

COMISION REGULADORA DE ENERGIA

ANEXO a la Resolución por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico, publicada el 18 de febrero de 2016.

RESOLUCIÓN Núm. RES/999/2015

APÉNDICE I

LINEAMIENTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS FINALES DEL SUMINISTRO BÁSICO

Disposiciones Generales

Los presentes lineamientos establecen estándares de calidad del servicio que los permisionarios en modalidad de Suministrador de Servicios Básicos deberán cumplir, registrar y reportar a la CRE en apego al artículo 120 del Reglamento. Esto con la finalidad de garantizar tanto la calidad del servicio como la atención pronta, expedita y no indebidamente discriminatoria a los Usuarios Finales.

El cumplimiento de los estándares de calidad del servicio enunciados en el presente APÉNDICE es de carácter obligatorio para los permisionarios que ofrezcan el servicio de Suministro Eléctrico en modalidad de Suministro Básico. Adicionalmente, las métricas referidas en estas Disposiciones Administrativas de Carácter General son de carácter mínimo y no limitativo, por lo que los permisionarios quedan en libertad de definir indicadores, acciones y medios adicionales para la atención de solicitudes y quejas de los Usuarios Finales.

Sobre los tiempos de respuesta

El Suministrador Básico deberá cumplir los tiempos de respuesta que se establecen a continuación, y llevar un registro de los mismos de manera desagregada para poblaciones urbanas y rurales a partir de 50 mil habitantes, por tipo de servicio (residencial, comercial o industrial) y tensión (baja, media o alta).

Los trámites en las categorías de Suministro y Medición representan responsabilidades compartidas entre el Suministrador y el Distribuidor. Sin embargo, en todos los casos será el Suministrador quien reciba las solicitudes y quejas de los Usuarios Finales, y quien deberá coordinar su resolución con el Distribuidor o Transportista, según corresponda. Los trámites en la categoría de Servicio serán responsabilidad exclusiva del Suministrador.

Tabla I. Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministrador Básico

	Trámite	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	Categoría
1	Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Tiempo máximo para instalar un medidor independiente para la carga de vehículos eléctricos (requiere cambio de Tarifa).	Día	5	10	Suministro y Medición
2	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Tiempo máximo para reponer el dispositivo electrónico y/o el saldo comprado previamente por el Usuario Final.	Hora	1	1	Medición
3	Tiempo de espera para recibir atención personal	Tiempo máximo de espera para recibir atención personalizada por parte del Suministrador, con previa cita.	Minuto	15	15	Servicio
4	Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	Tiempo máximo de espera por llamada para recibir atención vía telefónica por parte del Suministrador.	Minuto	5	5	Servicio
5	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	Tiempo máximo para recibir respuesta del Suministrador una vez ingresada una queja o solicitud.	Hora	48	48	Servicio
6	Atención de inconformidad por monto facturado	Tiempo máximo para recibir respuesta fundada del Suministrador a una inconformidad cuando a juicio del Usuario Final el monto facturado no coincida con su demanda y/o consumo, sin importar el medio por el que se presenta la inconformidad.	Día	5	10	Servicio
7	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Tiempo máximo para celebrar un nuevo contrato por alguno de los supuestos establecidos en el Apartado 21 de la Disposiciones Administrativas.	Día	2	3	Servicio
8	Atención a solicitud de	Tiempo máximo para realizar el ajuste de saldos,	Día	15	15	Servicio

	terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	reembolsar el Depósito de Garantía (de ser el caso) y declarar terminado el contrato actual por cualquier motivo a solicitud del Usuario Final, o por registro del Usuario Final como Usuario Calificado.				
9	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Tiempo máximo para corregir información y datos personales del Usuario Final.	Hora	1	1	Servicio
10	Notificación de interrupción programada del servicio	Notificación por parte del Suministrador sobre una interrupción programada del servicio por cualquier causa.	Hora	48	48	Servicio

Sobre la calidad del servicio

El Suministrador de Servicios Básicos deberá mantener registros desagregados de la atención brindada a sus Usuarios Finales con el fin de conocer el número de solicitudes atendidas y quejas relacionadas al incumplimiento de los estándares de calidad del servicio, sus características, y su resolución en tiempo y forma, con atraso o en incumplimiento. El seguimiento a estas variables permitirá al Suministrador, a la CRE, a Profeco y al público en general conocer la calidad del servicio brindado.

La información relativa a la percepción del servicio, deberá medir la calidad del servicio y la satisfacción de los Usuarios Finales a través de la formulación de encuestas de calidad del servicio. Dichos instrumentos deberán contemplar como mínimo los estándares de calidad del servicio y métricas que se refieren en este APÉNDICE. Las encuestas podrán ser recabadas por medios electrónicos, físicos o de manera telefónica, siempre en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Tabla II. Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico

	Indicador	Descripción	Unidad	Categoría
1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	(No. de solicitudes y quejas recibidas / No. de habitantes) x 1000. Deberá calcularse mensualmente de manera global y por modalidad de presentación (personal, telefónica o internet), para servicios urbanos y rurales, diferenciando entre solicitudes y quejas. Las solicitudes y quejas improcedentes se contabilizarán como recibidas. Clasificación: Bueno: < 10 / 1000 Regular: de 10 a 20 / 1000 Deficiente: > 20 / 1000	Número	Servicio
2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro, por cada 1000 habitantes	(No. de quejas recibidas / No. de habitantes) x 1000. Deberá calcularse mensualmente sólo para las quejas recibidas en relación con la interrupción o mala calidad del Suministro, diferenciando entre usuarios urbanos y rurales. Las solicitudes y quejas improcedentes se contabilizarán como recibidas. Clasificación: Bueno: < 5 / 1000 Regular: de 5 a 10 / 1000 Deficiente: > 10 / 1000	Número	Servicio
3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	(No. de solicitudes y quejas atendidas / No. de solicitudes y quejas recibidas) x 100. Deberá calcularse mensualmente de manera global y por modalidad de presentación (personal, telefónica o internet), para servicios urbanos y rurales, diferenciando entre solicitudes y quejas. Las solicitudes y quejas improcedentes se contabilizarán como no atendidas.	%	Servicio
4	Tiempo promedio de atención de solicitudes y quejas	Tiempo promedio requerido para que las solicitudes y quejas de los Usuarios Finales sean atendidas. Deberá calcularse mensualmente de manera global y para cada trámite de la Tabla I, para servicios urbanos y rurales.	Minuto Hora Día	Servicio
5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	(Tiempo promedio de atención de solicitudes y quejas / Tiempo máximo establecido en la Tabla I) x 100. Deberá calcularse mensualmente de manera global y para cada trámite de la Tabla I, para servicios urbanos y rurales. Clasificación: toda solicitud y queja que supere el tiempo máximo establecido en la Tabla I se considerará deficiente.	%	Servicio
6	Percepción del servicio	Percepción cualitativa de los Usuarios Finales sobre el servicio recibido. Obtenido a través de encuestas.	N/A	Servicio

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES PÚBLICOS SOBRE LA CALIDAD DEL SUMINISTRO BÁSICO**Disposiciones Generales**

Los presentes lineamientos establecen el contenido mínimo de los informes públicos que los permisionarios en modalidad de Suministrador de Servicios Básicos deberán cumplir, registrar y reportar a la CRE en apego al artículo 120 del Reglamento.

- I. El informe trimestral y las entregas electrónicas elaboradas por el Suministrador deberán incluir los números de expedientes atendidos, ordenados de manera consecutiva, y agrupados en las siguientes categorías, como se indica en el artículo 119 fracción V del Reglamento:
 - a. Comercial;
 - b. Medición y distribución; y
 - c. Procedentes e improcedentes.
- II. Para cada una de las quejas recibidas, el Suministrador de Servicios Básicos deberá mantener y estar en posibilidad de enviar a la CRE, registros con la siguiente información:
 - a. El nombre de la persona, física o moral, que presentó la queja, o su representante legal, así como su información de contacto;
 - b. La fecha y naturaleza de la queja;
 - c. La situación legal de la queja, haciendo referencia a la legislación y normatividad aplicable, según corresponda;
 - d. Copia de los documentos oficiales que constituyan el expediente de la queja.
- III. El Suministrador de Servicios Básicos estará obligado a elaborar, enviar a la CRE y a la Profeco, y publicar en su página de internet la siguiente información:
 - a. Mensualmente, al final de cada mes calendario, en un lapso no mayor a 10 Días naturales a partir del último día del mes en cuestión, un **resumen** en versión electrónica de los resultados del seguimiento que se haya realizado de las métricas de calidad del Suministro, establecidas en el APÉNDICE I.
 - b. Trimestralmente, a más tardar 10 Días naturales después del cierre de cada trimestre, un **informe detallado** en versión electrónica que contenga como mínimo los resultados del seguimiento que se haya realizado de las métricas de calidad del Suministro y tiempos máximos de respuesta indicados en el presente APÉNDICE.

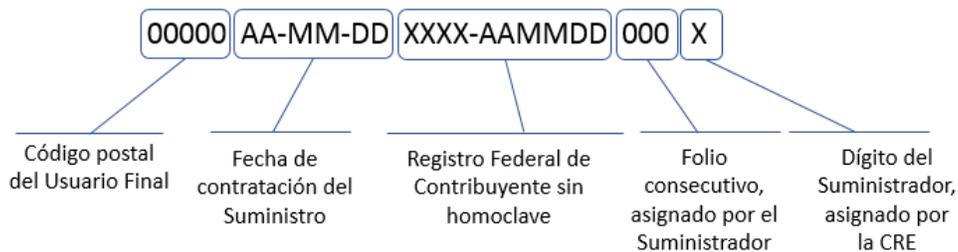
El informe trimestral deberá incluir los movimientos del trimestre y los acumulados hasta la fecha.
 - c. Anualmente, a más tardar en los primeros 15 días de cada año para el año anterior, un **informe general** en versión electrónica e impresa que contenga como mínimo los resultados del seguimiento que se haya realizado de las métricas de calidad del Suministro y tiempos máximos de respuesta indicados en el presente APÉNDICE, para el año anterior.
- IV. Al momento de su publicación, el informe anual deberá haber sido auditado por terceros especializados en la materia. Toda la información de soporte utilizada para la elaboración del informe deberá estar a disposición de la CRE y la Profeco para su revisión en cualquier momento. Lo anterior sin reserva de que la CRE pueda ordenar revisiones aleatorias a dicha información.
- V. En caso que el Suministrador Básico optara por incluir información adicional a la obligatoria en el informe, se deberá presentar por separado y distinguirse claramente de la información obligatoria.
- VI. La CRE tomará en cuenta la información contenida en los resúmenes e informes enviados por el Suministrador en la determinación de tarifas, penalizaciones, bonificaciones y resolución de controversias, entre otros instrumentos en que la CRE lo considere conveniente.

LINEAMIENTOS PARA LA ASIGNACIÓN DEL REGISTRO MÓVIL DE USUARIO (RMU)

Estos Lineamientos establecen la notación del Registro Móvil de Usuario (RMU) que servirá para identificar a cada Usuario Final ante su Suministrador, el Distribuidor o Transportista, y dependencias de la Administración Pública Federal. Su aplicación tiene como finalidad facilitar la movilidad y trazabilidad de los Usuarios Finales entre Suministradores, así como asignarles un código que permita agilizar trámites y mejorar la calidad del servicio a todos los Usuarios Finales.

Disposiciones Generales

- I. El Registro Móvil de Usuario (RMU) deberá recibir el mismo tratamiento en materia de confidencialidad que cualquier otro dato personal del Usuario Final, conforme a la legislación aplicable. Su transferencia a terceros requerirá la autorización explícita por escrito del Usuario Final.
- II. El RMU se asignará tanto a los Usuarios Finales del Suministro Básico, como a los Usuarios Finales del Suministro Calificado y del Suministro de Último Recurso.
- III. El RMU complementará al Registro de Centros de Carga que establezca el Distribuidor o Transportista, permitiendo vincular la información comercial y temporal de cada Contrato de Suministro celebrado entre un Usuario Final y un Suministrador, con la información permanente de cada Centro de Carga. Dicha vinculación corresponderá al Distribuidor o Transportista, según sea el caso.
- IV. La asignación del RMU a cada Usuario Final estará a cargo de su Suministrador, quien deberá aplicar el formato indicado en el presente Anexo. El último dígito del RMU será específico a cada Suministrador, será asignado por la CRE y servirá para evitar la duplicación de registros ingresados en una misma fecha y ubicación.
- V. El RMU se asignará y estará asociado a un Usuario Final y Contrato de Suministro, pudiendo coexistir dos o más RMU en un mismo inmueble o instalación siempre que correspondan a Instalaciones Eléctricas Independientes y cuenten con sus respectivos medidores.
- VI. A juicio de la CRE, el formato del RMU podrá ser revisado en cualquier momento, con el fin de asegurar su vigencia y utilidad para los Usuarios Finales, Suministradores, Distribuidores y Transportistas.
- VII. El RMU estará compuesto por 25 caracteres alfanuméricos, agrupados en cinco campos, como se muestra a continuación.



Campo	Dígitos	Valor que puede adoptar
Código Postal	5	00001 - 99999
Fecha de contratación del Suministro Eléctrico	6	AA - MM - DD
Registro Federal de Contribuyente sin homoclave	10	A-Z, A-Z, A-Z, A-Z - 0-9, 0-9, 0-1, 0-9, 0-3, 0-9
Folio consecutivo diario	3	001 – 999
Dígito del Suministrador	1	A-Z, 0-9

VIII. El Dígito del Suministrador se asignará consecutivamente, en función del orden en que los Suministradores reciban el permiso de Suministro expedido por la CRE.

Se iniciará con los dígitos del 0 al 9, que una vez agotados podrán seguirse de las letras A-Z.

FORMATO PARA SOLICITAR CAMBIO DE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS

Formato mínimo que deberá llenar, firmar y entregar el Usuario Final al nuevo Suministrador de Servicios Básicos para tramitar el cambio de Suministrador.

Nombre y domicilio NOMBRE APELLIDO	Fecha DD/MM/AAAA
DOMICILIO	Registro Móvil de Usuario (RMU):
Tarifa contratada actual *	Registro de Centro de Carga:
Suministrador actual:	NOMBRE
Nuevo Suministrador:	NOMBRE
Declaración: Por este medio manifiesto mi voluntad de cambiar de empresa suministradora de electricidad con efecto inmediato, para lo cual solicito y autorizo al nuevo Suministrador a realizar todos los trámites que para tal efecto sean necesarios.	
<hr/>	
Nombre y firma	

FORMATO DE AVISO-RECIBO Y COMPROBANTE DE PAGO PARA EL SUMINISTRO BÁSICO

Formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago en el Suministro Básico, para Tarifas Ordinarias.

FRENTE

Datos del Suministrador		Número de servicio (RMU)		Total a pagar					
ESPACIO PARA LOGOTIPO		000 AA-MM-DD 0000		\$ 000.00 M.N. ❖❖❖❖❖❖❖❖					
NOMBRE, DIRECCIÓN FISCAL, RFC		No. Medidor	Multiplicador	(Total en palabras) (Total en Braille)					
		00000000000	00	Fecha límite de pago					
Datos del Usuario Final		Periodo facturado		DD/MM/AA ❖❖❖❖❖❖❖❖					
NOMBRE APELLIDO		DD/MM/AA - DD/MM/AA		(Leyenda: fecha de corte por impago) (Fecha en Braille)					
DIRECCIÓN FÍSICA				Tarifa	XXX				
		Lectura actual	Lectura anterior						
CONCEPTO	Medida <input type="checkbox"/>	Estimada <input type="checkbox"/>	Medida <input type="checkbox"/>	Estimada <input type="checkbox"/>	Total periodo	Precio (MXN)	Subtotal (MXN)		
Energía (kWh)		000		000	000	00.00	00.00		
Escalón 1		000		000	000	00.00	00.00		
Escalón 2		000		000	000	00.00	00.00		
Excedente		000		000	000	00.00	00.00		
Potencia máxima (kW)		000		-	000	00.00	00.00		
Factor de Potencia (%)		00		-	00	00.00	00.00		
ESPACIO PARA AVISOS Y ANUNCIOS DEL SUMINISTRADOR (Incluye instrucciones de pago, consejos y opciones para ahorrar energía, descuentos, promociones y avisos diversos de los Gobiernos Federal, Estatal o Municipal)					CONCEPTO		IMPORTE		
					Cargo por Consumo (kWh)				00.00
					Cargo por Demanda (kW)				00.00
					Cargo por Suministro				00.00
					Cargos diversos ⁽¹⁾				00.00
					SUBTOTAL				00.00
					I.V.A. 16%				00.00
					DAP ⁽²⁾				00.00
					Deuda o Abono ⁽³⁾				00.00
					Cargos diferidos				00.00
DATOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR (DIRECCIÓN, TELÉFONO, E MAIL, WEB) PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES					TOTAL	00.00			

⁽¹⁾ Incluye cargos por servicios de transmisión; distribución; operación del mercado y Servicio de Control del Sistema; costos de vigilancia del mercado; y servicios conexos. ⁽²⁾ El Derecho de Alumbrado Público (DAP) sólo podrá ser recaudado a través del Aviso-Recibo y Comprobante de pago cuando el gobierno municipal haya firmado un contrato para tal efecto con el Suministrador. ⁽³⁾ Incluye Factor de Potencia.

REVERSO

Consumo histórico

ESPACIO PARA EL GRÁFICO DE CONSUMO DE ENERGÍA EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES
(kWh eje vertical; meses eje horizontal)

Periodo	Energía (kWh)	Potencia máxima (kW)	Factor de Potencia (%)	Cargos diversos (MXN)	Total (MXN)	Pago (MXN)
Periodo 1	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 2	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 3	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 4	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 5	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 6	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 7	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 8	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 9	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 10	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 11	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 12	000	000	00	000	00.00	00.00

AVISO OBLIGATORIO

SOBRE LA OPCIÓN DE LOS USUARIOS A CAMBIAR DE PROVEEDOR CUANDO OPEREN OTROS SUMINISTRADORES EN SU ZONA

AVISO OBLIGATORIO

SOBRE INSTANCIAS Y RECURSOS A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS PARA ATENDER QUEJAS

INFORMACIÓN FISCAL Y SELLOS DE SEGURIDAD

DATOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR (DIRECCIÓN, TELÉFONO, E MAIL, WEB) PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago en el Suministro Básico, para Tarifas Horarias.

FRENTE

Datos del Suministrador		Número de servicio (RMU)		Total a pagar	
ESPACIO PARA LOGOTIPO		000 AA-MM-DD 0000		\$ 000.00 M.N. ♦♦♦♦♦♦	
NOMBRE, DIRECCIÓN FISCAL, RFC		No. Medidor	Multiplicador	(Total en palabras) (Total en Braille)	
		000000000000	00		
Datos del Usuario Final		Periodo facturado		Fecha límite de pago	
NOMBRE APELLIDO		DD/MM/AA - DD/MM/AA		DD/MM/AA ♦♦♦♦♦♦	
DIRECCIÓN FÍSICA				(Leyenda: fecha de Suspensión por impago) (Fecha en Braille)	
				Tarifa	XXX
CONCEPTO	Lectura actual	Lectura anterior	Total periodo	Precio (MXN/kWh)	Subtotal (MXN)
Energía (kWh)	000	000	000	00.00	00.00
Periodo Base	000	000	000	00.00	00.00
Periodo Intermedio	000	000	000	00.00	00.00
Periodo Punta	000	000	000	00.00	00.00
Potencia máxima (kW)	000	-	000	00.00	00.00
Factor de Potencia (%)	00	-	00	00.00	00.00
ESPACIO PARA AVISOS Y ANUNCIOS DEL SUMINISTRADOR (Incluye instrucciones de pago, consejos y opciones para ahorrar energía, descuentos, promociones y avisos diversos de los Gobiernos Federal, Estatal o Municipal)			CONCEPTO Cargo por Consumo (kWh) 00.00 Cargo por Demanda (kW) 00.00 Cargo por Suministro 00.00 Cargos diversos ⁽¹⁾ 00.00 SUBTOTAL 00.00 Servicios conexos 00.00 I.V.A. 16% 00.00 DAP ⁽²⁾ 00.00 Deuda o Abono ⁽³⁾ 00.00 TOTAL 00.00		
DATOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR (DIRECCIÓN, TELÉFONO, E MAIL, WEB) PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES					

⁽¹⁾ Incluye cargos por servicios de transmisión; distribución; operación del mercado y Servicio de Control del Sistema; costos de vigilancia del mercado; y servicios conexos. ⁽²⁾ El Derecho de Alumbrado Público (DAP) sólo podrá ser recaudado a través del Aviso-Recibo y Comprobante de pago cuando el gobierno municipal haya firmado un contrato para tal efecto con el Suministrador. ⁽³⁾ Incluye Factor de Potencia.

REVERSO

Consumo histórico

ESPACIO PARA EL GRÁFICO DE CONSUMO DE ENERGÍA EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

(kWh eje vertical; meses eje horizontal)

Energía (kWh)

Periodo	Base	Media	Punta	Potencia máxima (kW)	Factor de Potencia (%)	Otros Cargos (MXN)	Total (MXN)	Pago (MXN)
Periodo 1	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 2	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 3	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 4	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 5	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 6	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 7	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 8	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 9	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 10	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 11	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00
Periodo 12	000	000	000	000	00	000	00.00	00.00

AVISO OBLIGATORIO

SOBRE LA OPCIÓN DE LOS USUARIOS A CAMBIAR DE
PROVEEDOR CUANDO OPEREN OTROS SUMINISTRADORES EN
SU ZONA

AVISO OBLIGATORIO

SOBRE INSTANCIAS Y RECURSOS A DISPOSICIÓN DE LOS
USUARIOS PARA ATENDER QUEJAS

INFORMACIÓN FISCAL Y SELLOS DE SEGURIDAD

DATOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR (DIRECCIÓN, TELÉFONO, E MAIL, WEB) PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES