

## SECRETARIA DE ENERGIA

### MANUAL de disposiciones relativas al suministro y venta de energía eléctrica destinada al servicio público.

---

MANUAL DE DISPOSICIONES RELATIVAS AL SUMINISTRO Y VENTA DE ENERGIA ELECTRICA DESTINADA AL SERVICIO PUBLICO.

#### Disposiciones Generales

**PRIMERA.-** El presente Manual tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a la contratación, obtención de los registros de los equipos de medición, Facturación, Prepago, contenido del Aviso-Recibo y comprobantes de pago, cobranza, información al Solicitante o Usuario y demás conceptos relacionados con el Suministro y venta de energía eléctrica destinada al servicio público, según lo establecido en el Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.

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

**I. Aviso-Recibo:** documento elaborado por el Suministrador en el que se consigna el importe, en moneda nacional, de los conceptos que el Usuario deberá cubrir conforme a la tarifa aplicable, sus disposiciones complementarias y demás relativas a la Facturación, determinados de acuerdo a las disposiciones correspondientes del presente Manual;

**II. Comprobante de pago:** documento expedido en los lugares habilitados por el Suministrador, en el que se consigna el importe en moneda nacional pagado por el usuario conforme a la tarifa aplicable, sus disposiciones complementarias y demás relativas a la facturación, para los Usuarios contratados en Prepago y Facturación en punto de venta;

**III. Contrato de Suministro:** el acuerdo de voluntades por el cual el Suministrador, en una relación de coordinación, se obliga a proporcionar energía eléctrica al Usuario, a cambio del pago de la tarifa correspondiente;

**IV. Dispositivo electrónico:** es el medio, que en su caso, el Suministrador proporciona al Usuario en el cual queda registrada la energía eléctrica que consumirá en caso de Prepago o que consumió en caso de Facturación Punto de Venta;

**V. Facturación:** cálculo, en moneda nacional, del consumo de energía eléctrica que el Suministrador debe incluir en el Aviso-Recibo que, para tal efecto, elabore con base en la información que recabe el Suministrador y que remita al Usuario a su domicilio o a través de los medios que convengan;

**VI. Facturación en punto de venta:** cálculo, en moneda nacional, del consumo de energía eléctrica que el Suministrador debe incluir en el Comprobante de pago que, para tal efecto, elabore con base en la información contenida en el Dispositivo electrónico que presente el usuario en los lugares habilitados por el Suministrador;

**VII. Informe de consumo:** documento informativo expedido en los lugares habilitados por el Suministrador, en el que se consigna el importe en moneda nacional de los conceptos que el Usuario deberá cubrir conforme a la tarifa aplicable, sus disposiciones complementarias y demás relativas a la Facturación, para los Usuarios contratados en Prepago y Facturación en punto de venta;

**VIII. Ley:** la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica;

**IX. Número de Contrato de Suministro:** es el número de servicio con el cual queda registrado el Usuario en el sistema de facturación del Suministrador;

**X. Prepago:** es la entrega de una cantidad, en moneda nacional, que hace el Usuario al Suministrador por la prestación del servicio y corresponde al equivalente a la energía eléctrica que consumirá, indicada en la facturación respectiva conforme a la tarifa vigente al momento del Prepago;

**XI. Registros de la medición:** información registrada en el equipo o Dispositivo Electrónico, utilizada para efecto de facturación tales como de consumo de energías activa y reactiva y demanda máxima;

**XII. Reglamento:** el Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica;

**XIII. Secretaría:** la Secretaría de Energía;

**XIV. Solicitante:** la persona física o moral que presenta una petición al Suministrador por los medios que este último indique;

**XV.** Suministrador: la Comisión Federal de Electricidad;

**XVI.** Suministro: el conjunto de actos y trabajos necesarios para proporcionar energía eléctrica, y

**XVII.** Usuario: la persona física o moral a la que el Suministrador le proporciona el servicio, previo contrato celebrado por las partes.

**TERCERA.-** El Suministrador pondrá a disposición de los Usuarios a través de los medios con que cuente o de folletos explicativos, la información relacionada con, entre otros, los siguientes aspectos:

- I. Requisitos y trámites a seguir para la celebración, modificación y terminación de los contratos;
- II. Medios para la atención de las solicitudes e inconformidades de los Usuarios;
- III. Contenido del Aviso-Recibo;
- IV. Derechos y obligaciones del Usuario, y
- V. Opciones de Facturación.

## **SECCION PRIMERA**

### **De la Contratación**

**CUARTA.-** Los Contratos de Suministro contendrán, cuando menos, lo siguiente:

- I. Número de contrato de Suministro;
- 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 y el domicilio fiscal;
- IV. Domicilio en que será proporcionado el Suministro;
- V. Clasificación del uso del Suministro de acuerdo al Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, con excepción de los servicios domésticos;
- VI. Características del Suministro: tensión, número de fases y frecuencia, así como sus tolerancias;
- VII. Carga contratada y, en su caso, demanda contratada;
- VIII. Tarifa aplicable;
- IX. Garantías que, en su caso, otorgue el Usuario y, tratándose de depósito, el importe del mismo, excepto en Prepago;
- X. Duración del contrato, en su caso;
- XI. Lugar o lugares en que se harán los pagos;
- XII. Fecha límite en que se harán los pagos, excepto en Prepago;
- XIII. Horario del Suministro, cuando no sea de veinticuatro horas;
- XIV. Fecha de celebración del contrato;
- XV. Los casos en que procederá la suspensión del Suministro conforme a la Ley;
- XVI. Los requisitos para la reanudación del Suministro por falta de pago del adeudo que por consumo de energía eléctrica tiene el Usuario;
- XVII. Las responsabilidades del Suministrador por interrupción del Suministro;
- XVIII. Causas de modificación o terminación del contrato;
- XIX. Casos en que se aplicará la garantía al adeudo que arroje la liquidación del Suministro, excepto en Prepago;
- XX. La autorización expresa del Usuario para que el Suministrador conecte el Suministro, realice las revisiones y verificaciones y lleve a cabo la obtención de la información registrada en el equipo o dispositivo de medición;

**XXI.** Los conceptos a incluir en la facturación del Suministro;

**XXII.** Cualquier elemento adicional que se requiera para precisar los términos y condiciones de los contratos a que se refiere esta sección;

**XXIII.** La obligación por parte del Suministrador de informar al Usuario en el Aviso-Recibo o Informe de consumo cuando se publique en el Diario Oficial de la Federación, cualquier ajuste, modificación o reestructuración de las tarifas;

**XXIV.** Procedimiento para efectuar ajustes en la facturación;

**XXV.** Procedimiento para la atención de solicitudes e inconformidades;

**XXVI.** El periodo de facturación, excepto en Prepago;

**XXVII.** Medio por el que se entregará el Aviso-Recibo, excepto en Prepago y Facturación en punto de venta;

**XXVIII.** Solución de controversias en la vía jurisdiccional y/o administrativa;

**XXIX.** Datos de inscripción ante la Procuraduría Federal del Consumidor del modelo de contrato;

**XXX.** Los casos en que procedan las bonificaciones;

**XXXI.** Cuando el Suministrador vaya a instalar el equipo de medición fuera del límite del inmueble en el que se dará el Suministro, debe contener, además de lo señalado en las fracciones I a XXX de esta disposición, lo siguiente:

**a)** Las condiciones de entrega del equipo que le proporcione información sobre el consumo de energía eléctrica.

**b)** La obligación del Usuario de resguardar el equipo que le proporcionará información sobre el consumo de energía eléctrica y el compromiso de devolverlo al Suministrador cuando se termine el Contrato de Suministro.

**c)** La obligación del Usuario de pagar el costo de reposición del equipo que le proporciona información sobre el consumo de energía eléctrica, en caso de pérdida o extravío, y

**d)** La obligación del Suministrador de reponer sin costo alguno para el Usuario el equipo que le proporciona información sobre el consumo de energía eléctrica, en caso de falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia.

**XXXII.** Para Facturación en punto de venta, los contratos contendrán, además de lo que resulte aplicable de lo señalado en las fracciones I a XXX de esta disposición, lo siguiente:

**a)** Las condiciones de entrega del Dispositivo electrónico.

**b)** La obligación del Usuario de pagar el costo de reposición del Dispositivo electrónico fijado en las tarifas.

**c)** La obligación del Suministrador de reponer sin costo alguno para el Usuario el Dispositivo electrónico, en caso de falla, deterioro por el uso normal u obsolescencia.

**d)** Lugar en donde se puede obtener la factura, y

**e)** Lugares en donde se puede obtener el Informe de consumo y realizar pagos.

**XXXIII.** Para Prepago, los contratos contendrán, además de lo que resulte aplicable de lo señalado en las fracciones I a XXX de esta disposición, lo siguiente:

**a)** Las condiciones de entrega del Dispositivo electrónico.

**b)** La obligación del Usuario de pagar el costo de reposición del Dispositivo electrónico fijado en las tarifas. En el caso de deterioro por el uso normal u obsolescencia la reposición del Dispositivo electrónico no tendrá costo para el Usuario.

**c)** La forma en que el Usuario tendrá conocimiento de cuando está próximo a agotarse el saldo de su Prepago. En el caso de que se haya agotado el saldo bastará que el Usuario realice un Prepago para reanudar el Suministro de energía eléctrica, y

**d)** Procedimiento para cambiar de Prepago a otra opción de Facturación.

**QUINTA.-** La tramitación de las solicitudes y la celebración de los Contratos de Suministro se efectuarán en las oficinas o módulos administrativos del Suministrador.

En los casos en que el Suministrador tenga a disposición del público la contratación por la vía telefónica o por medios electrónicos, no será requisito que el Usuario firme el Contrato de Suministro ya que el consentimiento se dará con la realización del primer pago al Suministrador. El cargo por el depósito en garantía correspondiente será incluido en la primera Facturación. El Suministrador dará a conocer a cada Usuario el clausulado del Contrato de Suministro.

Los contratos de interconexión y para servicio de respaldo serán celebrados en los formatos que al efecto se publiquen.

**SEXTA.-** Al solicitar el Suministro, el Solicitante deberá manifestar el uso que dará a la energía eléctrica, la carga por contratar y, en su caso, la demanda por contratar, entendiéndose como tal su necesidad máxima de potencia eléctrica expresada en kilowatts de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Reglamento. El Suministrador orientará al Solicitante en caso de duda.

**SEPTIMA.-** Procederá la celebración de un nuevo Contrato de Suministro:

I. Por cambio de clasificación dentro del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte del servicio, cuando implique la aplicación de otra tarifa;

II. Por cambio de características del Suministro, que implique la aplicación de otra tarifa;

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

IV. A solicitud del Usuario para cambiar de opción de facturación.

**OCTAVA.-** El Solicitante podrá requerir dos o más Suministros en el mismo inmueble, cuando éstos correspondan a instalaciones independientes y sean diferentes las condiciones de cada uno.

**NOVENA.-** En los inmuebles sujetos al régimen de propiedad en condominio y en general a los inmuebles integrados por varias unidades o departamentos de cualquier uso, cada Solicitante, propietario, copropietario, poseedor, arrendatario, subarrendatario, comodatario o usufructuario contratará individualmente 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.

**DECIMA.-** 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 sólo un Contrato de Suministro, para lo cual la facturación se realizará en los términos de la disposición trigesimosegunda.

**UNDECIMA.-** 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 periodos 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.

**DUODECIMA.-** Los Contratos de Suministro quedarán automáticamente modificados en los siguientes casos:

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

II. Por cambio de nomenclatura o denominación de la vía pública correspondiente al domicilio donde se preste el Suministro al Usuario.

**DECIMOTERCERA.-** Cuando la demanda máxima mensual registrada exceda la demanda contratada por tres meses consecutivos, el Suministrador calculará el nuevo valor de demanda contratada, tomando el valor máximo de la demanda máxima medida en los meses anteriores y en el siguiente Aviso-Recibo facturará la diferencia en el depósito de garantía que corresponda.

**DECIMOCUARTA.-** El Suministrador avisará al Usuario, por escrito, cuando su demanda máxima sea igual o superior al noventa y cinco por ciento de la carga contratada y le informará que en su caso deberá celebrar un nuevo contrato.

El Suministrador orientará al Usuario en caso de duda.

## **SECCION SEGUNDA**

### **De la obtención de los Registros de la medición**

**DECIMOQUINTA.-** Con el fin de determinar la facturación a cada Usuario con regularidad y oportunidad, el Suministrador obtendrá periódicamente los Registros de la medición correspondientes a la energía eléctrica consumida y, en su caso, las demandas máximas.

Para el caso de Prepago y Facturación en punto de venta el Suministrador obtendrá los Registros de la medición cuando el Usuario presente el Dispositivo electrónico en las oficinas administrativas y módulos del Suministrador o en los lugares que éste habilite para tal fin.

**DECIMOSEXTA.-** El Suministrador obtendrá periódicamente los Registros de la medición una vez dentro de cada periodo 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, excepto en el caso de Prepago.

**DECIMOSEPTIMA.-** Cuando por causas de programación, o porque los lugares en que se preste el servicio estén muy alejados de los centros administrativos del Suministrador y no existan medios de transporte adecuados, éste podrá modificar el periodo de obtención de los Registros de la medición, para que sea hasta de una vez cada seis meses, con una tolerancia de seis días en más o en menos.

Tal periodo de obtención de los Registros de la medición no afectará el periodo de facturación a que se refiere la disposición vigesimotercera, para lo cual el Suministrador estimará los consumos con base en los registros de que disponga para el mes, bimestre o bien el promedio anual del año anterior. Cuando se trate de un servicio nuevo, dicha estimación se hará de acuerdo con los consumos promedio de servicios similares que cuenten con medición dentro de la localidad en que se ubique el servicio.

Después de obtener los Registros de la medición, será necesario llevar a cabo un ajuste en las facturaciones expedidas dentro del periodo de obtención de los Registros de la medición, para lo cual se tomarán tantas veces como meses haya comprendido el periodo de obtención de los Registros de la medición; hecho lo cual, se aplicará la tarifa correspondiente en sus términos. El Suministrador estará obligado a efectuar los ajustes correspondientes en la facturación a favor del Usuario respecto de las cantidades cobradas en exceso; en caso contrario, el Usuario estará obligado a pagar al Suministrador las cantidades que no le fueron cobradas.

Los servicios en tarifas con cargos por demanda o demandas, Prepago y Facturación en punto de venta en ningún caso quedarán afectos a estas excepciones.

## **SECCION TERCERA**

### **De las Estimaciones**

**DECIMOCTAVA.-** El Suministrador estimará los consumos de los Usuarios y aplicará la tarifa correspondiente, en los casos siguientes:

- I. Cuando se conecte un Suministro sin instalar el equipo de medición;
- II. En los Suministros para el servicio de alumbrado público, fuentes de poder o diverso mobiliario urbano y en los que por causas técnicas o económicas no se haya instalado el equipo de medición;
- III. Cuando se dañen los equipos de medición, y
- IV. Cuando por causas ajenas al Suministrador no puedan obtenerse los Registros de la medición.

**DECIMONOVENA.-** 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 contratada y el factor de carga que corresponda con base en registros de consumo de Usuarios similares, y en función del número de días del periodo de facturación;

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

En aquellos casos en que un número importante de lámparas de alumbrado público, fuentes de poder o diverso mobiliario urbano estén fuera de servicio, el prestador de servicio de alumbrado, los concesionarios de comunicaciones propietarios de las fuentes de poder o los concesionarios del mobiliario urbano, podrán 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 periodos anteriores, y las variaciones en los consumos históricos del Usuario. Para el caso de las tarifas horarias para servicio general, se procederá por separado para cada periodo horario, tomando en cuenta la duración mensual de cada uno, y para el caso de las tarifas horarias para servicio de respaldo, se procederá por separado para cada periodo horario, tomando en cuenta la duración diaria de cada uno. Para el caso de Prepago la estimación se hará con base en los registros de Prepagos ocurridos en periodos anteriores;

IV. En el supuesto de la fracción IV de la disposición anterior, una vez obtenidos los Registros de la medición, el Suministro se facturará nuevamente, con base en el consumo real ocurrido en el periodo en que se hubiera estimado el mismo, a fin de determinar, en su caso, la diferencia entre las facturaciones estimadas y las reales. La devolución o acreditamiento en moneda nacional, en la cuenta del Usuario, a elección de éste, de los ajustes correspondientes se hará, como máximo, en un número de facturaciones posteriores igual al número de aquéllas cuyos consumos hubieran sido estimados. En ambos casos, los periodos de ajuste no podrán exceder al señalado en la fracción III del artículo 31 del Reglamento.

**VIGESIMA.-** Cuando en un periodo de facturación se dañe el medidor de demanda máxima o no se puedan obtener los Registros de medición, el Suministrador procederá de la siguiente forma:

I. Estimaré el valor de ésta con base en la energía registrada en el mismo periodo 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 Usuario de que se trate;

II. Para el caso de los servicios en tarifas horarias para servicio general, se procederá conforme a lo establecido en la fracción I, para cada periodo horario por separado, tomando en cuenta la duración mensual de cada uno;

III. Para el caso de las tarifas horarias para servicio de respaldo, se procederá por separado para cada periodo horario, tomando en cuenta la duración diaria de cada evento;

IV. Para el caso de los servicios en tarifas horarias para servicio general, cuando en un periodo de facturación se dañen los medidores o registros de demanda máxima y consumo de energía, el Suministrador procederá de la forma siguiente:

a) Si se cuenta con Registros de la medición de cuando menos siete días consecutivos normales de operación, dentro del periodo a facturar, se estimarán las demandas máximas en los periodos de base, punta, semipunta e intermedia, conforme a los Registros de la medición disponibles en dicho periodo y los consumos de energía se calcularán con los factores de carga por periodo horario que se obtengan del promedio de los tres meses anteriores y las horas de cada periodo horario del mes de facturación.

b) Si no se cuenta con algún registro de la medición en el mes de facturación, los consumos para cada periodo horario se estimarán en base al consumo promedio horario de los últimos tres meses y las demandas máximas por periodo horario se estimarán utilizando los consumos estimados y los factores de carga promedio de los últimos tres meses.

V. Para el caso de los servicios en tarifas horarias para servicio general con equipo de medición de perfil, cuando en un periodo de facturación se tengan registros en ceros por falla o alguna prueba de verificación, el Suministrador, previo acuerdo con el Usuario, procederá a estimar los registros faltantes con el promedio de los registros del equipo de medición de una hora anterior y posterior a la falla o a la prueba de verificación, o con los registros similares por intervalo de medición, en caso de abarcar más de un periodo horario de punta, semipunta, intermedio o base.

**VIGESIMOPRIMERA.-** 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.

**SECCION CUARTA****De la Facturación**

**VIGESIMOSEGUNDA.-** El Suministrador emitirá periódicamente un documento, para cada Suministro, en el que aplicará las cuotas y los conceptos previstos expresamente en la tarifa respectiva y sus disposiciones complementarias, conforme a lo siguiente:

- I. Tratándose de Facturación, un Aviso-Recibo;
- II. En el caso de Facturación en punto de venta, un Informe de consumo, y
- III. En el supuesto de Prepago, un Comprobante de Pago.

Los documentos a que se refieren las fracciones II y III de esta disposición tendrán el carácter de Aviso-Recibo.

**VIGESIMOTERCERA.-** El Suministrador facturará los servicios normalmente de manera mensual o bimestral. Para aquellos servicios en tarifas con cargos por demanda, la facturación será mensual.

Para el caso de Prepago, la facturación se efectuará en el momento que el Usuario le entregue al Suministrador la cantidad, en moneda nacional, por la energía eléctrica que consumirá.

Para el caso de Facturación en punto de venta la facturación será mensual, de acuerdo al día seleccionado por el Usuario.

**VIGESIMOCUARTA.-** Las cuotas mensuales de las tarifas para servicio general y para servicio de respaldo, en media y alta tensión, así como las bonificaciones de las tarifas interrumpibles, se aplicarán por mes calendario. Cuando el periodo de facturación no coincida con el mes calendario, de modo que deban aplicarse cuotas mensuales diferentes, se determinará el consumo de energía eléctrica y, en su caso, las demandas correspondientes a cada mes en cada periodo horario, para aplicar las cuotas correspondientes de cada mes comprendido en el periodo de facturación. En el caso de los cargos fijos y por demandas, para su aplicación se tomará en cuenta el número de días de cada mes calendario dentro del periodo de facturación.

Para la opción de Prepago, se aplicarán las cuotas de las tarifas vigentes en el momento que se lleve a cabo el pago.

**VIGESIMOQUINTA.-** En el caso de los servicios con facturación mensual no incluidos en la disposición anterior, las cuotas aplicables para todo el consumo y, en su caso, para los cargos fijos o por demanda, serán las vigentes quince días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación. Para fines de facturación se considerará que el periodo entre la obtención de los Registros de la medición es de un mes exacto.

**VIGESIMOSEXTA.-** En el caso de los servicios con facturación bimestral las cuotas aplicables para todo el consumo y, en su caso, para los cargos fijos, serán las vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación. Para fines de facturación se considerará que el periodo entre lecturas es de dos meses exactos.

**VIGESIMOSEPTIMA.-** Como excepción a lo establecido en la disposición vigesimoquinta, para el caso de los servicios en tarifas para uso doméstico con facturación mensual en las zonas cálidas, y en el caso de que el mes a facturar sea mixto, esto es, que incluya días del periodo de verano y fuera de éste, se procederá como se indica a continuación:

- I. En los meses mixtos de entrada del verano:

**a)** Si el periodo de facturación incluye menos de dieciséis días de verano, se aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes quince días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**b)** Si el periodo de facturación incluye más de quince días de verano, se aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes quince días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

- II. En los meses mixtos de salida del verano:

**a)** Si el periodo de facturación incluye menos de dieciséis días de periodo fuera de verano, se aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes quince días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**b)** Si el periodo de facturación incluye más de quince días de periodo fuera de verano, se aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes quince días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

La solución adoptada para el mes mixto de salida del verano corresponderá con la adoptada para el mes mixto de entrada del verano, esto es, la solución II.a con I.a, y la II.b con la I.b.

**VIGESIMOCTAVA.-** Como excepción a lo establecido en la disposición vigesimosexta, para el caso de los servicios en tarifas para uso doméstico con facturación bimestral, en las zonas cálidas, y en el caso de que el bimestre a facturar sea mixto, esto es, que incluya días del periodo de verano y fuera de éste, se procederá como se indica a continuación:

**I.** En los bimestres mixtos de entrada de verano:

**a)** Si el periodo de facturación incluye menos de dieciséis días de verano, se aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**b)** Si el periodo de facturación incluye más de quince, pero menos de treinta y un días de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y a la segunda se le aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes en la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**c)** Si el periodo de facturación incluye más de treinta, pero menos de cuarenta y seis días de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes sesenta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación, y a la segunda se le aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**d)** Si el periodo de facturación incluye más de cuarenta y cinco días de verano, se aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**II.** En los bimestres mixtos de salida del verano:

**a)** Si el periodo de facturación incluye menos de dieciséis días de periodo de fuera de verano, se aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**b)** Si el periodo de facturación incluye más de quince, pero menos de treinta y un días de periodo de fuera de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la Facturación, y a la segunda se le aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes en la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**c)** Si el periodo de facturación incluye más de treinta, pero menos de cuarenta y seis días de periodo de fuera de verano, el consumo bimestral se dividirá en dos fracciones de consumo mensual: a la primera se le aplicará la temporada de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes sesenta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la Facturación, y a la segunda se le aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

**d)** Si el periodo de facturación incluye más de cuarenta y cinco días de periodo de fuera de verano, se aplicará la temporada fuera de verano de la tarifa correspondiente, con los cargos vigentes treinta días antes de la fecha de término del periodo que abarca la facturación.

La solución adoptada para el bimestre mixto de salida del verano corresponderá con la adoptada para el bimestre mixto de entrada del verano, esto es, la solución II.a con I.a., la II.b. con la I.b., la II.c. con la I.c., y la II.d. con la I.d.

**VIGESIMONOVENA.-** En los casos en que por conexión, suspensión o corte del servicio, terminación del Contrato de Suministro o adaptaciones excepcionales al proceso comercial, el periodo de Facturación sea distinto de lo normal, el Suministrador aplicará las cuotas de la tarifa respectiva proporcionalmente al número de días que comprenda el periodo de facturación, para el efecto de determinar y cobrar el importe correspondiente, excepto en Prepago.

**TRIGESIMA.-** En los servicios que se proporcionan en alta o media tensión, el Suministrador podrá efectuar la medición de la energía eléctrica consumida y de las demandas máximas en el lado del secundario o del primario de los transformadores del Usuario. Si se hiciere en el lado del secundario, las facturaciones se aumentarán en un dos por ciento.

En los servicios con tarifa de baja tensión, si la medición se hiciere en el lado primario de los transformadores, las facturaciones se disminuirán en un dos por ciento.

**TRIGESIMOPRIMERA.-** Formará parte de la factura el importe de los servicios proporcionados, más, el depósito de garantía, en su caso, y otros que resulten a cargo del Usuario en los términos del contrato respectivo.

Se incluirán en la factura los impuestos y derechos trasladables al Usuario, que sean determinados por la autoridad competente, así como aquellos conceptos a cargo del Usuario que sean contenidos en un convenio expresamente celebrado entre el Suministrador y el Usuario.

**TRIGESIMOSEGUNDA.-** 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.

## SECCION QUINTA

### Del Aviso-Recibo, Informe de consumo y Comprobante de pago

**TRIGESIMOTERCERA.-** El Suministrador consignará el importe del Suministro de energía eléctrica medida o estimada en los formatos de Aviso-Recibo, Informe de consumo o Comprobante de pago, que contendrán según la tarifa y opción de facturación aplicable, los siguientes datos:

- I. Nombre, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes y demás requisitos fiscales del Suministrador;
- II. Número de servicio;
- III. Los registros de las mediciones anteriores y actuales de energía activa y reactiva, en su caso;
- IV. Demandas máximas medidas, demanda facturable y otros conceptos de demanda, según proceda;
- V. Constante de medición;
- VI. Consumo de kilowatthoras (kWh), kilovarhoras (kvarh) y factor de potencia;
- VII. Periodo que abarca la facturación;
- VIII. Importe total a pagar;
- IX. Fecha límite para que el pago quede comprendido en el periodo normal de cobranza, en los términos del Contrato de Suministro;
- X. Fecha fijada para el corte por falta de pago de la facturación de que se trate;
- XI. Nombre, domicilio del Usuario y cuando proceda su Registro Federal de Contribuyentes y domicilio fiscal;
- 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. Impuestos y derechos aplicables;
- XVII. Conceptos cobrados por cuenta de terceros;
- XVIII. Otros cargos o créditos aplicables al Suministro, y
- XIX. Cualquier otra información que el Suministrador considere necesaria o conveniente, aun cuando no forme parte integrante de la Facturación.

**TRIGESIMOCUARTA.-** El Suministrador dispondrá de un máximo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de la obtención de los Registros de la medición o estimación del consumo, para entregar al Usuario el Aviso-Recibo.

En la opción de Prepago el Comprobante de pago será emitido en el momento de efectuar el pago.

Para la Facturación en punto de venta se entregará al Usuario el Informe de consumo cuando éste presente el Dispositivo electrónico.

Los formatos serán aprobados por la Secretaría.

El Aviso-Recibo no será utilizado para la expedición de duplicados y reposiciones por cancelación.

## **SECCION SEXTA**

### **De la Cobranza**

**TRIGESIMOQUINTA.-** El Suministrador adoptará las medidas necesarias para facilitar a los Usuarios el pago expedito del importe del Suministro.

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.

**TRIGESIMOSEXTA.-** El Usuario podrá efectuar el pago del Aviso-Recibo en cualquier oficina del Suministrador, así como en los centros de cobranza habilitados, los cuales serán dados a conocer a los interesados en el Aviso-Recibo, por medios electrónicos o a través de medios masivos de comunicación.

Para los casos de Prepago y Facturación en punto de venta, el Usuario podrá realizar su pago en cualquier oficina del Suministrador, así como en los lugares habilitados por éste.

**TRIGESIMOSEPTIMA.-** Para la opción de Facturación el Suministrador deberá conceder al Usuario un plazo de diez días naturales a partir de la fecha de entrega del Aviso-Recibo por parte del mismo Suministrador, para cubrir el monto del adeudo.

En caso de que el Suministrador se retrase en la entrega al Usuario del Aviso-Recibo, la fecha límite de pago consignado en el mismo será automáticamente prorrogada, para cumplir con el plazo estipulado en el párrafo anterior.

Para la Facturación en punto de venta el Suministrador deberá conceder al Usuario un plazo de diez días naturales a partir de la fecha de facturación definida por el mismo Usuario, para cubrir el monto del adeudo.

**TRIGESIMOCTAVA.-** A solicitud expresa de los Usuarios y en aquellos casos en que las tarifas aplicables introduzcan un elemento de estacionalidad en sus cuotas, el Suministrador podrá celebrar convenios para el pago de sus facturas con base en la opción de pagos amortiguados, la cual consiste en sustituir el monto consignado en el Aviso-Recibo por un pago que se calcula como un promedio de sus pagos mensuales o bimestrales, establecidos en base al monto consignado en el Aviso-Recibo de los últimos doce meses; a este valor, se le sumará el resultado de restar al monto consignado en el Aviso-Recibo más reciente, el monto consignado en el Aviso-Recibo del mismo periodo del año anterior. El periodo de inscripción a esta opción de pagos podrá realizarse en cualquier mes del año.

## **SECCION SEPTIMA**

### **De las Solicitudes de Libranza**

**TRIGESIMONOVENA.-** Cuando un Usuario de servicio en media o alta tensión requiera efectuar reparaciones, dar mantenimiento a sus instalaciones o llevar a cabo cualquier actividad que implique suspender temporalmente el Suministro, 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 Usuario 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 Usuario.

**b)** Domicilio en el que se proporciona el Suministro.

**c)** Tensión de Suministro.

**d)** Número de Contrato de Suministro, y

**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, y
- d) Motivo de la libranza.

**CUADRAGESIMA.-** 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 su personal y su equipo.

**SECCION OCTAVA****De las Inconformidades**

**CUADRAGESIMOPRIMERA.-** Los Usuarios y los Solicitantes del Servicio Público de Energía Eléctrica que se consideren afectados en sus derechos, podrán presentar sus inconformidades en las unidades, oficinas, módulos administrativos, por teléfono, por correo electrónico o por otros medios que establezca el Suministrador. El Suministrador deberá atender y responder las inconformidades de los Usuarios o Solicitantes en el término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la inconformidad fue presentada.

Cuando la inconformidad expresada por el Usuario o Solicitante no resulte suficientemente clara, el Suministrador podrá solicitar que ésta sea precisada. Si transcurrido el plazo señalado en el primer párrafo de esta disposición la inconformidad no es atendida o si la persona no está de acuerdo con la respuesta del Suministrador, podrá solicitar la intervención de la autoridad a que compete el asunto.

**CUADRAGESIMOSEGUNDA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor será competente en la vía administrativa para recibir y resolver cualquier inconformidad relacionada con los derechos de los Usuarios previstos en la Ley de Servicio Público de Energía Eléctrica, su Reglamento, los establecidos en este Manual y el Contrato de Suministro, sin perjuicio de otros derechos que le correspondan al Usuario en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**ARTICULOS TRANSITORIOS**

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

**SEGUNDO.-** Se abroga el Manual de Disposiciones Relativas al Suministro y Venta de Energía Eléctrica Destinada al Servicio Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2000.

**TERCERO.-** En tanto se publiquen los nuevos modelos de solicitud y Contrato de Suministro, seguirán utilizándose los que existen actualmente.

**CUARTO.-** En tanto se aprueban los nuevos formatos de Aviso-Recibo, Comprobante de pago e Informe de consumo seguirán utilizándose los que existen actualmente.

**QUINTO.-** Los Usuarios que soliciten cambiarse a Prepago, previa determinación de la tarifa correspondiente, podrán hacerlo celebrando un nuevo contrato y el depósito de garantía podrá, a su elección, acreditarse en el Dispositivo electrónico o devolverse en efectivo en moneda nacional.

**SEXTO.-** Los modelos de contratos y los formatos señalados en los artículos Tercero y Cuarto Transitorios de este Manual deberán ser presentados ante la autoridad competente para su revisión dentro de los sesenta días naturales a la entrada en vigor del presente Manual y aprobados dentro de los ciento veinte días naturales siguientes a su entrada en vigor.

México, Distrito Federal, a los once días del mes de febrero de dos mil trece.- La Directora General de Distribución y Abastecimiento de Energía Eléctrica y Recursos Nucleares, **Luz Aurora Ortíz Salgado.-** Rúbrica.