

Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica.

Publicado: D. O. F. 29 de julio de 1993.

Derogados: Capítulos I y II D.O.F. 20 de octubre de 2000.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.-
Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal.

Emilio Lozoya Thalmann, Secretario de Energía, Minas e Industria Paraestatal, con fundamento en los artículos 19 y 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 5o., fracción VII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal y 35, 42, 43, 45, 63, 69, 77, 78, 81 a 83, 86, 88, 90 a 97, 101 a 117, 120 a 123 y 172 del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, publicado en el Diario Oficial de la Federación de 31 de mayo de 1993, he tenido a bien expedir el siguiente

Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica

Disposiciones Generales

Primera.- El presente Manual tiene por objeto establecer los conductos y formularios para la recepción y el trámite de los asuntos previstos en el Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.

Segunda.- Para los efectos del presente Manual, se entenderá por:

- I. Ley: La Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica;
- II. Reglamento: El Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica;
- III. Secretaría: La Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal;
- IV. Suministrador: La Comisión Federal de Electricidad y, en lo conducente, las entidades mencionadas en el artículo cuarto transitorio de la Ley, y
- V. Usuario: La persona física o moral que hace uso de la energía eléctrica proporcionada por el suministrador, previo contrato celebrado por las partes.

Capítulo I

Del Servicio Público de Energía Eléctrica

Sección Primera
De la Contratación

Tercera.- Los contratos para el suministro contendrán, cuando menos, lo siguiente:

- I. Número de contrato;
- II. Nombre y domicilio del suministrador, así como su clave del registro federal de contribuyentes;
- III. Nombre, denominación o razón social del usuario y, cuando proceda, su clave del registro federal de contribuyentes;
- IV. Domicilio en que será proporcionado el suministro;
- V. Uso del suministro;
- VI. Características del suministro: tensión, número de fases y frecuencia, así como los márgenes de tolerancia;
- VII. Carga y demanda contratadas;
- VIII. Tarifa aplicable;
- IX. Garantías que otorgue el usuario y en caso de depósito el importe del mismo;
- X. Duración del contrato, en su caso;
- XI. Lugar o lugares y fecha límite en que se harán los pagos;
- XII. Horario del suministro, cuando no sea de veinticuatro horas;
- XIII. Fecha de celebración del contrato;
- XIV. Los casos en que procederá la suspensión del suministro y los requisitos para la reanudación del mismo;
- XV. Las responsabilidades del suministrador por interrupción o reducción del suministro;
- XVI. Causas de modificación o terminación del contrato;
- XVII. Casos en que se aplicará la garantía al adeudo que arroje la liquidación del suministro;
- XVIII. Los acuerdos entre el usuario y el suministrador para conectar el suministro, realizar las revisiones y llevar a cabo las lecturas de los consumos;
- XIX. Los conceptos a incluir en la facturación del suministro, y
- XX. Cualquier elemento adicional que se requiera para precisar los términos y condiciones de los contratos a que se refiere esta sección.

Cuarta.- La tramitación de las solicitudes y la celebración de los contratos para el suministro de energía eléctrica se efectuarán en las oficinas o módulos administrativos del suministrador correspondientes al domicilio en que se requiera el suministro.

En los casos en que el suministrador tenga a disposición del público la contratación por la vía telefónica, el cargo por el depósito en garantía correspondiente será incluido en la primera facturación, misma que irá acompañada del clausulado del contrato.

Los contratos de energía de respaldo serán celebrados en las oficinas del suministrador en los formatos que al efecto se publiquen.

Quinta.- Al solicitar el suministro, el interesado manifestará la demanda de energía eléctrica que requiera, entendiéndose como tal su necesidad máxima de potencia eléctrica expresada en kilowatts. El suministrador orientará al solicitante en caso de duda.

Sexta.- Procederá la celebración de nuevo contrato:

I. Por cambio de giro del usuario;

II. Por cambio de características del suministro, que implique la aplicación de otra tarifa, y

III. Por cambio de propietario o arrendatario del inmueble a cuyo nombre se encuentre el contrato.

Séptima.- El interesado podrá solicitar dos o más suministros en el mismo inmueble, cuando éstos correspondan a instalaciones independientes y sean diferentes las condiciones de cada suministro.

Octava.- En los inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio y en los mercados, edificios o inmuebles integrados por varias unidades o departamentos de cualquier uso, cada propietario, copropietario, poseedor, arrendatario, subarrendatario, comodatario o usufructuario contratará el suministro que requiera. Para los servicios generales de los inmuebles a que se refiere esta disposición, el suministro será contratado por el administrador o representante común.

Novena.- Las personas físicas o morales que, en forma independiente a su contrato de suministro, proporcionen energía eléctrica por medio de instalaciones propias para uso doméstico exclusivamente de sus trabajadores, como obligación contractual de carácter laboral, podrán celebrar un solo contrato.

Décima.- Podrán celebrarse contratos de suministro con modalidades específicas respecto al término de su vigencia, en los siguientes casos:

I. Cuando el suministro se contrate por períodos de actividad y de receso durante ciertas épocas del año, en cuyo caso deberán establecerse las condiciones para la desconexión y reconexión de los suministros;

II. Cuando el suministro se requiera en etapas, tanto para construcción como para pruebas previas a las condiciones definitivas de operación;

III. Tratándose de personas físicas o morales que presten servicios a terceros mediante equipos eléctricos portátiles, cuando no se determine un punto fijo para el suministro, y

IV. Tratándose de ferias, exposiciones, espectáculos y demás suministros de carácter transitorio.

El suministrador aplicará la tarifa que en cada caso corresponda a las condiciones del suministro.

Undécima.- Para simplificar los trámites a los usuarios, los contratos quedarán modificados, sin necesidad de convenio:

I. Por ajuste, modificación o reestructuración de las tarifas, y

II. Por cambio de nomenclatura o denominación de la vía pública correspondiente al domicilio donde se preste el suministro al usuario;

Duodécima.- Con el fin de agilizar los trámites, el suministrador pondrá a disposición de los usuarios y solicitantes de nuevos suministros folletos explicativos, aprobados por la Secretaría que contengan la información relacionada con la materia, incluyendo los trámites a seguir para la celebración o modificación de los contratos.

Sección Segunda De la Toma de Lecturas

Décimotercera.- Con el fin de determinar la facturación a cada usuario con regularidad y oportunidad, el suministrador efectuará periódicamente las mediciones correspondientes a la energía eléctrica consumida.

Décimocuarta.- El suministrador tomará la lectura de los aparatos de medición una vez dentro de cada período de facturación, que podrá variar entre veintiocho y treinta y tres días para la facturación mensual, y entre cincuenta y siete y sesenta y cuatro días para la facturación bimestral.

En comunidades rurales alejadas de los centros administrativos, y para facilidad del usuario, el suministrador establecerá modalidades en los períodos y procedimientos de toma de lectura, sin alterar los períodos de facturación.

Sección Tercera De las Estimaciones

Décimoquinta.- EL suministrador estimará los consumos de los usuarios y aplicará la tarifa correspondiente, en los siguientes casos:

I. Cuando se conecte un suministro sin instalar el equipo de medición;

II. En los suministros para el servicio de alumbrado público;

III. Cuando se dañen los equipos de medición, y

IV. Cuando por causas ajenas al suministrador no puedan tomarse las lecturas.

Décimosexta.- Cuando deba estimarse el consumo de energía eléctrica, el suministrador procederá de la siguiente forma:

I. En el supuesto de la fracción I de la disposición anterior, de acuerdo con la carga manifestada en el contrato de suministro y el factor de carga que corresponda con base en registros de consumo de usuarios similares y en función del número de días del período de facturación;

II. En el supuesto de la fracción II de la disposición anterior, previo acuerdo con el solicitante, tomando como base la carga contratada manifestada en el contrato por el número de horas indicadas en el mismo.

En aquellos casos en que un número importante de lámparas estén fuera de servicio, el prestador de servicio de alumbrado podrá practicar el censo respectivo en el que intervendrá el suministrador a fin de efectuar el ajuste que proceda en la facturación;

III. En los supuestos de las fracciones III y IV de la disposición anterior, la estimación se hará con base en los registros de consumo ocurridos en períodos anteriores y las variaciones en los consumos históricos del usuario.

En el supuesto de la fracción IV, una vez efectuada la lectura de los aparatos de medición se facturará nuevamente el suministro, con el consumo real ocurrido en el período en que se hubiera estimado el mismo, a fin de determinar, en su caso, la diferencia entre las facturaciones estimadas y las reales. El pago o compensación de los ajustes correspondientes se hará en un número de facturaciones posteriores igual al número de aquellas cuyos consumos hubieran sido estimados.

En ambos casos, los períodos de ajuste no podrán exceder a los señalados en la fracción III del artículo 31 del Reglamento.

Décimoseptima.- Cuando en un período de facturación se dañe el medidor de demanda máxima o no se disponga de la lectura, el suministrador estimará el valor de ésta con base en la energía registrada en el mismo período y el promedio aritmético de los tres últimos factores de carga del respectivo servicio. En ningún caso el valor de la demanda máxima estimada podrá ser superior a los valores históricos de la demanda máxima medida que conserve el suministrador en sus registros de los últimos doce meses para el respectivo usuario.

Décimoctava.- Si el usuario no estuviere conforme con la estimación podrá presentar su reclamación al suministrador, quien, de comprobarse errores en las estimaciones, efectuará los ajustes correspondientes.

Sección Cuarta De la Facturación

Décimonovena.- Para cada usuario, el suministrador emitirá un aviso-recibo en el que aplicará las cuotas y los conceptos previstos expresamente en la tarifa respectiva y sus disposiciones complementarias al suministro correspondiente por un período determinado.

Vigésima.- Las cuotas de las tarifas se aplicarán por mes de calendario. Cuando el período de facturación no coincida con el mes de calendario se determinará el consumo promedio diario, a fin de aplicar la tarifa vigente a cada sub-período mensual. Tratándose de la demanda máxima medida, las cuotas correspondientes se aplicarán proporcionalmente a los días de cada mes comprendido en el período de facturación.

Vigésimoprimera.- Por regla general, se facturarán bimestralmente los suministros domésticos y de baja tensión con demanda contratada no mayor a 25 kW y mensualmente en los demás casos.

Vigésimosegunda.- A solicitud del usuario, el suministrador medirá globalmente el suministro para uso doméstico y aplicará las cuotas de la tarifa respectiva al número de suministros individuales, con el fin de expedir una sola facturación cuando el importe sea pagado por una sola persona física o moral por concepto de prestación contractual de carácter laboral a sus trabajadores. Los suministros distintos a los de uso doméstico se medirán y facturarán individualmente aplicando la tarifa correspondiente.

Sección Quinta Del Aviso-Recibo

Vigésimotercera.- El suministrador consignará mensual o bimestralmente el importe del suministro de energía eléctrica medida o estimada en los formatos de aviso-recibo, que contendrán, según sea el caso, los siguientes datos:

- I. Nombre, domicilio, clave del registro federal de contribuyentes del suministrador y demás requisitos fiscales;
- II. Número de cuenta;
- III. Mediciones de lecturas anteriores y actuales de energía activa y reactiva, en su caso;
- IV. Demanda máxima medida y demanda facturable según proceda;
- V. Constante de medición;
- VI. Consumos de kilowatt-hora (kWh), kilovolt amperes reactivo hora (kVArh) y factor de potencia;
- VII. Período que abarque la facturación;
- VIII. Importe total a pagar;
- IX. Fecha límite para que el pago quede comprendido en el período normal de facturación, en los términos de los contratos de suministro;
- X. Fecha fijada para el corte por falta de pago de la facturación de que se trate;
- XI. Nombre, domicilio y clave del registro federal de contribuyentes del usuario, cuando proceda;
- XII. Identificación de los equipos de medición;
- XIII. Fecha de expedición;
- XIV. Indicación de que el consumo fue estimado, en su caso;

XV. Tarifa especificada en el contrato;

XVI. Cargos correspondientes a mantenimiento;

XVII. Impuestos federales aplicables;

XVIII. Conceptos cobrados por cuenta de terceros;

XIX. Otros cargos o créditos aplicables al suministro, y

XX. Cualquier otra información que el suministrador considere necesaria o conveniente, aun cuando no forme parte integrante de la facturación.

Vigésimocuarta.- El suministrador dispondrá de un máximo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de la medición o estimación del consumo, para entregar al usuario el aviso-recibo en los formatos anexos al presente Manual. Los formatos 1 y 3 corresponden a consumo mensual y los formatos 2 y 4 a consumo bimestral.

Los formatos anteriores no serán utilizados para la expedición de duplicados y reposiciones por cancelación.

Sección Sexta De la Cobranza

Vigésimoquinta.- El suministrador adoptará las medidas necesarias para facilitar a los usuarios el pago expedito del importe del suministro.

Vigésimosexta.- El usuario podrá efectuar el pago del aviso-recibo en cualquier oficina del suministrador, dentro de la circunscripción respectiva. Asimismo, podrá realizar el pago en las instituciones de crédito habilitadas para tal efecto o en los centros de cobranza que el suministrador designe para ello, los cuales serán dados a conocer a los interesados en el aviso-recibo o a través de medios masivos de comunicación.

Vigésimoseptima.- A solicitud del usuario, el suministrador proporcionará en las oficinas o módulos administrativos correspondientes al domicilio del suministro la información y los duplicados necesarios para efectuar los pagos.

Sección Séptima De las Solicitudes de Libranza

Vigésimooctava.- Cuando un usuario de servicio en media o alta tensión requiera realizar reparaciones, mantenimiento a sus instalaciones o cualquier actividad que implique suspender temporalmente la corriente, solicitará al suministrador la libranza respectiva con tres días de anticipación a la fecha de inicio de los trabajos, debiendo firmar la petición tanto el solicitante como el responsable técnico.

El escrito en que se presente la solicitud deberá contener lo siguiente:

I. Datos de servicio

a) Nombre, denominación o razón social del solicitante;

b) Domicilio en el que se dé el suministro;

c) Tensión de suministro;

d) Número de cuenta;

e) Carga contratada.

II. Datos de la libranza

a) Fecha en que se solicita;

b) Horas de inicio y de terminación;

c) Nombre del responsable técnico;

d) Motivo de la libranza.

Vigésimonovena.- El responsable técnico del solicitante de la libranza se encargará de verificar la ausencia de suministro y tomará las medidas de seguridad suficientes y necesarias para el personal y el equipo del solicitante.

Sección Octava De las Quejas y Reclamaciones

Trigésima.- Los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica que se consideren afectados en sus derechos y los solicitantes del servicio podrán presentar sus quejas y reclamaciones en las unidades, oficinas o módulos administrativos del propio suministrador que correspondan al domicilio en que se requiera el suministro. El suministrador dará respuesta por escrito, en el término de diez días hábiles.

Los usuarios o solicitantes del servicio podrán presentar ante la Secretaría las quejas que no hubieren sido resueltas por el suministrador. Para tal efecto podrán dirigirse a las oficinas de la Dirección General de Regulación Sectorial de la propia Secretaría sitas en Morena No. 804, Col. Narvarte, México, D.F., C.P. 03020, mediante escrito que, sin sujetarse a formalidad especial alguna, contendrá como mínimo los siguientes requisitos:

I. Nombre y domicilio para oír y recibir notificaciones del usuario o su representante legal;

II. Exposición clara de los hechos y circunstancias que den lugar a la queja o reclamación.

Al escrito se acompañarán los elementos de prueba de que se disponga y la documentación que acredite la personalidad del representante legal, en su caso. La Secretaría invitará a las partes para que acudan ante ella a una instancia de conciliación. De no lograrse ésta, les propondrá el arbitraje de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de que se ejerciten las acciones correspondientes ante las instancias competentes.

Capítulo II De las Actividades que no Constituyen Servicio Público de Energía Eléctrica

Sección Primera
De los Comentarios al Documento de Prospectiva

Trigésimoprimera.- La Secretaría publicará, por lo menos una vez al año, un extracto de los aspectos más relevantes del Documento de Prospectiva sobre las tendencias del sector eléctrico del país, a fin de recibir en un período de cinco meses los comentarios de todos los posibles interesados en participar en las adiciones o sustituciones de capacidad de generación. Los comentarios podrán incluir acciones alternativas de ahorro de energía.

Los interesados formularán sus comentarios haciendo uso del formato que aparece en el anexo con clave DGAES 001.

Sección Segunda
De las Solicitudes e Informes a la Secretaría

Trigésimosegunda.- Las solicitudes y los informes previstos en el Reglamento deberán presentarse en los formularios que a continuación se señalan, mismos que se incluyen como anexos del presente Manual. La utilización de los formularios es obligatoria y deben presentarse con el número de tantos y los anexos que en cada uno se indican.

Artículo del Reglamento	FORMULARIO	CLAVE
82-83 101-102	Solicitud de permiso de generación de energía eléctrica para autoabastecimiento	DGRS-001
82-83 103-107	Solicitud de permiso de cogeneración de energía eléctrica	DGRS-002
82-83 108-110	Solicitud de permisos de producción independiente de energía eléctrica	DGRS-003
82-83 111-115	Solicitud de permiso de pequeña producción de energía eléctrica	DGRS-004
82-83 120-123	Solicitud de permiso para importar energía eléctrica	DGRS-005
82-83 116-117	Solicitud de permiso para exportación de energía eléctrica	DGRS-006
91-92	Solicitud de renovación de permiso de producción independiente	DGRS-007
ARTÍCULOS DEL REGLAMENTO	FORMULARIO	CLAVE
78	Solicitud de permiso para	DGRS-008

	modificar las condiciones originales de generación o el destino de la energía	
93-97	Solicitud de autorización de transferencia de los derechos derivados del permiso para generación de energía eléctrica	DGRS-009
102	Solicitud de inclusión de nuevas personas al aprovechamiento de energía eléctrica generada por el autoabastecedor	DGRS-010
90, Frac. II	Aviso de terminación de obra	DGRS-011
69	Formato para comentarios de interesados respecto al Documento de Prospectiva sobre las tendencias del sector eléctrico del país	DGAES-001
90, Frac. VI	Información estadística relativa al tipo de combustible utilizado y la cantidad de energía eléctrica generada	DGES-001

Trigésimotercera.- Los formularios señalados en la disposición anterior serán requisitados atendiendo a las siguientes instrucciones generales:

- I. Utilizar impresora de computadora, máquina de escribir o bolígrafo. En este último caso con letra de molde en mayúsculas;
- II. Consignar nombres, apellidos y domicilios completos de los solicitantes;
- III. Marcar con "X" el recuadro de la opción que corresponda;
- IV. Cuando los hubiere, registrar los caracteres alfanuméricos dentro de cada casilla y ajustarse a los espacios asignados en cada caso;
- V. Anotar las fechas con números arábigos y precisar en forma consecutiva el día, el mes y los últimos dos dígitos del año, y
- VI. Testar los renglones y casillas que no se utilicen, mediante una línea continua.

Las demás instrucciones de llenado, en su caso, se señalan en cada formulario.

Trigésimocuarta.- La Secretaría autoriza la libre reproducción de los formularios que determina este Manual.

Trigésimoquinta.- Las solicitudes mencionadas en las disposiciones anteriores serán presentadas por los interesados ante la Dirección General de Regulación Sectorial, con excepción de los formatos DGAES-001, que será presentado ante la Dirección General de Análisis Económico Sectorial, y DGES-001, que será presentado ante la Dirección General de Evaluación Sectorial, sitas en Morena 804, Col. Narvarte, México, D.F., C.P. 03020.

La información proporcionada a la Secretaría con motivo de solicitudes y trámites, así como la documentación soporte serán confidenciales.

Capítulo III Del Recurso Administrativo

Trigésimosexta.- El escrito por el cual se interponga el recurso administrativo previsto por los artículos 43 de la Ley y 172 del Reglamento será presentado ante la Dirección General de Regulación Sectorial, directamente o por otros medios que dejen certeza de la fecha en que se interponga.

Transitorias

Primera.- El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segunda.- En tanto se publican los nuevos modelos de solicitud para el suministro y de contratos de suministro, seguirán utilizándose los que existen actualmente.

Dado en la ciudad de México, Distrito Federal, a los veintisiete días del mes de julio de mil novecientos noventa y tres.- El Secretario de Energía, Minas e Industria Paraestatal, Emilio Lozoya Thalmann.- Rúbrica.

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Ver imagen (dar doble click con el ratón)

Nota: El Manual de Disposiciones Relativas al Suministro y Venta de Energía Eléctrica destinada al Servicio Público, publicado en el D.O.F. del 20 de octubre de 2000 deroga los capítulos I y II de este manual.