará la reconexión del Suministro Eléctrico para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" hasta que éste: i) haya corregido las instalaciones eléctricas irregulares que alteraban o impedían el funcionamiento normal de los equipos Medición; ii) haya pagado la sanción correspondiente; iii) haya cubierto el monto correspondiente a la energía consumida y no facturada; y iv) celebre un nuevo Contrato, en caso que el Contrato anterior hubiese sido rescindido por el "SUMINISTRADOR".

En caso que el "SUMINISTRADOR" haya solicitado al Distribuidor la Suspensión del Suministro al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por el uso de la energía eléctrica en condiciones contrarias a lo establecido en el presente Contrato o se haya conectado a las líneas de éste sin su autorización, el "SUMINISTRADOR" solicitará la reconexión para el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando este último celebre el Contrato correspondiente, o cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", conforme a la Tarifa regulada respectiva, haya pagado la energía eléctrica consumida indebidamente.

VIGÉSIMA.- Actualización del Contrato.

Procederá de manera automática la actualización del presente Contrato, en los siguientes casos:

A. Por la corrección o modificación de datos personales del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", siempre que se trate de la misma Instalación Eléctrica Independiente.

B. Por cambio en la modalidad de entrega del Aviso-Recibo o Comprobante de pago, a solicitud del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

C. Por ajuste, modificación o reestructuración de la tarifa contratada, siempre y cuando se trate de la misma tarifa.

D. Por cambio del modelo de Contrato de adhesión para el Servicio de Suministro Básico de energía eléctrica en baja Tensión modalidad Pospago, siempre y cuando previamente el "SUMINISTRADOR" registre el nuevo modelo de contrato de adhesión ante la Profeco y se apruebe por la CRE.

E. Por excederse la Demanda máxima del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en tres meses consecutivos.

En este caso, el "SUMINISTRADOR" avisará por escrito vía correo electrónico o en su domicilio al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cuando su Demanda máxima medida sea igual o superior a la contratada en un Periodo de Facturación. De excederse ésta en tres meses consecutivos, el "SUMINISTRADOR" ajustará la Demanda contratada, cargándose el importe resultante de la actualización en el Depósito de Garantía, en la siguiente Facturación, actualizando la Demanda contratada con la Demanda máxima registrada.

Derivado de lo anterior el Contrato se actualizará automáticamente para reflejar dichas actualizaciones.

De omitir el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la notificación oportuna al "SUMINISTRADOR" sobre los incrementos de la Demanda máxima medida que excedieron la Carga contratada que "LAS PARTES" acordaron en el presente Contrato, el "SUMINISTRADOR" comunicará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la Suspensión del Suministro, mínimo tres días hábiles antes de que se prevea llevar a cabo la misma por parte del Distribuidor, vía correo electrónico o en su domicilio, de conformidad con lo establecido en el artículo 41, fracción IX de la Ley.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Vigencia del Contrato.

El Contrato se podrá celebrar con duración indefinida, o bien por un plazo exhibido en la Solicitud del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Cuando sea por duración indefinida, entrará en vigor a partir de partir de que sea conectado el Centro de Carga y concluirá hasta que cualquiera de "LAS PARTES" lo manifieste. Cuando sea por un plazo definido, su vigencia correrá a partir que sea conectado el Centro de Carga hasta la fecha de terminación indicada en la Solicitud. La vigencia se establecerá en la Solicitud.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- Terminación.

Se podrá terminar el Contrato en los siguientes casos:

A. A solicitud del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por cualquier causa y sin necesidad de justificar su decisión, la cual deberá realizar por escrito o a través del sitio de internet del "SUMINISTRADOR", con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha de la terminación solicitada. A efecto de contar con una constancia de recepción de la solicitud realizada, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" conservará el acuse de la solicitud presentada vía escrito o por medio de la página de internet, mismos que deberán estar firmados o sellados por el "SUMINISTRADOR" física o electrónicamente.

B. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" le notifique al "SUMINISTRADOR" su cambio de domicilio, ello implicará la terminación inmediata del presente Contrato y la interrupción permanente y definitiva del Suministro Eléctrico.

C. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" se registre voluntariamente en la CRE o sea inscrito por esta como Usuario Calificado.

D. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" cambie de "SUMINISTRADOR" conforme a la normativa aplicable.

VIGÉSIMA TERCERA.- Rescisión del Contrato.

Se rescindirá el Contrato en los siguientes casos:

A. Por utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no estipulada en el presente Contrato.

B. Cuando la información proporcionada por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", como su identidad o la identificación oficial presentada, resulte falsa, al ser contraria la información o documentos oficiales vigentes en posesión del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". En este caso no será necesario demostrar conocimiento previo por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO".

C. Por incumplimiento de manera deliberada o reiterada por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, así como otras disposiciones legales aplicables, debiendo el "SUMINISTRADOR" notificar este hecho al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por escrito, vía telefónica o por medios electrónicos, al menos cinco días hábiles antes de la Rescisión.

D. Por resolución judicial o administrativa firme, emitida por autoridad competente que así lo determine.

E. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" impida al Distribuidor llevar a cabo la Suspensión del Suministro.

En los supuestos anteriores se realizará la Suspensión del Suministro por conducto del Distribuidor, a petición del "SUMINISTRADOR".

La Rescisión del Contrato procederá en caso de no subsanarse por parte del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" las causas que dieron origen a la Suspensión del Suministro, una vez transcurridos quince días naturales a partir de que se haya suspendido el mismo. La terminación o Rescisión del Contrato de Suministro no implicará el desmantelamiento de los Sistemas de Medición, Acometida y otras instalaciones, y en todo caso será por decisión del Distribuidor, excepto cuando se trate de una situación de cambio de "SUMINISTRADOR", situación que no conllevará a la desinstalación de medidores ni otros equipos o instalaciones necesarias para recibir el Suministro Eléctrico.

La Terminación o Rescisión del Contrato no libera al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de la obligación de cubrir la totalidad de los Cargos que se deriven de su Consumo de energía eléctrica, así como de Convenios, servicios u otros Cargos acordados entre "LAS PARTES" que se hayan acumulado hasta la Suspensión del Suministro, conforme a la tarifa vigente al momento de su aprovechamiento. Para lo cual, se aplicará el Depósito de Garantía en los términos previstos en la cláusula Décima Primera del presente Contrato.

De no cubrirse los Cargos acumulados con anterioridad, éstos podrán ser transferidos a los distintos Centros de Carga que tenga o llegue a tener el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO". Adicionalmente y una vez agotadas las gestiones tendientes a recuperar el adeudo, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" acepta que el "SUMINISTRADOR" pueda registrar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" como deudor moroso en las sociedades de información crediticia que correspondan. Si el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" demuestra mediante documentación que no es el mismo deudor moroso, se cancelará la transferencia del adeudo.

VIGÉSIMA CUARTA.- Quejas y de las Solicitudes, Sugerencias y Avisos.

Sin perjuicio de las acciones legales que resulten procedentes e independientemente del derecho que tenga el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" de presentar sus Quejas ante la Profeco y de manera excepcional ante la CRE, en términos de los artículos 12 fracción I de la Ley, y 99 y 117 de la LFPC; las Quejas que se susciten entre el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y el "SUMINISTRADOR" con motivo de la prestación del Suministro Eléctrico, podrán ser resueltas de conformidad con lo dispuesto en esta cláusula. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" presentará su Queja como primera vía ante el "SUMINISTRADOR" y dentro del siguiente Periodo de Facturación a partir de que haya

ocurrido el hecho que la motivó, en los centros de atención a clientes, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, en la página de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELCasa/Solicitudes/AclaracionDeRecibo.aspx> o aplicación móvil habilitada por el "SUMINISTRADOR".

El "SUMINISTRADOR" atenderá la Queja y responderá al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" dentro del término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que surta efectos su presentación.

En caso de persistir el motivo de la Queja, a pesar de la respuesta del "SUMINISTRADOR", el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá acudir ante la Profeco o la CRE a presentar una nueva Queja para dirimir su controversia.

El "SUMINISTRADOR" atenderá las Sugerencias y Avisos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", en cualquier momento en los centros de atención a clientes, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, aplicación móvil o por otros medios de contacto del "SUMINISTRADOR".

Por lo que respecta a las Solicitudes, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá presentarlas al "SUMINISTRADOR" en cualquier momento en los centros de atención a clientes, módulos administrativos, vía telefónica en el 071, aplicación móvil o en la página de internet: <https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/SELCasa/Solicitudes/AvisoDeFalla.aspx>, o por otros medios de contacto del "SUMINISTRADOR", quién las atenderá en el término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que fue presentada. En caso de existir alguna inconformidad con la respuesta recibida, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" podrá presentar una Queja en términos de la presente cláusula.

VIGÉSIMA QUINTA.- Indemnización por daños a instalaciones, equipos o aparatos eléctricos.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tiene el derecho a recibir una indemnización por parte del "SUMINISTRADOR", si por algún acto u omisión imputable al Distribuidor, dentro de las condiciones normales de operación de las RGD, se originan cambios súbitos en las características del Suministro Eléctrico y por ese motivo se causarán desperfectos en sus instalaciones, equipos o aparatos eléctricos.

El "SUMINISTRADOR" indemnizará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por las instalaciones, equipos o aparatos dañados, conforme al valor considerado en el diagnóstico de costos realizados por el "SUMINISTRADOR". No procederán indemnizaciones por fallas ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, fehacientemente comprobables.

Para lo anterior, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá de interponer su reclamación ante el "SUMINISTRADOR" en sus centros de atención, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la falla en el Suministro Eléctrico, que se presume ocasionó los daños motivo de la reclamación.

El "USUARIOS DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá anexar a su reclamación una narración de como acontecieron los hechos, cuáles fueron los daños que sufrió, valor comercial a que ascienden los daños y la documentación soporte que demuestre su reclamación, como evidencia de los daños.

El "SUMINISTRADOR" validará que la reclamación esté presentada en tiempo, y que cuente con un contrato el servicio de energía eléctrica vigente.

El "SUMINISTRADOR" ingresará en su sistema la reclamación del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", con lo cual quedarán documentados los daños a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos, la fecha y hora aproximada del incidente, y en caso de existir, el número de solicitud con el cual se atendió la falla del Suministro Eléctrico.

Para determinar la causa de los daños a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos, el Distribuidor deberá visitar la instalación eléctrica del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" y emitir un dictamen técnico para el "SUMINISTRADOR" con la relación de los bienes dañados, y los hallazgos encontrados.

De la visita realizada por el Distribuidor, éste deberá determinar en su dictamen técnico, si los daños a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" fueron originados por la interrupción del Suministro Eléctrico, cambios súbitos en sus características o su entrega fuera de las especificaciones normativas, y en este caso, el "SUMINISTRADOR" estará obligado a cubrir al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el costo correspondiente a la reposición de los bienes o reparación del daño.

Si la reclamación es improcedente, el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" indicando el motivo de improcedencia, de acuerdo con el dictamen técnico del Distribuidor y demás elementos.

Si la reclamación es procedente, el "SUMINISTRADOR" informará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" que deberá llevar los equipos o aparatos eléctricos afectados al centro de servicio autorizado por el "SUMINISTRADOR", donde se realizará un diagnóstico de los bienes presentados y se emitirá un diagnóstico en el que se indicará el costo de los daños. En el caso de que no sea posible trasladar los equipos y aparatos eléctricos a los centros de servicios autorizados, o en el caso de daños a las instalaciones eléctricas del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el personal del centro de servicio autorizado del "SUMINISTRADOR" acudirá al domicilio indicado en la reclamación.

Cuando no sea posible la reparación de los equipos o aparatos eléctricos dañados, o ésta sea más cara que el valor comercial de los mismos equipos o aparatos dañados, el "SUMINISTRADOR" reembolsará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el costo de los bienes dañados diagnosticado por el centro de servicio autorizado por el "SUMINISTRADOR".

En este caso, se deberá emitir una factura por el costo total de los daños a favor del "SUMINISTRADOR", con sus datos fiscales.

El "SUMINISTRADOR" indemnizará al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" por los daños ocasionados en un plazo no mayor de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que fue presentada su reclamación.

En caso de que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" no acepte la respuesta del "SUMINISTRADOR", la conclusión del dictamen técnico emitido por el Distribuidor o del diagnóstico emitido por el centro de servicio autorizado por el "SUMINISTRADOR", quedarán a salvo sus derechos para seguir el proceso por cualquier vía o medio que a sus intereses convenga, incluyendo entre otros, la intervención de una UVIE o la interposición de una Queja en términos de la cláusula Vigésima Cuarta.

VIGÉSIMA SEXTA.- Notificaciones.

Todas las notificaciones entre "LAS PARTES" se realizarán por escrito, en el domicilio convencional o correo electrónico del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", o en los centros de atención a clientes. Las notificaciones surtirán sus efectos al día hábil siguiente al día en que hubieren sido realizadas. Los plazos entre "LAS PARTES" empezarán a correr a partir del día siguiente a aquel en que haya surtido efectos la notificación.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Revocación o perfeccionamiento.

El Contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir del inicio del Suministro Eléctrico. Durante ese lapso, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a esta cláusula deja sin efecto la operación, debiendo el "SUMINISTRADOR" reintegrar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" el Depósito de Garantía, en su caso, descontando el valor de la energía suministrada.

VIGÉSIMA OCTAVA.- Legislación, Competencia y Jurisdicción.

Siendo mercantiles los actos derivados del presente Contrato, se regirán e interpretarán de acuerdo al Código de Comercio y, de modo supletorio, por las disposiciones del Código Civil Federal, LFPC y demás leyes, reglamentos y disposiciones administrativas de carácter general de la República Mexicana.

La Profeco será competente en la vía administrativa, para conciliar y resolver las controversias suscitadas sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato; y de manera excepcional lo será la CRE.

En caso de subsistir diferencias, "LAS PARTES" acuerdan someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales federales competentes en materia mercantil y en el lugar donde se celebra el presente Contrato.

El presente Contrato se firma por duplicado, en su caso electrónicamente, conservando un tanto cada una "LAS PARTES", en el lugar señalado en la Solicitud que forma parte del mismo

Por el "SUMINISTRADOR"

Por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO"

Nombre y firma del representante

Nombre y firma del solicitante o representante

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INFORMACIÓN CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS.

El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" SI () No () acepta que el "SUMINISTRADOR" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y SI acepta () NO acepta () que el "SUMINISTRADOR" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma de autorización del "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO"

Anexo 1

Lugar y Fecha _____
No. de Solicitud _____
Registro Móvil de Usuario (R.M.U.): _____

SOLICITUD PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

I. Datos del solicitante:

(Opción 1)

*Persona física:

Nombre(s): _____ Primer apellido: _____

Segundo apellido: _____

RFC _____

C.U.R.P. _____

(Opción 2)

* Persona moral:

Denominación o razón social: _____

Nombre del representante: _____

RFC _____

(Para opciones 1 y 2)

*Teléfono fijo con lada: _____ *Celular: _____

Correo electrónico: _____ *R.F.C.: _____

*Domicilio convencional/fiscal. Calle _____ *Núm. Ext. _____ Núm. Int. _____

*Entre calles: _____ y _____

*Colonia: _____ *Municipio/Alcaldía: _____

*Estado: _____

*C.P. _____

*Datos de ubicación (referencia): _____

Tipo de comprobante de domicilio: _____

*Documento con el que acredita la personalidad:

Persona física: IFE N° _____ INE N° _____ Pasaporte N° _____

Cédula Profesional N° _____

Persona moral: Acta Constitutiva N° _____, Poder Notarial del representante N° _____,

Identificación oficial del apoderado IFE N° _____ INE N° _____ Pasaporte N° _____

Cédula Profesional N° _____

II. Ubicación del Centro de Carga para el cual se solicita el Suministro Eléctrico:

*Calle: _____ *Núm. Ext. _____ Núm. Int. _____

*Entre calles: _____ y _____

*Colonia: _____ *Municipio/Alcaldía: _____

*Estado: _____

*C.P. _____

*Datos de ubicación (referencia): _____

Domicilio que señala el solicitante para efectos de comunicaciones relativas al Contrato de Suministro: El convencional/fiscal ()

Del Centro de Carga ()

III. Tipo de Suministro Eléctrico solicitado:

*Giro: _____ *Número de hilos: 1() 2() 3()

*Uso del Suministro Eléctrico: Doméstico () Uso general () Alumbrado público y Cargas dispersas de equipamiento urbano ()

Recarga de vehículos eléctricos ()

*Cuenta con capacidad de Generación Distribuida: Si () No ()

*Modalidad de Facturación: Prepago () Punto de venta () Aviso recibo ()

*En caso de modalidad en Punto de venta, el día de Facturación seleccionado es (_____):

*Tipo de Contrato indefinido: Si () No () Vigencia del Contrato: de (___/___/___) a (___/___/___)

Modalidad de entrega del Aviso recibo: Impreso () Correo electrónico ()

*El "SUMINISTRADOR" le informó sobre las normas y especificaciones técnicas aplicables, emitidas por la Comisión Reguladora de Energía:

Si () No ()

*El solicitante autoriza al "SUMINISTRADOR" para transmitir a terceros los datos personales proporcionados: SI () No ()

*El Solicitante autoriza al "SUMINISTRADOR" el envío de publicidad, relacionada con el servicio proporcionado: SI () No ()

*Requiere factura electrónica: SI () No ()

*El solicitante, bajo protesta de decir verdad, acreditó la calidad con la que ostenta el inmueble, presentando la documentación correspondiente a los siguientes supuestos:

A. () El propietario presentó la escritura del bien inmueble.

B. () El arrendatario presentó Contrato de arrendamiento, subarrendamiento, comodato o equivalente que ampare el uso lícito del bien inmueble.

Para áreas rurales que no cumplan con el primer y segundo supuesto

C. () Carta "constancia" de domicilio expedida por autoridad de la localidad.

D. () Otro documento que acredite la posesión del inmueble.

E. () No cuenta con documentación que acredite la propiedad o posesión del inmueble.

IV. Datos a llenar por el "SUMINISTRADOR":

*Domicilio convencional del "SUMINISTRADOR": _____ INGENIEROS 402 – A, COL EL MARQUÉS, SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. C.P. 76047.

*Datos de su representante

Nombre: SALVADOR ALBERTO MARTINEZ CUEVAS Cargo: RESPONSABLE DE LA ZONA COMERCIAL QUERÉTARO

*Carga a contratar: _____ kW Tensión: _____ V Tolerancia: ±10% Frecuencia: 60 Hz Tolerancia: ±0.8%

*Demanda a contratar: _____ kW Tarifa aplicable: _____

*Giro SCIAN: _____ *Periodo de Facturación: Mensual () Bimestral ()

*Pago del Depósito de Garantía: Inmediato al suscribir el Contrato () En la primera Facturación ()

*El Depósito de Garantía es por la cantidad de \$ _____ (_____ 00/100 en MN)

Características principales del Suministro según la tarifa aplicable: tipo de tarifa (uso domestico / uso general en baja tensión)

Información Importante:

- A. El "SUMINISTRADOR" se compromete a resguardar los datos personales que el solicitante le otorgue para la prestación del servicio contratado, en apego a la legislación vigente y de conformidad con el aviso de privacidad que puede ser consultado en la siguiente liga electrónica: https://www.cfe.mx/transparencia_etica/transparencia/Pages/avisos_privacidad.aspx.
- B. Las instalaciones del solicitante deberán cumplir con la normatividad aplicable que emitan las autoridades correspondientes para poder realizar la conexión del Suministro. Corresponde al solicitante realizar a su costa y bajo su responsabilidad las obras e instalaciones destinadas al uso de energía eléctrica.
- C. De no contar con documentación que acredite la propiedad o posesión del inmueble, conforme al numeral 5 del apartado III anterior, su Solicitud aplica para modalidad de Facturación en Punto de Venta o Prepago.
- D. El "SUMINISTRADOR" avisa por este conducto al solicitante la aceptación de su Solicitud para la prestación del Suministro Básico.
- E. Si la información otorgada por el solicitante es falsa (previa declaración de la autoridad competente), o si la Instalación no cumple con la normatividad aplicable, o cuando la distancia en donde se va a suministrar el servicio sea mayor a 200 metros, no se realizará la conexión en el Centro de Carga, quedando la Solicitud sin efectos.
- F. Si la conexión no se realiza por responsabilidad del "SUMINISTRADOR" o el Distribuidor, se deberá proceder conforme a la normatividad aplicable
- G. El costo, así como la instalación inicial del equipo de medición serán cubiertos por el Distribuidor.

El "SUMINISTRADOR" ofrecerá orientación al solicitante en el teléfono 071, en la página de internet: <http://www.cfe.mx/Casa/Serviciosonlinea/Pages/default.aspx> los 365 días del año las 24 horas.

FIRMA EL SOLICITANTE

Con fundamento en los artículos 113, fracción I y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículos 37 y 40 de su Reglamento, así como los Lineamientos de Protección de Datos Personales; [Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública](#). Los datos personales contenidos en el presente documento están protegidos, por tanto, sólo podrán ser usados para los fines por los cuales fueron entregados, cualquier otro uso deberá ser autorizado por el titular de los mismos.

Anexo 2

[debe incluirse la acreditación de la propiedad del inmueble, o la posesión del mismo a través del arrendamiento, comodato o diversa figura legal]

Anexo 3
Entrega del Instrumento Indicador de Consumo (IIC)

Lugar y Fecha _____

I.- Datos del servicio:

No. de Medidor: _____

No. de Instrumento Indicador de Consumo (IIC): _____

Nombre del titular del servicio: _____

Características del Instrumento de medición que sirve de referencia de la indicación de Consumo de energía.

II. Para la entrega del Instrumento Indicador de Consumo (IIC).

- A. De haberse instalado el Sistema de Medición Avanzado o el Equipo de medición avanzado al inicio de Acometida, el Distribuidor deberá entregarle al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" un IIC al momento de la conexión, sin costo alguno, a fin de que pueda corroborar sus Registros de medición.
- B. El Distribuidor remitirá el resguardo del IIC firmado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al "SUMINISTRADOR", para que en adelante ejecute las acciones correspondientes a la falla, extravío, robo o daño, toda vez que el presente Anexo forma parte del Contrato de Suministro Básico.
- C. En aquellos casos en los que no sea posible entregar el IIC, por no encontrar al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", el Distribuidor dejará notificación en el domicilio, indicándole que deberá acudir al Centro de Atención a Clientes (indicar nombre del CAC y domicilio completo), en un plazo de 3 días hábiles posterior a la instalación del Sistema de Medición Avanzado, a recogerlo.
- D. El Ejecutivo del Centro de Atención a Clientes, entregará al titular del servicio el IIC, que corresponde a su medidor, el cual deberá de estar programado e identificado previamente por el Distribuidor.
- E. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", al momento de recibir para su guarda y custodia el IIC, firmará el presente, el cual formará parte del Modelo de Contrato de Suministro Básico.
- F. El "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", deberá de preservar en buen estado el IIC para Medidores de medición avanzada asignado por el Distribuidor.

III.- En caso de falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia del IIC.

- A. Cuando el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO", detecte que el IIC presente alguna falla, deberá de notificar al "SUMINISTRADOR", acudiendo al Centro de Atención a Clientes que le corresponde a entregar dicho Instrumento, a efectos de que el Distribuidor proceda a su reposición. El "SUMINISTRADOR" deberá de comunicarse con el cliente en un plazo de 10 días naturales para que reciba el nuevo IIC.
- B. El Distribuidor está obligado a realizar la reposición del IIC al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" con la Frecuencia que sea necesaria, sin costo alguno.

IV.- En caso de pérdida, robo o daño del IIC.

- A. En aquellos casos en que el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" sufra el extravío, robo o daño del IIC, deberá acudir con el "SUMINISTRADOR" a solicitar un nuevo Instrumento, realizando el pago correspondiente de acuerdo al costo del equipo con base en el precio vigente al momento de la reposición.

V.- En caso de terminación o Rescisión del Contrato de Suministro de energía eléctrica.

- A. Cuando se trate de terminación o Rescisión del Contrato, el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" deberá devolver el IIC, al "SUMINISTRADOR", acudiendo al Centro de Atención a Clientes más cercano a su domicilio. En caso de que no sea devuelto o tenga algún daño visible imputable al usuario, deberá efectuar el pago correspondiente.

VI.- Especificaciones generales del IIC:

La placa del IIC debe contener la siguiente información indeleble y visible:

- A. Número de serie;
- B. Modelo;
- C. Marca;
- D. Nombre o marca del fabricante;
- E. Número de medidor asignado por CFE;
- F. Código de medidor asignado por CFE;
- G. Código de lote asignado por CFE;
- H. Código de barras; y
- I. Siglas de CFE.

VII.- Instrucciones de uso del IIC:

- A. No requiere de baterías para su operación.
- B. El IIC debe permanecer conectado en todo momento en cualquier tomacorriente dentro del domicilio. Por lo cual, será recomendable que se encuentre un espacio seguro dentro de la residencia en el cual no sufra ningún daño.
- C. El tener conectado el IIC conlleva un consumo eléctrico insignificante, la razón por la cual va conectado en un contacto es para mantener comunicación con el medidor dentro del gabinete, a través de la red eléctrica ya existente.
- D. Tiene la capacidad de mostrar el consumo que se registra en el medidor.
- E. Para que el IIC se actualice y muestre la lectura es necesario tener un consumo de 1 kWh, es decir, consumir 1 000 Watts en un lapso de 1 hora. El tiempo de espera varía de acuerdo a la Carga que se tenga en el domicilio.
- F. Existen 2 parámetros que pueden mostrarse en la pantalla del IIC, que son: **01-Energía Activa (kWh), y 05-La hora.**
- G. Al conectar el IIC aparece primero la palabra "ESPERE". Misma que estará parpadeando hasta que el IIC se actualice mediante el consumo de 1 kWh en el domicilio.
- H. Una vez que se actualice el IIC aparecerá en la pantalla la lectura.
- I. La pantalla con la lectura desaparece y a continuación se muestra la hora, minutos y segundos.
- J. Si se desconecta el IIC por cualquier razón, ya sea para cambiarlo de lugar o para guardarlo, se actualizará nuevamente hasta que se consuma 1kWh, lo cual ocasionará que exista diferencia entre el Equipo de medición avanzado y el IIC, siendo la medición correcta la que arroje el Equipo de medición.

Entrega IIC
"SUMINISTRADOR/Distribuidor"

Recibe IIC
"USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO"

Anexo 4

METODOLOGÍA PARA LA ESTIMACIÓN DE CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Las estimaciones de los consumos de energía eléctrica se realizarán por el Distribuidor en los siguientes casos:

- A. Cuando no sea posible tomar la lectura del medidor en el Centro de Carga, por fallas en el de medidor;
- B. Cuando por causas ajenas al Distribuidor no puedan obtenerse los Registros de medición; y
- C. Cuando las mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de rango.

A continuación, se presenta de manera informativa al "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" la metodología de estimación, misma que consiste en tres criterios, junto con su método de cálculo que podrán ser aplicados a juicio del Distribuidor en función de la estacionalidad y disponibilidad de la información.

CRITERIO 1. Correlativo año anterior para zonas del territorio que presentan estacionalidad.

Este criterio 1 consiste en utilizar el consumo registrado por el "USUARIO DE SUMINISTRO BÁSICO" en el mismo período del mes, del año anterior medido en kilowatt hora (kWh).

Método de cálculo:

$$\text{Criterio 1} = \text{kWh de la Facturación del mismo mes del año anterior}$$

- A. Mismo período del mes: se determina como el consumo en kilowatt-hora en mismo mes, pero del año anterior.
- B. Año anterior: se determina como un año anterior al actual que se está facturando.
- C. Este criterio es utilizado en primera instancia en zonas con estacionalidad.
- D. Unidad de medida: kilowatt-hora.

CRITERIO 2. Promedio de los últimos 3 meses.

El criterio 2 consiste en la suma de los consumos de energía eléctrica registrados en las últimas tres Facturaciones anteriores a la actual divididas entre tres para obtener un promedio, y es utilizado cuando no se cuenta con el correlativo del año anterior.

Método de cálculo:

$$\text{Criterio 2} = [(kWh \text{ de la factura inmediata anterior}) + (kWh \text{ de la segunda factura inmediata anterior}) + (kWh \text{ de la tercera factura inmediata anterior})] / 3$$

- A. Consumos registrados: se determina como las últimas tres Facturaciones realizadas anteriores a la Facturación actual.
- B. Se determina este número para obtener el promedio de estas Facturaciones.
- C. Este criterio es utilizado en segunda instancia en zonas con estacionalidad cuando no se cuenta con la Facturación del correlativo del año anterior.
- D. Unidad de medida: kilowatt-hora.

CRITERIO 3. Consumo promedio diario.

El criterio 3 consiste en utilizar el consumo promedio diario de la anterior Facturación, siempre y cuando se trate de medición real y se utiliza cuando no se cuenta con la Facturación del año anterior ni con al menos tres Facturaciones anteriores.

Método de cálculo:

$$\text{Criterio 3} = \left[\left(\frac{kWh \text{ factura anterior}}{\text{días periodo factura anterior}} \right) \times (\text{días periodo actual}) \right]$$

- A. Consumo promedio diario: se determina como el consumo promedio diario que se obtiene de dividir el consumo de la Facturación anterior entre el periodo de días de dicha Facturación.
- B. Facturación anterior: se determina como una Facturación anterior a la actual que se está facturando.
- C. Este criterio es utilizado en tercera instancia en zonas con estacionalidad cuando no se cuente con la Facturación del año anterior ni con al menos tres Facturaciones anteriores.
- D. Unidad de medida: kilowatt-hora.