

**ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA MODIFICA 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 Y LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL QUE ESTABLECEN LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.**

**CONSIDERANDO**

**Primero.** Que en términos de los artículos 2, fracción III y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 2, fracción II y 3 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética (LORCME), la Comisión Reguladora de Energía (Comisión) es una dependencia de la Administración Pública Federal con carácter de Órgano Regulador Coordinado en Materia Energética, con autonomía técnica, operativa y de gestión, con personalidad jurídica.

**Segundo.** Que de conformidad con el artículo 22, fracciones III y XXVII de la LORCME, corresponde a la Comisión emitir entre otros, los acuerdos necesarios para el ejercicio de sus funciones, además de dar cumplimiento a otros ordenamientos jurídicos que le confieran facultades en el ámbito de su competencia.

**Tercero.** Que de acuerdo con el artículo 41, fracción III, de la LORCME, corresponde a la Comisión regular y promover, entre otras actividades, el desarrollo eficiente de los servicios públicos de transmisión y distribución eléctrica, la transmisión y distribución eléctrica que no forma parte del servicio público y la comercialización de electricidad.

**Cuarto.** Que el artículo 42 de la LORCME señala que la Comisión fomentará el desarrollo eficiente de la industria, promoverá la competencia en el sector, protegerá los intereses de los usuarios, propiciará una adecuada cobertura nacional y atenderá a la confiabilidad, estabilidad y seguridad en el suministro y la prestación de los servicios.

**Quinto.** Que el párrafo segundo del artículo 4 de la Ley de la Industria Eléctrica (LIE) establece que las actividades de transmisión, distribución y suministro de energía eléctrica, entre otras, se sujetarán a las obligaciones de servicio público y universal establecidas en dicha Ley, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

**Sexto.** Que el artículo 4, fracciones I y II de la LIE, disponen que el otorgamiento del acceso abierto a la Red Nacional de Transmisión (RNT) y las Redes Generales de Distribución (RGD), se realizará en términos no indebidamente discriminatorios, y que el servicio de suministro eléctrico debe ofrecerse y prestarse a todo aquél que lo solicite,

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.

**Séptimo.** Que de conformidad con el artículo 12, fracción III de la LIE, la Comisión tiene la facultad de establecer las condiciones generales para la prestación del servicio público de transmisión y distribución de energía eléctrica, así como las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, los derechos y obligaciones del prestador del servicio y del usuario, y resolver sobre su modificación.

**Octavo.** Que el 16 de febrero de 2016, la Comisión publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Resolución número RES/948/2015 por la que se expiden las disposiciones administrativas de carácter general en materia de acceso abierto y prestación de los servicios en la RNT y las RGD.

**Noveno.** Que el 18 de febrero de 2016, la Comisión publicó en el DOF la Resolución número RES/999/2015 por la que se expiden las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico.

**Décimo.** Que el 26 de febrero de 2016, la Comisión publicó en el DOF el Anexo de la Resolución RES/948/2015 que contiene los Lineamientos que establecen el procedimiento para la atención de quejas en el servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica y la elaboración de los informes públicos para el Transportista y el Distribuidor; los formatos de los índices de disponibilidad y continuidad de los servicios en la RNT y las RGD; el modelo de contrato para la operación técnica y comercial de la distribución y el suministro de energía eléctrica.

**Undécimo.** Que el 4 de marzo de 2016, la Comisión publicó en el DOF el Anexo de la Resolución RES/999/2015 que contiene los Lineamientos de calidad del servicio para la atención a usuarios finales del suministro básico, los Lineamientos para la elaboración de informes públicos sobre la calidad del suministro básico, los Lineamientos para la asignación del Registro Móvil de Usuario (RMU), el Formato para solicitar cambio de suministrador de servicios básicos, el Formato de Aviso-Recibo y comprobante de pago para el suministro básico, el Formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago en el Suministro Básico para Tarifas Horarias.

**Duodécimo.** Que para garantizar la participación de los diferentes integrantes de la Industria Eléctrica, así como la viabilidad financiera de sus operaciones comerciales, se requiere brindar certidumbre sobre las inversiones para el equipamiento de sus elementos de medición y tecnologías de la información y comunicación. Por lo cual, se deben establecer reglas claras, efectivas y eficientes de operación confiable, continua y segura del Sistema Eléctrico Nacional, para evitar daños y perjuicios que pudieran presentarse por no existir un sistema de medición de energía eléctrica y la liquidación del Mercado Eléctrico Mayorista correctamente regulado.

**Decimotercero.** Que es necesaria la modificación de las disposiciones administrativas de carácter general en materia de acceso abierto y prestación de los servicios en la RNT y la RGD de energía eléctrica para los efectos siguientes:

- a) Propiciar que, en relación con el proceso de interconexión y conexión de Centrales Eléctricas y Centros de Carga, el CENACE fundamente el establecimiento de la infraestructura, para lo que deberá utilizar criterios de proporcionalidad, mediante la estratificación de las centrales eléctricas o centros de carga, así como las funcionalidades de los equipos y componentes requeridos en la interconexión o conexión. En particular, los sistemas de medición deberán cumplir una estratificación por tipo de central eléctrica, centro de carga y nivel de voltaje;
- b) Aclarar el alcance del artículo 33, penúltimo párrafo de la LIE, relativo a la interconexión de las Centrales Eléctricas y Conexión de los Centros de Carga, ya que no resulta explícita la etapa de obras constructivas de los proyectos, y sólo refiere a dos etapas de distintos momentos temporales que son: la firma de los contratos de interconexión o conexión y la puesta en servicio dentro de las setenta y dos horas siguientes a la notificación de la orden correspondiente del CENACE;
- c) Precisar que el sistema de medición es un activo propiedad del Transportista y el Distribuidor y forma parte de la base de activos regulados de los servicios públicos de transmisión y distribución;
- d) Definir quién debe pagar por la instalación inicial y sustitución por falla del sistema de medición y los elementos de Tecnología de la Información (TIC) del sistema de comunicación e informático (servidores y bases de datos);
- e) Establecer que cuando la Central Eléctrica o los Centros de Carga a cualquier nivel de tensión cuenten con los sistemas de medición requeridos por las disposiciones aplicables, y éstos sean propiedad del Transportista y el Distribuidor, no será necesario que los Suministradores, Generadores, Usuarios Finales o titulares de Contratos de Interconexión Legados requieran cubrir el monto de la instalación de nuevos sistemas de medición. Lo anterior será aplicable también en el caso de cambio de Suministrador.
- f) Señalar los casos en que el sistema de medición, el sistema de comunicación e informático se pagan a través de la tarifa de transmisión y distribución de energía eléctrica, y los casos, cuando conforme a la metodología del cálculo de aportaciones, al Generador o el Usuario Final les corresponda aportar el sistema de medición y la parte proporcional de los elementos de TIC, de conformidad con las disposiciones administrativas de carácter general de aportaciones que apruebe la CRE;
- g) Definir la parte proporcional de los elementos de TIC de los sistemas de comunicación e informáticos que el Distribuidor o el Transportista deberán implementar para la adquisición de los datos del sistema de medición y enviarlos al CENACE y al Suministrador;

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- h) Precisar que el consumo y la demanda de energía eléctrica para los servicios de alumbrado público instalados en la RNT o la RGD deberán medirse por el Transportista o el Distribuidor según corresponda, no estando permitida su estimación o censo, excepto cuando previa autorización de la CRE y de manera temporal, el Suministrador que cuente con un contrato de servicio de alumbrado público con un Municipio o Estado, demuestre a la CRE que la medición del alumbrado público no es técnicamente factible;
- i) Modificar plazos e indicadores de evaluación de la calidad y continuidad de los servicios públicos de transmisión y distribución, y;
- j) Modificar el modelo de contrato entre el Distribuidor y el Suministrador para la adecuada coordinación comercial, técnica y operativa.
- k) Establecer un modelo de contrato entre el Transportista y el Suministrador para la adecuada coordinación comercial, técnica y operativa.

**Decimocuarto.** Que es necesaria la modificación de las disposiciones administrativas de carácter general que establecen las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico, para los efectos siguientes:

- a) Armonizar las referidas disposiciones con otros instrumentos regulatorios en materia de interconexión de generación distribuida, así como en materia de servicio público de transmisión y distribución;
- b) Definir nuevos procedimientos para el cambio de Suministrador de Servicios Básicos o Calificado y el procedimiento de cambio para el Suministro de Último Recurso;
- c) Establecer que el Suministrador cobrará, con base en la medición, o en su caso la estimación o censo temporal que la CRE les autorice, con respecto al consumo y la demanda de energía eléctrica del servicio de alumbrado público con un Estado o Municipio con el que mantenga un contrato conforme a lo siguiente:
  - i. Con un Suministrador Básico si el municipio se mantiene sin agregación de cargas, o
  - ii. Con un Suministrador Calificado si el municipio realiza la agregación de cargas y se registra como Usuario Calificado.
- d) Que la CRE permita la estimación o censo temporal del alumbrado público, cuando un Suministrador que cuente con un contrato con un Estado o Municipio demuestre que no es técnicamente factible la medición;
- e) Que los Suministradores de Servicios Calificados que tengan celebrados contratos de servicios de alumbrado público con un Estado o Municipio al amparo de la Ley de la Industria Eléctrica, contarán con un plazo de un (1) año a partir de la publicación de las presentes disposiciones para implementar los sistemas de medición y comunicación en alumbrado público conforme a lo que establece el Transitorio Segundo del Anexo B.
- f) Que los Suministradores de Servicios Básicos que tengan celebrados contratos de servicios de alumbrado público con un Estado o Municipio al amparo de la Ley de la Industria Eléctrica, contarán con un plazo de tres (3) años a partir de la publicación de las presentes disposiciones para implementar los sistemas de

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- medición y comunicación en alumbrado público conforme a lo que establece el Transitorio Tercero del Anexo B.
- g) Reconocer que el Suministrador de Servicios Básicos podrá ofrecer servicios de cobro de diversos conceptos, entre ellos contribuciones municipales y estatales, a cambio de una remuneración, los cuáles serán ofertados en igualdad de circunstancias, quedando prohibido condicionar la contratación de tales servicios al servicio de Suministro de energía eléctrica o cualquier otro que ofrezca;
  - h) Establecer que cuando un Estado o Municipio formen parte de un Contrato de Interconexión Legado se respetarán la forma de pago, la estimación o el censo del alumbrado público en los términos en que se venía haciendo conforme a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y en los términos del Contrato de Interconexión Legado, y sin poder modificar o prorrogar la vigencia de contratación.

Por lo anteriormente expuesto el Órgano de Gobierno de la Comisión Reguladora de Energía con fundamento en los artículos 28, párrafo octavo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, fracción III y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, fracción II, 3, 4, párrafo primero, 5, 22, fracciones I, II, III, XXVI, incisos a), e) y f), y XXVII, 27, 41, fracción III y 42 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética; 1, 2, 4, 12, fracciones III, XV, XLVII y LII, 27, 28, 37, 46, 50 y 108, fracciones XIII y XIX de la Ley de la Industria Eléctrica; 69 de la Ley General de Mejora Regulatoria; 18, 37, 38, 39 y 43 del Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica, y 1, 4, 7, fracción I, 12, 16 y 18, fracción I del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía.

## ACUERDA

**PRIMERO.** Publíquese el presente Acuerdo con sus Anexos A y B en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** El presente Acuerdo y sus Anexos A y B entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**TERCERO.** Hágase del conocimiento que el presente acto administrativo solo podrá impugnarse a través del juicio de amparo indirecto, conforme a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, y que el expediente respectivo se encuentra y puede ser consultado en las oficinas de esta Comisión Reguladora de Energía ubicadas en Boulevard Adolfo López Mateos 172, Colonia Merced Gómez, Delegación Benito Juárez, C. P. 03930, Ciudad de México.

**CUARTO.** Inscríbese el presente Acuerdo bajo el número A/XXX/2018 en el Registro al que se refieren los artículos 11, 22, fracción XXVI, inciso a), y 25, fracción X, de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética y, 4 y 16 del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía.

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Ciudad de México, a XX de junio de 2018.

Guillermo Ignacio García Alcocer  
Presidente

Marcelino Madrigal Martínez  
Comisionado

Luis Guillermo Pineda Bernal  
Comisionado

Montserrat Ramiro Ximénez  
Comisionada

Jesús Serrano Landeros  
Comisionado

Guillermo Zúñiga Martínez  
Comisionado

Neus Peniche Sala  
Comisionada

**ANEXO A. Modificación 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**

**Apartado 1. [...]**

**Artículo 1. [...]**

**Artículo 2. [...]**

Las presentes Disposiciones Administrativas de Carácter General se establecen conforme a lo dispuesto en la Ley de Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, la Ley de la Industria Eléctrica, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica, las Reglas del Mercado y demás legislación aplicable.

[...]

**Artículo 3.** Vigilancia de las instalaciones eléctricas y Supervisión y monitoreo de indicadores de correcto funcionamiento e integridad

[...]

Las visitas de verificación o inspección se realizarán de conformidad con lo establecido por los artículos 110 y 111 del Reglamento y las DACG de Verificación e Inspección. Todos los indicadores técnicos y de prestación del servicio establecidos en las presentes disposiciones administrativas están considerados como indicadores de correcto funcionamiento e integridad señalados en las DACG de Verificación e Inspección emitidas por la CRE, por lo que la supervisión y monitoreo de éstos indicadores se realizará conforme a dichas disposiciones.

**Artículo 4. [...]**

[...]

**4.1.** Boletín Electrónico: Plataforma informática accesible vía remota en la que, el CENACE, los Transportistas y los Distribuidores ponen a disposición del público en general, como mínimo, la información a que se refiere la Sección E Boletines Electrónicos de las presentes DACG y en la que los usuarios pueden realizar operaciones intrínsecas a la prestación del Servicio Público de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica.

**4.2. al 4.11. [...]**

**4.12.** Nodo de Calidad de Energía: Son los puntos reportados por el Distribuidor en las RGD a la CRE, y que podrán ser utilizados por ésta para evaluar su comportamiento y desempeño a través de un medidor de parámetros de calidad de energía, en términos de las presentes disposiciones y el Código de Red; sin menoscabo que, para objeto de verificación, la CRE pueda hacer monitoreo en cualquier otro nodo.

**4.13 a 4.15 [...]**

**4.16.** Programa de Desarrollo del Sistema Eléctrico Nacional o PRODESEN: Documento expedido por la Secretaría que contiene la planeación del Sistema Eléctrico Nacional, y que reúne los elementos

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

relevantes de los programas indicativos para la instalación y retiro de Centrales Eléctricas, así como los programas de ampliación y modernización de la Red Nacional de Transmisión y de las Redes Generales de Distribución.

**4.17** [...]

**4.18** Reglamento de la LIE: Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica.

**4.19.** SAIFI (System Average Interruption Frequency Index, por sus siglas en inglés): Índice de la Frecuencia Promedio de Interrupciones en el Sistema. Es la cantidad de interrupciones promedio que un usuario final experimenta, en un periodo determinado, derivado de fallas o libranzas en las redes, subestaciones y circuitos, y tiene el objetivo de evaluar la eficacia de la operación y mantenimiento del sistema eléctrico para identificar medidas correctivas y/o preventivas que reduzcan las interrupciones y mantengan la continuidad del suministro de energía eléctrica.

**4.20** [...]

**4.21.** Usuario de transmisión y/o distribución: Participante de Mercado en términos de la Ley de la Industria Eléctrica, y que puede representar a centrales eléctricas o a centros de carga que reciben el servicio de transmisión y/o distribución.

**4.22.** Manual de Interconexión y Conexión: Acuerdo por el que se emite el Manual para la Interconexión de Centrales Eléctricas y Conexión de Centros de Carga publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero de 2018, o el instrumento que lo sustituya.

**4.23.** DACG de Suministro Eléctrico: DACG que establecen las condiciones generales para la prestación del suministro eléctrico.

**4.24.** DACG de Transmisión y Distribución: DACG 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.

**4.25.** DACG de Verificación e Inspección: DACG en materia de verificación e inspección de la industria eléctrica en las áreas de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.

**4.26.** Ley o LIE: Ley de la Industria Eléctrica.

**4.27.** Mercado Eléctrico Mayorista o MEM: Mercado operado por el CENACE en el que los Participantes del Mercado podrán realizar las transacciones señaladas en el artículo 96 de la LIE.

**4.28.** PM: Participante del Mercado.

**4.29.** Red Nacional de Transmisión o RNT: son aquellas instalaciones necesarias para transmitir la energía eléctrica en niveles de tensión iguales o superiores a 69 kV, o que tengan por objeto elevar el nivel de tensión por niveles iguales o superiores a 69 kV; salvo aquellas que, por motivos operativos, la Secretaría o el CENACE consideren integradas a las Redes Generales de Distribución. Se considera un servicio de transmisión todo aquel que se encuentre conectado a tensiones iguales o superiores a 69 kV.

**4.30.** Redes Generales de Distribución o RGD: Redes Eléctricas que se utilizan para distribuir energía eléctrica al público en general.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

**4.31.** Sistema Eléctrico Nacional o SEN: 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 CENACE utilizados para llevar a cabo el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional, y los demás elementos que determine la Secretaría.

**4.32.** Documento Técnico: Se refiere a la Norma Oficial Mexicana, las especificaciones técnicas o las disposiciones administrativas de carácter general emitidas por la CRE.

### **Sección A. [...]**

**Artículo 5. [...]**

**Artículo 6. [...]**

### **Apartado 2. [...]**

#### **Artículo 7. Disposiciones Generales**

De conformidad con el artículo 4 de la Ley, entre otras, las actividades de transmisión y distribución son de utilidad pública y se sujetarán a la obligación de servicio público y universal, por lo que los Transportistas y Distribuidores, estarán obligados, por instrucción del CENACE, a otorgar acceso abierto y no indebidamente discriminatorio a la prestación de los servicios en la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución, con base en lo establecido en las DACG de Transmisión y Distribución.

Para estos efectos, no se dará preferencia en la contratación, confirmación o asignación de la capacidad de transmisión o distribución a ningún solicitante bajo criterios distintos a los que se establezcan en las Reglas del Mercado, estas DACG, las CGPS y demás disposiciones jurídicas aplicables. La obligación de acceso abierto a la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución se sujetará a lo siguiente:

I. El acceso abierto y no indebidamente discriminatorio estará limitado a la capacidad disponible en la RNT o las RGD del Sistema Eléctrico Nacional que resulten impactadas.

II. Cuando el CENACE, el Transportista o el Distribuidor nieguen a un interesado el acceso a los servicios, u ofrezcan los servicios bajo condiciones indebidamente discriminatorias, la parte afectada podrá solicitar la intervención de la CRE.

III. La Generación Distribuida contará con acceso abierto y no indebidamente discriminatorio a las Redes Generales de Distribución, así como el derecho de poder vender su producción o los excedentes de su producción.

IV. [...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

Para la interconexión de Centrales Eléctricas, así como la conexión de Centros de Carga, será necesario que, de manera previa, los representantes de éstos últimos celebren los contratos respectivos con los Transportistas o los Distribuidores, previa instrucción del CENACE.

Los Transportistas y los Distribuidores están obligados a dar acceso de manera no indebidamente discriminatoria a la interconexión o conexión de otros Transportistas o Distribuidores, así como a los particulares que se encuentren bajo los supuestos establecidos en los artículos 30 y 31 de la Ley, y que lleven a cabo por cuenta de la Nación, entre otros, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación y ampliación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica a sus instalaciones para la interconexión o conexión, de acuerdo con las disposiciones administrativas y legales que apruebe la CRE y la Secretaría.

[...]

[...]

El CENACE podrá negar el acceso a la interconexión o conexión en caso de que la red no disponga de la capacidad necesaria. El CENACE deberá motivar debidamente la negativa de acceso y entregarla por escrito al interesado en acceder a la red, incluyendo un reporte pormenorizado de los estudios que llevan a dicha conclusión. Cuando se niegue el acceso, el CENACE garantizará, si procede, la información oportuna sobre las medidas necesarias para reforzar la red. La negación injustificada de acceso a las redes de transmisión y distribución constituye una contravención a la Ley, y se sujetará a las disposiciones normativas y legales que apruebe la Secretaría y la CRE.

[...]

La prestación de los servicios de transmisión y de distribución que formen parte del Mercado Eléctrico Mayorista requerirá de la celebración del contrato de Participante del Mercado, según corresponda. En cualquier caso, la operación de las Redes Eléctricas correspondientes se sujetará a la coordinación del CENACE y en todo momento la prestación de los servicios y los contratos respectivos quedarán sujetos a las CGPS.

#### **Sección A. [...]**

**Artículo 8. [...]**

**Artículo 9. [...]**

**Artículo 10. Contratos entre Transportistas, Distribuidores y Suministradores**

Los Transportistas o los Distribuidores firmarán contratos para la prestación de los servicios con los Suministradores que atiendan a Usuarios Finales conectados a elementos de la RNT o las RGD, de conformidad con lo establecido en los Apéndices D y E. Los contratos establecidos en los Apéndices D y E podrán ser firmados por los Usuarios Calificados Participantes de Mercado.

Dichos contratos establecerán, como mínimo, los siguientes aspectos:

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

I. Los mecanismos bajo los cuales el Suministrador actuará como enlace en las operaciones comerciales entre el Transportista o el Distribuidor con el Usuario Final conectado, considerando al menos lo siguiente:

- a) El Suministrador será el garante frente al Usuario Final respecto del cumplimiento de las obligaciones y derechos establecidos en las DACG de Suministro Eléctrico;
- b) El Suministrador realizará el cobro de los servicios a los Usuarios Finales y pagará los montos que correspondan al Transportista o al Distribuidor a través del CENACE;
- c) El Suministrador cobrará al Usuario Final los montos que correspondan a las penas convencionales previstas en el contrato que hayan suscrito por incumplimiento de obligaciones que se establezcan en las DACG de Suministro Eléctrico, y entregará dichos montos al CENACE para que los pague al Transportista o al Distribuidor que corresponda.

II. Los mecanismos bajo los cuales el Suministrador instruirá al Transportista o al Distribuidor a suspender los servicios a los Usuarios Finales en atención a los supuestos establecidos en el artículo 41, fracciones IV y IX de la LIE, así como por el incumplimiento de las DACG de Transmisión y Distribución o las DACG de Suministro Eléctrico.

III. Los modelos de contrato referidos se establecen en los apéndices D y E de las presentes disposiciones y podrán ser modificados por la CRE mediante los procedimientos administrativos correspondientes.

IV. La prestación de los servicios de transmisión o distribución será gestionada por los Suministradores o los Usuarios Participantes de Mercado en el MEM, y se sujetarán asimismo a las DACG de Suministro Eléctrico que al efecto expida la CRE.

### Sección B. [...]

#### Artículo 11. [...]

Los interesados que deseen interconectar Centrales Eléctricas o conectar Centros de Carga a la RNT o a las RGD deberán atender los requerimientos establecidos en el Manual para la Interconexión de Centrales Eléctricas y Conexión de Centros de Carga (Manual de Interconexión y Conexión); así mismo, el CENACE y las Unidades de Verificación o Inspección, deberán apegarse a lo siguiente:

- I. El CENACE deberá justificar el requerimiento de la infraestructura, para ello utilizará criterios de proporcionalidad y equidad, mediante la estratificación de las centrales eléctricas o centros de carga, así como las funcionalidades de los equipos y componentes requeridos en la interconexión o conexión. Las funcionalidades específicas que requieran los sistemas de medición de las Centrales Eléctricas o Centros de Carga deberán seleccionarse por el CENACE con base en la Norma Oficial Mexicana en la materia o en el requerimiento técnico aplicable. Una vez que el CENACE haya determinado las especificaciones técnicas y características específicas de la infraestructura requerida para la interconexión o conexión, deberá notificarlo al solicitante, incluyendo un reporte pormenorizado de los diferentes estudios, de instalaciones, o eléctrico, entre otros, que llevan a la determinación de las especificaciones técnicas. Dicho reporte sobre los diferentes estudios debe de contener los supuestos utilizados, parámetros de entrada, características de la red modelada, parámetros, resultados de los diferentes modelos, etc. En el

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

caso que la información no sea suficiente, el solicitante podrá requerir al CENACE una aclaración técnica justificada con base en lo establecido en el Manual de Interconexión y Conexión.

**II.** El CENACE, dentro de los plazos máximos previstos en el Manual de Interconexión y Conexión, deberá instruir al Transportista o al Distribuidor la celebración del Contrato de interconexión o conexión, con base en los modelos que emita la CRE. Dicha instrucción obligará al Transportista o al Distribuidor a cumplir los plazos que para tal efecto establece la Ley.

Los incisos i, ii y iii, se derogan.

**III.** Una vez firmado el contrato de interconexión o conexión, las partes deberán cumplir lo acordado para la realización de las obras, de conformidad con lo determinado en los estudios realizados por el CENACE.

**IV.** Durante la realización de las obras y hasta su finalización, el Transportista o el Distribuidor realizarán las actividades necesarias para revisar las instalaciones relacionadas con la infraestructura de interconexión o conexión, haciendo constar por escrito dichas actividades. El costo de dichas revisiones formará parte de las actividades reguladas del Transportista o el Distribuidor. El interesado deberá realizar las acciones que subsanen las observaciones del Transportista o el Distribuidor, sin que en ningún caso contravenga lo convenido en los contratos de interconexión o conexión.

Para certificar el cumplimiento de las características específicas de la infraestructura requerida por el CENACE, el interesado deberá contratar a su costa una Unidad de Verificación o de Inspección aprobada por la CRE, según corresponda, en las especialidades y para las etapas necesarias de instalación de la infraestructura de interconexión o conexión.

De conformidad con el artículo 33, segundo párrafo de la Ley, el interesado podrá solicitar la intervención de la CRE para que determine si existe causa justificada para la negativa, dilación o en su caso, abuso en el cobro de los servicios adicionales por parte del Transportista o del Distribuidor de interconectar o conectar a la Central Eléctrica o al Centro de Carga.

**V.** La Unidad de Verificación o Inspección debe realizar sus actividades conforme a las DACG de Verificación e Inspección, las Normas Oficiales Mexicanas, especificaciones técnicas y los demás estándares aplicables que para tal efecto se emitan.

**VI.** Cuando en la verificación de las obras e instalaciones la Unidad de Verificación o de Inspección detecten incumplimientos o inconsistencias, deberán asentar en el dictamen respectivo y notificar este hecho al interesado para que realice las acciones necesarias que solventen dichos incumplimientos o inconsistencias, a efecto de cumplir con los plazos acordados en el contrato de interconexión o conexión. Si el interesado requiere de una prórroga para finalizar las obras de interconexión o conexión, debido a la fecha estimada de inicio de operación comercial de la Central Eléctrica o del Centro de Carga, el CENACE podrá otorgarla conforme a la Ley Federal del Procedimiento Administrativo y, en su caso, el solicitante podrá pedir a la CRE la modificación del permiso de generación eléctrica.

**VII.** La Unidad de Verificación o Inspección deberá emitir el Certificado de Cumplimiento, en los formatos que para tal efecto establezca la CRE, una vez que haya determinado la procedencia del cumplimiento de la infraestructura. El Certificado de Cumplimiento lo entregará al interesado, al CENACE, al Transportista o al Distribuidor y a la CRE.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

**VIII.** El CENACE comprobará el cumplimiento de las características específicas de la infraestructura requerida mediante los certificados emitidos por la Unidad de Verificación o de Inspección, según corresponda, a más tardar, al día siguiente hábil de la notificación de los certificados. Una vez cumplida dicha comprobación, el CENACE emitirá la orden al Transportista o al Distribuidor, para que, dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la notificación, realicen la interconexión o conexión física; sin perjuicio de las obligaciones que las centrales eléctricas o centros de carga tengan que cumplir conforme al Código de Red.

Las obras, equipos, materiales, refuerzos, en su caso, y demás aspectos relativos al enlace físico de las Centrales Eléctricas o Centros de Carga objeto de una interconexión o conexión, se determinarán con base en especificaciones técnicas y características específicas definidas por el CENACE y autorizadas por la CRE de conformidad con el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la autorización y gestión de las especificaciones técnicas para la interconexión, conexión y demás especificaciones generales del sector eléctrico aprobado por la CRE.

**IX.** Se deroga.

### **Artículo 12.** [...]

Para efectos del artículo 11 anterior, una interconexión o conexión se considera técnicamente viable cuando, existiendo capacidad disponible en la RNT o RGD, se cumple con la solución técnica más económica mediante la aplicación del criterio mínimo de interconexión o conexión consistente en identificar las obras e instalaciones estrictamente necesarias a ser pagadas por el interesado para garantizar la interconexión o conexión sin afectar los parámetros de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad de las mismas obras o instalaciones, así como de la RNT o RGD.

Asimismo, se considerará viable económicamente cuando: i) las obras formen parte del programa de ampliación y modernización del PRODESEN para prestar el servicio y ii) los beneficios que aportan al sistema son mayores que los costos de acuerdo con los términos que fije la CRE.

[...]

**Artículo 13.** Obras contratadas directamente por el interesado o a través del Transportista o Distribuidor

[...]

[...]

[...]

En cualquier caso, cuando las obras que se realicen a costa del interesado o a través de aportaciones, se deberán observar las DACG que en materia de aportaciones sean emitidas por la CRE.

I. Se deroga.

II. Se deroga.

III. Se deroga.

IV. Se deroga.

V. Se deroga.

VI. Se deroga.

**Sección C. [...]**

**Sección D. [...]**

**Artículo 14. [...]**

**Artículo 15. [...]**

**Sección E. [...]**

**Artículo 16. [...]**

[...]

El Boletín Electrónico contemplará una plataforma electrónica para que los Participantes del Mercado y los Usuarios Finales accedan a la información pública de las operaciones e información intrínseca a la prestación de los servicios. La información que publique el Transportista, el Distribuidor y el CENACE, así como la que sea de acceso a la CRE, deberá estar disponible para su descarga en formato DTA, CSV, XLS, XML y HTML.

[...]

[...]

**Artículo 17. [...]**

[...]

Transportistas y Distribuidores:

I. [...]

II. [...]

III. [...]

IV. [...]

V. [...]

VI. [...]

VII. Datos de contacto para la atención para la atención de quejas, aclaraciones y situaciones de emergencia en materia de transmisión y distribución conforme a lo establecido en el Apartado 3, Apéndice B de las presentes disposiciones.

VIII. [...]

IX. La información que publique el Transportista, el Distribuidor y el CENACE en el Boletín Electrónico, así como la que sea de acceso a la CRE, deberá estar disponible para su descarga en formato DTA, CSV, XLS, XML y HTML.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

CENACE:

I. [...]

II. [...]

III. [...]

IV. [...]

V. [...]

VI. [...]

VII. [...]

IX. La información que publique el Transportista, el Distribuidor y el CENACE, así como la que sea de acceso a la CRE, deberá estar disponible para su descarga en formato DTA, CSV, XLS, XML y HTML.

### Apartado 3. [...]

[...]

[...]

Todos los indicadores técnicos y de prestación del servicio establecidos en las presentes DACG deberán reportarse a la CRE a través de la plataforma electrónica por sus valores unitarios y en porcentaje de cumplimiento de conformidad con el Apéndice B y C. Adicionalmente, se deberá reportar en dicho sistema electrónico, las bases de datos con las que se construyeron los indicadores, las justificaciones, análisis causa-raíz y análisis gráfico del desempeño y evolución de los indicadores.

#### Artículo 18. [...]

##### 18.1 [...]

##### 18.2 [...]

##### 18.2.1 [...]

**18.2.2** Índice de la Duración Promedio de Interrupciones en la RNT  $SAIDI_T$  (*System Average Interruption Duration Index*).

(a) El  $SAIDI_T$  es el tiempo promedio que un Usuario final permanece sin servicio de energía eléctrica.

(b) El objetivo del indicador es evaluar la continuidad del servicio de la RNT. Este indicador servirá para identificar medidas correctivas y/o preventivas que reduzcan las interrupciones del suministro.

(c) Para determinar el Índice  $SAIDI_T$  se considerarán interrupciones con duración iguales o mayores a cinco minutos. Asimismo, este índice se evaluará para cada Gerencia Regional de Transmisión.

(d) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $SAIDI_T$ : Evalúa solo las interrupciones en la RNT atribuibles a quien opera la RNT.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- ii.  $SAIDI_T^{Total}$ : Evalúa la totalidad de las interrupciones ocurridas en la RNT atribuibles a quien opera la RNT y debido a Casos fortuitos y de Fuerza Mayor.

(e) Los índices  $SAIDI_T$  y  $SAIDI_T^{Total}$  se determinarán para el mes “m” mediante la siguiente expresión:

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

(f) El valor máximo de  $SAIDI_T$  a nivel nacional será de 3 minutos. Para lograr lo anterior, se deben establecer estrategias de acuerdo a las condiciones de infraestructura y entorno. Este valor será revisado anualmente por el Comité Consultivo de Confiabilidad de conformidad con el Código de Red y para este efecto la CRE podrá requerir la información que considere necesaria.

### 18.2.3 [...]

#### 18.2.4 Indicador de Energía Eléctrica transportada por la RNT

El Transportista reportará trimestralmente a la CRE los siguientes indicadores:

- a) Cantidad mensual de energía eléctrica transportada a través de la RNT, en MWh.
- b) Cantidad mensual de energía entregada por las Unidades Generadoras directamente en la RNT, en MWh.
- c) Cantidad mensual de energía entregada a los Centros de Carga conectados a la RNT, en MWh.
- d) Cantidad mensual de energía transferida de la RNT a las RGD, en MWh.
- e) Número total de centrales eléctricas interconectadas a las RNT.

#### 18.2.5 Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Alta Tensión (RAT)

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

(a) El Transportista deberá tener la capacidad para evaluar el restablecimiento de alimentadores en alta tensión, ante una interrupción, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la atención.

(b) El Índice de restablecimiento de suministro en alta tensión (RAT) describe el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido en Apéndice B del Anexo de las presentes disposiciones para restablecimiento de alimentadores en alta tensión. El índice se representará por medio de la siguiente expresión algebraica:

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $RAT_T$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.
- ii.  $RAT_T^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RNT, más los eventos no atendidos debido a Casos fortuitos y de Fuerza Mayor.

Los índices  $RAT_T$  y  $RAT_T^{Total}$ , para el mes "m" se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$RAT_{T,m} = \frac{VRATO}{NRAT} \times 100$$

$$RAT_{T,m}^{Total} = \frac{VRATO}{NRAT} + \frac{VRATF}{NRAT} \times 100$$

Donde:

RAT: Índice de restablecimiento de Suministro Eléctrico en Alta Tensión.

VRATO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para reestablecer el suministro en alta tensión, durante el periodo.

VRATF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para el restablecimiento del suministro eléctrico en alta tensión, debido a los Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NRAT: Total de eventos para restablecer el suministro eléctrico en alta tensión, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 18.3

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

(a) [...]

(b) La evaluación de los indicadores anteriores correspondientes a los elementos bajo la responsabilidad operativa del Transportista será mensual. Se deberá reportar a la CRE a través de la plataforma electrónica del Transportista de manera trimestral y anual conforme a los apéndices B y C del Anexo de las presentes DACG.

(c) [...]

(d) Para el primer año de vigencia de este documento, se podrán presentar mediante archivos digitales los registros históricos de los indicadores correspondientes. Después del primer año se deberá contar con un sistema informático que lleve el registro y base de datos conforme a los Apéndices B y C de las presentes DACG. Dicho sistema informático deberá de ser de libre acceso para la CRE, así como contar con la opción de imprimir el informe de los registros históricos, indicando fecha y hora de su publicación. Éste documento deberá ser de carácter oficial con la firma electrónica del representante legal del Transportista. La información contenida en el sistema informático de libre acceso a la CRE deberá estar disponible para su descarga en formatos DTA, CSV, XLS, XLSX, XML, y HTML.

(e) [...]

(f) [...]

### **Artículo 19.** [...]

[...]

El Distribuidor deberá usar formatos y fichas técnicas donde se muestra el algoritmo de cálculo, objetivo, referencias internacionales, periodicidad de medición, entre otros elementos. Cada Distribuidor es responsable de administrar sus propios mecanismos y sistemas que lleven a un correcto y oportuno registro de datos básicos, métricas e indicadores.

#### **19.1** [...]

##### **19.1.1 a 19.1.3** [...]

#### **19.2.** [...]

[...]

[...]

##### **19.2.1** [...]

[...]

1. Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Baja Tensión.
2. Restablecimiento de Suministro Eléctrico sectorial por falla.
3. Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Media Tensión.
4. Conexión de nuevos suministros en baja tensión.
5. Índice de Conexión de nuevos suministros en media tensión.
6. Atención a solicitud de interconexión de generación distribuida.
7. Reconexión servicios cortados por falta de pago.
8. Energía Eléctrica distribuida por las RGD y número de contratos de conexión.

9. Servicios cortados por falta de pago.
10. Regularización de Servicios en situación de infracción.
- [...]

### 19.2.2 Se deroga

#### 19.2.2 Bis Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Baja Tensión (RBT)

(a) El Distribuidor debe tener la capacidad para reestablecer el suministro a un servicio de acometida individual en baja tensión ante una interrupción, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la atención.

(b) El Restablecimiento de Suministro en Baja Tensión (RBT) mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para restablecer el suministro a usuarios con acometida individual en baja tensión.

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $RBT_D$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.
- ii.  $RBT_D^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a Caso Fortuito y Fuerza Mayor.

Los índices  $RBT_D$  y  $RBT_D^{Total}$ , para el mes "m" se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$RBT_{D,m} = \frac{VRBTO}{NRBT} \times 100$$

$$RBT_{D,m}^{Total} = \frac{VRBTO}{NRBT} + \frac{VRBTF}{NRBT} \times 100$$

Donde:

RBT: Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Baja Tensión.

VRBTO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para el restablecimiento de suministro eléctrico en baja tensión, durante el periodo.

VRBTF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para el restablecimiento de suministro eléctrico en baja tensión, atribuibles a Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NRBT: Total de eventos para el restablecimiento de suministro eléctrico en baja tensión, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.3 Se deroga

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

### 19.2.3 Bis Restablecimiento de Suministro Eléctrico Sectorial por Falla (RSF).

(a) El Distribuidor deberá tener la capacidad para restablecer el suministro a un grupo de usuarios en baja o media tensión, ante una interrupción, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la atención.

(b) El Restablecimiento de suministro eléctrico sectorial por falla (RSEFS) mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para restablecer el suministro a un grupo de usuarios en baja o media tensión

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $RSF_D$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.
- ii.  $RSF_D^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a, Caso fortuito y Fuerza Mayor.

Los índices  $RSF_D$  y  $RSF_D^{Total}$ , para el mes "m" se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$RSF_{D,m} = \frac{VRSFO}{NRSF} \times 100$$

$$RSF_{D,m}^{Total} = \frac{VRSFO}{NRSF} + \frac{VRSFF}{NRSF} \times 100$$

Donde:

RSF: Restablecimiento de Suministro Eléctrico sectorial por falla.

VRSFO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para el restablecimiento de suministro eléctrico sectorial por falla, durante el periodo.

VRSFF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para el restablecimiento de suministro eléctrico sectorial por falla, atribuibles debido a los Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NRSF: Total de eventos para el restablecimiento de suministro eléctrico sectorial por falla, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.4 Se deroga

#### 19.2.4 Bis Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Media Tensión (RMT).

(a) El Distribuidor deberá tener la capacidad para evaluar el restablecimiento de alimentadores en media tensión, ante una interrupción, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la atención.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

(b) El Restablecimiento de suministro en media tensión (RTM) describe el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para restablecimiento de alimentadores en media tensión.

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $RMT_D$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.
- ii.  $RMT_D^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido, atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a, Caso Fortuito y de Fuerza Mayor.

Los índices  $RMT_D$  y  $RMT_D^{Total}$ , para el mes “m” se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$RBT_{D,m} = \frac{VRMTO}{NRMT} \times 100$$

$$RBT_{D,m}^{Total} = \frac{VRMTO}{NRMT} + \frac{VRMTF}{NRMT} \times 100$$

Donde:

RMT: Restablecimiento de Suministro Eléctrico en Media Tensión.

VRMTO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para el restablecimiento de suministro eléctrico en media tensión, durante el periodo.

VRMTF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para el restablecimiento de suministro eléctrico en media tensión, atribuibles a, Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NRMT: Total de eventos para el restablecimiento de suministro eléctrico en media tensión, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.5 Se deroga

#### 19.2.5. Bis Conexión de nuevos suministros en baja tensión (CNSB)

(a) El Distribuidor debe tener la capacidad para conectar a un nuevo suministro en baja tensión, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.

(b) La Conexión de nuevos suministros (CNSB) mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido en Apéndice B del Anexo de las presentes disposiciones para conectar nuevos suministros a usuarios con acometida individual en baja tensión.

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $CNSB_D$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- ii.  $CNSB_D^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a Casos fortuitos y de Fuerza Mayor.

Los índices  $CNSB_D$ : y  $CNSB_D^{Total}$ , para el mes “m” se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$CNSB_{D,m} = \frac{VCNSBO}{NCNSB} \times 100$$

$$CNSB_{D,m}^{Total} = \frac{VCNSBO}{NCNSB} + \frac{VCNSBF}{NCNSB} \times 100$$

Donde:

CNSB: Conexión de nuevos suministros en baja tensión.

VCNSBO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para la conexión de nuevos suministros en baja tensión, durante el periodo.

VCNSBF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para la conexión de nuevos suministros en baja tensión, atribuibles a, Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NCNSB: Total de eventos para la conexión de nuevos suministros en baja tensión, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.6. Se deroga

#### 19.2.6. Bis Conexión de nuevos suministros en media tensión (CNSM)

(a) El Distribuidor debe tener la capacidad para conectar a un nuevo suministro en media tensión, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.

(b) La Conexión de nuevos suministros (CNSM) mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido en el Apéndice B del Anexo de las presentes disposiciones para conectar nuevos suministros a usuarios con acometida individual media tensión.

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $CNSM_D$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- ii.  $CNSM_D^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a, Caso Fortuitos y Fuerza Mayor.

Los índices  $CNSM_D$ : y  $CNSM_D^{Total}$ , para el mes “m” se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$CNSM_{D,m} = \frac{VCNSMO}{\sum_{n=1}^m NCNSM} \times 100$$

$$CNSM_{D,m}^{Total} = \frac{VCNSMO}{NCNSM} + \frac{VCNSMF}{NCNSM} \times 100$$

Donde:

CNSM: Conexión de nuevos suministros en media tensión.

VCNSMO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para la conexión de nuevos suministros en media tensión, durante el periodo.

VCNSMF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para la conexión de nuevos suministros en media tensión, atribuibles a, Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NCNSM: Total de eventos para la conexión de nuevos suministros en media tensión, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.7. Atención a solicitud de interconexión de Generación Distribuida (IGD).

(a) El Distribuidor debe tener la capacidad para realizar la interconexión de equipos e instalaciones de generación distribuida (puesta en línea) a las RGD, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.

(b) Se evaluarán dos indicadores:

- i) Cuando no se requiere Obra específica o estudio.
- ii) Cuando se requiere Obra específica o estudio.

(c) Atención a solicitudes de interconexión de generación distribuida (IGD) describe el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido en el Apéndice B del Anexo de las presentes disposiciones para interconexión de nuevas centrales eléctricas en media o baja tensión para generación distribuida.

(d) Para cada uno de los dos indicadores el Distribuidor deberá evaluar lo siguiente:

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- i.  $IGD_D$ : Evalúa el número de solicitudes atendidas dentro del tiempo máximo establecido.
- ii.  $IGD_T^{Total}$ : Evalúa la totalidad de solicitudes atendidas dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a Casos fortuitos y de Fuerza Mayor.

Los índices  $IGD_D$  y  $IGD_D^{Total}$ , para el mes “m” se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$IGD = \frac{VIGD}{NIGD} \times 100$$

$$IGD_{D,m}^{Total} = \frac{VIGD}{NIGD} + \frac{VIGDF}{NIGD} \times 100$$

Donde:

IGD: Porcentaje de solicitudes de interconexión de Generación Distribuida atendidas dentro del tiempo máximo establecido para la interconexión, durante el periodo determinado.

VIGD: Número de solicitudes de interconexión atendidas dentro del tiempo máximo establecido para la interconexión, durante el periodo determinado.

VIGDF: Número de solicitudes de interconexión no atendidas dentro del tiempo máximo establecido durante el periodo determinado para la interconexión de generación distribuida, atribuibles a, Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NIGD: Total de solicitudes de interconexión recibidas durante el periodo determinado,

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.8. Reconexión servicios cortados por falta de pago (RSCFP)

(a) El Distribuidor deberá tener la capacidad para reanudar el suministro suspendido, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.

(b) El índice de Reconexión de servicios cortados por falta de pago (RSCFP) mide el porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo máximo comprometido para reanudar el suministro suspendido.

(c) Se evaluarán dos indicadores:

- i.  $RSCFP_D$ : Evalúa el número de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- ii.  $RSCFP_D^{Total}$ : Evalúa la totalidad de eventos atendidos dentro del tiempo máximo establecido atribuibles a quien opera la RGD, más los eventos no atendidos debido a Casos fortuitos y de Fuerza Mayor.

Los índices  $RSCFP_D$ : y  $RSCFP_D^{Total}$ , para el mes “m” se evalúan mediante las siguientes expresiones algebraicas:

$$RSCFP_{D,m} = \frac{VRSCFPO}{NRSCFP} \times 100$$

$$RSCFP_{D,m}^{Total} = \frac{VRSCFPO}{NRSCFP} + \frac{NRSCFP}{NRSCFP} \times 100$$

Donde:

RSCFP: Reconexión servicios cortados por falta de pago.

VRSCFPO: Número de eventos atendidos en el tiempo máximo establecido para la reconexión servicios cortados por falta de pago, durante el periodo.

VRSCFPF: Número de eventos no atendidos durante el periodo para la Reconexión servicios cortados por falta de pago, atribuibles a, Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

NRSCFP: Total de eventos para la reconexión servicios cortados por falta de pago, ocurridos durante el periodo.

m: Mes para el cual se determinan los indicadores.

### 19.2.9. Servicios cortados por falta de pago (SCFP)

(a) El Distribuidor deberá tener la capacidad de registrar el número de servicios cortados por falta de pago, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan mejorar la calidad y oportunidad de la atención.

(b) Los Servicios cortados por falta de pago mide el porcentaje de servicios cortados por falta de pago con respecto al total de servicios vigentes mediante la siguiente expresión algebraica:

$$SCFP = \frac{VSCFP}{NSVT} \times 100$$

Donde:

SCFP: Servicios Cortados por Falta de Pago

VSCFP: Número de servicios cortados por falta de pago, durante el periodo.

NSVT: Número de servicios vigentes totales.

**19.2.10. Índice de Regularización de servicios en situación de infracción (RSI)**

(a) El Distribuidor deberá tener la capacidad de identificar los servicios que se encuentran en los supuestos de infracción previstos en el artículo 165, fracción VI de la LIE, así como identificar las medidas correctivas y/o preventivas que permitan regularizar estos servicios.

(b) Los Servicios en situación de Infracción (RSI) mide el porcentaje de contratos de servicios en situación de infracción de conformidad con el artículo 165, fracción VI de la LIE, con respecto al total de servicios contratados. Se expresa mediante la siguiente expresión algebraica:

$$RSI = \frac{VISI}{NSC} \times 100$$

Donde:

RSI: Porcentaje de servicios en situación de Infracción conforme al artículo 165, fracción VI.

VISI: Numero de servicios detectados en infracción durante el periodo.

NSC: Total de servicios contratados.

**19.3. [...]**

**19.3.1 [...]**

**19.3.2 [...]**

**(a) a la (c) [...]**

**(d) [...]**

$$PCVT_{DD} = \frac{N_C}{N_T} \times 100$$

Donde:

$PCVT_{DD}$  = Porcentaje de cumplimiento de variaciones de tensión por División de Distribución.

$N_C$  = Nodos de Calidad con cumplimiento.

$N_T$  = Número total de nodos de calidad evaluados.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

(e) Los Nodos de Calidad que presenten al menos el 95% de los registros diez – minútales a que se refiere el inciso anterior, se considerarán en cumplimiento con los límites de tensión establecidos.

19.3.3 [...]

### 19.3.4. Energía Eléctrica distribuida por las RGD

El Distribuidor reportará trimestralmente a la CRE los siguientes indicadores:

- a) Cantidad mensual de energía eléctrica transportada a través de las Redes Generales de Distribución, medida en MWh.
- b) Cantidad mensual de energía entregada por las Unidades Generadoras directamente en las Redes Generales de Distribución, medida en MWh.
- c) Cantidad mensual de energía entregada a los Centros de Carga conectados directamente a las Redes Generales de Distribución, medida en MWh.
- d) Número total de centros de carga conectados a las RGD.

El indicador se calculará de manera mensual y deberá entregarse de manera trimestral a la CRE.

19.4 [...]

(a) [...]

(b) La evaluación de los indicadores anteriores correspondientes a los elementos bajo la responsabilidad operativa del Distribuidor será mensual. Se deberán reportar a la CRE, mediante la plataforma electrónica del Distribuidor de manera trimestral y anual conforme a los Apéndices B y C del Anexo de las presentes DACG.

(c) [...]

(d) Para el primer año de vigencia de este documento, se podrán presentar mediante archivos digitales los registros históricos de los indicadores correspondientes. Después del primer año se deberá contar con un sistema informático que lleve el registro y base de datos de los indicadores conforme a los Apéndices B y C. Dicho sistema informático deberá de ser de libre acceso para la CRE, así como contar con la opción de imprimir el informe de los registros históricos, indicando fecha y hora de su publicación. Éste documento deberá ser de carácter oficial con la firma electrónica del representante legal del Distribuidor. La información contenida en el sistema informático de libre acceso a la CRE deberá estar disponible para su descarga en formatos DTA, CSV, XLS, XLSX, XML y HTML.

(e) [...]

(f) [...]

## Apartado 4. [...]

**Artículo 20.** [...]

**Artículo 21.** [...]

[...]

[...]

I. Se deroga.

II. [...]

III. [...]

[...]

[...]

[...]

## **Apartado 5. Financiamiento por la realización de obra específica, ampliaciones o modificaciones**

### **Artículo 22. Reembolsos**

El Solicitante, sea Generador o Usuario Final, que se encuentre exento de aportar al Transportista, Distribuidor o Contratista por la realización de obra específica, ampliaciones o modificaciones en sus instalaciones eléctricas o el sistema de medición conforme a la Metodología establecida en las DACGS en materia de aportaciones, podrán decidir financiarlas por ellos mismos con objeto de no tener que depender de los tiempos y calendarios del Transportista, el Distribuidor o el Contratista, y por el cual tendrán recibirán el reembolso correspondiente a su financiamiento mediante la celebración del convenio que se establece en las DACG en materia de Aportaciones.

El Transportista, Distribuidor o Contratista reembolsará parte del monto del financiamiento, a un Solicitante cuando:

- I. Convenga con el Solicitante la entrega de materiales y equipos en exceso o de mayor precio que los necesarios para la prestación del servicio;
- II. Convenga con el Solicitante la ejecución de obras cuyo precio sea superior a la solución técnica más económica conforme a las DACG en materia de Aportaciones, o cuando no exista otra solución y se soliciten obras superiores al precio en que incurra el Transportista, Distribuidor o Contratista, de conformidad con lo establecido en el Artículo 56 del Reglamento de la LIE;
- III. Una obra específica o modificación diseñada y construida bajo régimen de aportaciones, que sea utilizada por el CENACE, Transportista, Distribuidor o Contratista para atender las necesidades de un nuevo Solicitante o Solicitantes, en caso que exista capacidad de la obra construida en exceso y no hayan transcurrido más de 5 años, en cuyo caso el responsable del reembolso, informará al acreedor del mismo la disponibilidad de los recursos correspondientes para que inicie el proceso de reembolso, conforme a lo establecido en el artículo 25 de Cálculo y determinación del importe del reembolso.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- IV. Convenga con el Solicitante la entrega de infraestructura y elementos de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC), en donde se incluyan sistemas de comunicación e informáticos utilizados por el Transportista, Distribuidor o Contratista para implementar la adquisición de datos de los sistemas de medición y enviarlos al CENACE y al Suministrador, utilizados a su vez para atender las necesidades de nuevos Solicitantes.

### **Artículo 23. Reglas generales para aplicación de reembolsos**

La aplicación del reembolso se efectuará, en los términos siguientes:

Para el supuesto contenido en las fracciones I y II del artículo 22 anterior, el reembolso consiste en acreditar al Solicitante la diferencia entre la aportación y el precio de la solución técnica más económica, o el precio en que incurra el CENACE, el Transportista, Distribuidor o Contratista cuando no exista otra solución, determinada con la aplicación del Catálogo de precios de equipos e instalaciones que apruebe la CRE, y conforme a lo establecido en la artículo 25 del apartado 5 presente, relativo Cálculo y determinación del importe del reembolso.

Para el caso de la fracción III y IV, del apartado anterior, el reembolso se hará al servicio derivado de la solicitud original, dentro del período de un mes a partir de la entrada en operación de las instalaciones del nuevo o nuevos Solicitantes beneficiados por las obras motivo del reembolso.

### **Artículo 24. Formas de reembolso**

- I. El monto, forma, tiempo y lugar del reembolso se establecerá en el Convenio para el pago de aportaciones de las DACG en materia de aportaciones que emita la CRE.
- II. El Transportista, Distribuidor o Contratista otorgará el beneficio del reembolso, cuando resulte procedente, conforme se indica a continuación:
  - a) Acreditación a cuenta de otras aportaciones consiste en reembolsar al Solicitante en las aportaciones definidas para otra, u otras solicitudes de conexión de Centro de Carga o interconexión de Central Eléctrica del mismo titular, hasta que se agote el excedente calculado.
  - b) El derecho al reembolso deberá establecerse en el Convenio para el pago de las aportaciones de las DACG en materia de aportaciones que emita la CRE y estará vigente a partir de la fecha de la entrega de las obras al Transportista, Distribuidor o Contratista.
  - c) Para el caso de que no se finiquite el reembolso en el período señalado en el convenio, a petición del Solicitante, es factible aplicar el remanente en efectivo de acuerdo con lo indicado en la siguiente fracción.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- d) Este reembolso aplica cuando la nueva aportación sea con el mismo Transportista, Distribuidor o Contratista con quien se suscribió el convenio originalmente o pertenezca a la misma RNT o RGD.
- e) En efectivo aplicará cuando no sea posible reembolsar bajo la forma a que se refiere la fracción I anterior. Se procederá el reembolso previa solicitud por escrito del representante legal del Solicitante, atendiendo a lo establecido en el convenio respectivo.

### Artículo 25. Cálculo y determinación del importe de reembolso

En la siguiente sección se establecen las reglas conforme a las cuales el Transportista, Distribuidor o Contratista calcularán y actualizarán el monto del reembolso que aplique a los Solicitantes de interconexión o conexión, incremento de demanda o modificación de instalaciones del SEN por la realización de obras específicas, ampliaciones o modificaciones.

#### 25.1 Obras construidas por el solicitante.

Cuando se convenga la ejecución de obras cuyo costo sea superior a la solución técnica más económica, el Transportista, el Distribuidor o el Contratista reembolsará al solicitante de acuerdo con lo siguiente:

$$\text{Reembolso} = CEj - COSTE \quad [1]$$

Donde:

$CEj$  = Costo de la obra ejecutada  
 $COSTE$  = Costo de la obra de acuerdo con la solución técnica más económica

El costo de las obras se determinará a partir de los precios de los materiales, equipos y mano de obra establecidos en el catálogo de costo de equipos e instalaciones.

Con el fin de determinar el monto del reembolso definitivo se tomarán como base los precios actualizados del Catálogo de precios de equipos e instalaciones que apruebe la CRE, tanto para

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

los costos de la obra ejecutada como para los de la solución técnica más económica, a la fecha de entrega de la obra al Transportista, Distribuidor o Contratista.

El reembolso será exigible por el solicitante de acuerdo con lo establecido en el convenio de aportación correspondiente y conforme a lo establecido en las presentes disposiciones.

### **25.2 Materiales y equipos entregados por el solicitante al Transportista o al Distribuidor o al Contratista.**

Cuando el Transportista o el Distribuidor o el Contratista convenga con el solicitante la entrega de materiales o equipos en exceso o de mayor costo que los necesarios de acuerdo con la solución técnica más económica para la prestación del servicio, el Transportista, Distribuidor o el Contratista estará obligado a reembolsar el excedente de acuerdo con lo indicado en los artículos 22, 23 y 25 del apartado 5 presente. El monto del reembolso se determinará con base en los precios vigentes del Catálogo de precios de equipos e instalaciones a la fecha de entrega convenida.

### **25.3 Obra específica construida mediante aportación de un tercero, para atender las necesidades de otro solicitante.**

Para determinar el reembolso se tomará en consideración lo establecido en los artículos 22, 23 y 25 del apartado 5 presente, de acuerdo a la fórmula 2 siguiente:

$$Reembolso = (AU_1)(FDP) \quad [2]$$

Donde:

- $AU_1$  = Costo actual de las instalaciones aportadas al Transportista o Distribuidor o Contratista por un tercero, de los cuales el solicitante utilizará parte o el total de la instalación, para satisfacer sus necesidades de energía eléctrica o del sistema de medición
- $FDP$  = Factor de proporcionalidad que toma en cuenta la vida residual de la instalación o la fracción de los elementos de comunicación e informáticos.

El FDP se determina para infraestructura eléctrica con la fórmula 3:

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

$$FDP = VR \left[ \frac{DU_2}{CO} \right] \left[ \frac{LO}{LU} \right] \quad [3]$$

Donde:

- $DU_2$  = Demanda en MW del servicio solicitado
- $CO$  = Capacidad en MW de las instalaciones del Transportista o Distribuidor o Contratista, que fueron construidas con aportación de un tercero, obtenida mediante estudios de flujos de potencia realizados por el Cenace o el Distribuidor
- $LU$  = Longitud en km de la línea de alta tensión pagada por un tercero
- $LO$  = Longitud en km de la línea de alta tensión que utilizará el solicitante y que fue construida mediante aportación de un tercero ( $LO \leq LU$ )
- $VR$  = Vida residual de la línea pagada por un tercero

El FDP se determina para infraestructura de comunicación y control con la fórmula siguiente:

$$FDP = VR \left[ \frac{DU_2}{CO} \right] \quad [4]$$

Donde:

- $DU_2$  = Servicios de comunicación e informáticos requeridos por el nuevo servicio solicitado.
- $CO$  = Capacidad de servicios de que pueden albergar los sistemas de comunicación e informáticos, que fueron instalados con aportación de un tercero.
- $VR$  = Vida residual de la línea pagada por un tercero.

La vida residual de la línea pagada por un tercero se determinada con la fórmula siguiente:

$$VR = \max \left[ 0, \left( \frac{VU - ATO}{VU} \right) \right] \quad [5]$$

Donde:

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

<i>VU</i>	=	Vida útil de las instalaciones mencionadas en <i>AU1</i> , estimada en 30 años
<i>ATO</i>	=	Operación de las instalaciones hasta la conexión del nuevo servicio solicitado

Se aplicará el reembolso de una obra específica, construida mediante la aportación de un tercero hasta agotar la capacidad que en exceso se hubiese construido o la vida útil de las instalaciones, lo que ocurra primero.

### **25.4 Obras específicas construidas para atender servicios de naturaleza colectiva en baja y media tensión**

En los casos de servicios de naturaleza colectiva en baja y media tensión para redes de distribución para la electrificación de fraccionamientos residenciales; conjuntos, unidades y condominios habitacionales; centros comerciales; parques industriales, y colectivos turísticos, en que se convenga la construcción de una subestación de distribución y las líneas de alta tensión necesarias para su alimentación, y éstas posteriormente sean utilizadas por el Transportista, Distribuidor o Contratista para atender nuevas demandas, éste último reembolsará al solicitante original, la parte de la aportación que corresponda de acuerdo con lo establecido en el criterio 25.3 anterior.

### **Apéndice A. [...]**

#### **Artículo 1. [...]**

#### **Artículo 2. [...]**

##### **2.1. [...]**

##### **2.2. [...]**

[...]

Las partes acuerdan que los prestadores de servicios de transmisión y distribución se sujetarán a lo que se establezca en las Bases del Mercado, los Manuales de Prácticas de Mercado y los convenios pactados entre los Transportistas y los Distribuidores y el CENACE, relativos a la colaboración entre éste y los prestadores del Servicio Público de Transmisión y Distribución, con objeto de, entre otros aspectos, facturar, procesar o cobrar los pagos que correspondan a dichos servicios.

##### **2.3. [...]**

El CENACE, el Transportista y el Distribuidor deberán publicar las CGPS vigentes para consulta del público en el Boletín Electrónico.

##### **2.4. a 2.5. [...]**

**Artículo 3.** Marco Jurídico aplicable

Las presentes CGPS se establecen conforme a lo dispuesto por la Ley de los Órganos Regulados Coordinados en Materia Energética, la Ley, el Reglamento, las Reglas del Mercado y las demás disposiciones que resulten aplicables. En caso de discrepancia entre las CGPS y las disposiciones jurídicas antes señaladas prevalecerán estas últimas. Ante cualquier discrepancia entre las CGPS y los contratos, convenios o acuerdos entre las partes, prevalecerán las primeras.

[...]

[...]

[...]

[...]

**Artículo 4.** [...]

**Artículo 5.** [...]

Para la prestación de los servicios públicos de transmisión y distribución de energía eléctrica, el Transportista o el Distribuidor deberá de suscribir un contrato con el Usuario de transmisión y/o distribución conforme a lo siguiente:

I y II. [...]

[...]

[...]

I a IV. [...]

**Artículo 6.** [...]

**Artículo 7.** [...]

Se precisan los derechos y obligaciones del Transportista, el Distribuidor, el Usuario y el CENACE, sin perjuicio de lo que establezcan las presentes CGPS y otros ordenamientos jurídicos en materia de sus actividades.

**7.1.** [...]

[...]

I. Recibir una retribución, a través del pago de la tarifa, conforme a la regulación tarifaria prevista en la Ley, que corresponda al ejercicio de su actividad dentro del Sistema Eléctrico Nacional, siempre y cuando se cumplan con las condiciones del servicio indicadas en el presente documento.

II. Exigir que las instalaciones conectadas a las de su propiedad reúnan las condiciones técnicas establecidas por el CENACE para la interconexión, de conformidad con el Manual de Interconexión y Conexión, y que dichas instalaciones sean utilizadas de forma adecuada.

III. [...]

[...]

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

I y II [...]

III. Se deroga

IV. Se deroga

V. Se deroga

VI. [...]

VII. Interconectar a los Usuarios y otros Transportistas o Distribuidores autorizados por el CENACE, previo cumplimiento de lo establecido por el artículo 33 de la Ley, conforme las disposiciones administrativas que al efecto emita la CRE, a través de la firma del contrato respectivo.

**VIII a XIII** [...]

**XIV.** Las demás que las presentes CGPS y otros ordenamientos jurídicos le confieren en la materia.

**7.2.** [...]

[...]

I. Recibir una retribución, a través del pago de una tarifa, conforme a la regulación tarifaria prevista en la Ley, para el ejercicio de su actividad.

II. Exigir que las instalaciones conectadas a las de su propiedad reúnan las condiciones técnicas establecidas por el CENACE para la conexión, de conformidad con el Manual de Interconexión y Conexión, y que sean utilizadas de forma adecuada.

III. [...]

[...]

I a III. [...]

IV. Se deroga.

V. Se deroga.

VI. Se deroga.

VII a X [...]

XI. Se deroga.

XII a XVI [...]

XVII. Prever la capacidad suficiente para atender la demanda de conexión de usuarios, tomando en consideración previsiones de su crecimiento por zona.

XVIII. Prestar sus servicios bajo las condiciones de continuidad y calidad a que se refiere el Apartado 3 de las presentes DACG.

**7.3** Derechos y Obligaciones del Usuario de Transmisión y Distribución

[...]

I a II. [...]

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

[...]

I a III [...]

IV. Pagar la tarifa conforme a la regulación tarifaria prevista en la Ley, que le corresponda por el servicio de transmisión y distribución.

La fracción V, se deroga

VI. Presentar su garantía en los términos y condiciones previstas en las Reglas de Mercado, y en su caso en el contrato de Participante de Mercado.

### 7.4 [...]

[...]

I. Recibir una contraprestación, a través de una tarifa, conforme a la regulación tarifaria prevista en la Ley, por las actividades de operación del SEN.

II. Ejecutar la garantía al Usuario de transmisión y distribución por el incumplimiento de sus obligaciones de pago contractuales, en términos de las Reglas del Mercado y de los Contratos de Mercado.

III. [...]

[...]

I a V [...]

VI. Mantener la seguridad informática y actualización de sus sistemas que le permitan cumplir con sus obligaciones.

### Artículo 8. [...]

#### 8.1 [...]

#### 8.2 [...]

Una vez que los Estudios de Interconexión o Conexión hayan sido terminados, si el interesado no optó por incluirse en el proceso de ampliación y modernización de la RNT y las RGD, podrá elegir construir a su costa las obras, o a través de aportaciones al Transportista o al Distribuidor para la realización de las obras requeridas para la interconexión o conexión. Dichas aportaciones estarán reguladas bajo los términos, condiciones y metodologías de cálculo que para esos efectos fije la CRE en las DACG en materia de aportaciones.

[...]

#### 8.3 a 8.4 [...]

### Artículo 9. [...]

### Artículo 10. [...]

### Artículo 11. [...]

El siguiente apartado de medición se complementa con las disposiciones establecidas en la Base 16 "Sistemas de medición" de las Bases del Mercado y los Manuales de Prácticas de Mercado aplicables.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

### 11.1 Características de los sistemas de medición de energía eléctrica y servicios conexos.

Los sistemas de medición que se consideran en las presentes disposiciones son aquellos instalados en los puntos de entrega o los puntos de recepción del SEN en Centrales Eléctricas, Centros de Carga y puntos de intercambio de energía entre Transportistas y Distribuidores.

Las características, especificaciones, y demás criterios técnicos que deberán tener los sistemas de medición deberán ser conforme a los requisitos establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas expedidas por la CRE, los Manuales de Prácticas de Mercado correspondientes, las Normas Mexicanas que correspondan, y las normas internacionales aplicables, o las características, especificaciones y demás criterios técnicos autorizados por la CRE.

La entidad responsable de justificar el establecimiento de la infraestructura del sistema de medición para las Centrales Eléctricas y los Centros de Carga que correspondan al Mercado Eléctrico Mayorista es el CENACE, y utilizará criterios de proporcionalidad y estratificación para Centrales Eléctricas o Centros de Carga y las funcionalidades mínimas en los equipos y componentes que se requieran en cada caso.

El CENACE podrá determinar estudios de infraestructura generales que apliquen a un gran número de Centrales Eléctricas y Centros de Carga que no formen parte del Mercado Eléctrico Mayorista, que el Transportista o el Distribuidor deberán utilizar para la instalación inicial de los sistemas de medición cuando no se requiera un estudio de interconexión o conexión específico del CENACE.

### 11.2. Obligaciones y responsabilidades del Transportista y el Distribuidor

El Transportista y el Distribuidor tienen las siguientes obligaciones y responsabilidades en el sistema de medición y en las instalaciones eléctricas como parte de la prestación del Servicio Público de Transmisión y Distribución:

I. El control físico de la RNT o las RGD que correspondan, las actividades de revisión de las instalaciones eléctricas y el sistema de medición, la instalación inicial y la sustitución por falla de los sistemas de medición.

II. El sistema de medición es un activo propiedad del Transportista o del Distribuidor y forma parte de la base de activos regulados del servicio de transmisión y distribución. El Generador, el Suministrador o el Usuario Final, según correspondan, deberán realizar la cesión de los sistemas de medición al Transportista o al Distribuidor conforme a las disposiciones aplicables.

III. La adquisición, registro, validación, conciliación y demás criterios aplicables sobre los datos de medición y su envío al CENACE o al Suministrador según corresponda.

IV. Con el objetivo de que las Centrales Eléctricas, los Centros de Carga y los Suministradores Calificados cuenten con la información correspondiente de telemetría en tiempo real, para dar cumplimiento a sus obligaciones previstas en el Código de Red, el Transportista o el Distribuidor, según corresponda, deberá proporcionar, sin costo alguno, la información de telemetría en tiempo real a través del canal de comunicación exigido en el Manual de Requerimientos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Sistema Eléctrico Nacional y el Mercado Eléctrico Mayorista, publicado el 4 de diciembre de 2017 en el DOF, o el que lo sustituya, previo a la solicitud por escrito de la Central Eléctrica o Centro de Carga.

V. Solicitar la intervención de Unidades de Verificación y las Unidades de Inspección para realizar las verificaciones aplicables, las cuales podrán ser la verificación inicial, la verificación periódica o la verificación extraordinaria. Las Unidades de Verificación y las Unidades de Inspección podrán realizar sus actividades

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

en las instalaciones y sistemas de medición de la RNT y las RGD sin que se considere una actividad de control físico.

VI. El cálculo de ajustes por fallas, errores, anomalías o usos indebidos en las instalaciones eléctricas o los sistemas de medición y la notificación al Suministrador de la información correspondiente.

VII. El Transportista y el Distribuidor deberán compartir toda la información que requiera el Suministrador para brindar una correcta atención al Usuario Final dentro del cumplimiento de sus obligaciones.

VIII. El Transportista y el Distribuidor deberán realizar anualmente procesos competitivos para la contratación anticipada de Unidades de Verificación o Unidades de Inspección bajo costos eficientes para la realización de verificaciones o inspecciones.

IX. El Transportista y el Distribuidor deberán elaborar programas de revisión anuales con objeto de reducir sus pérdidas técnicas y no técnicas en la RNT y las RGD, y podrán ser requeridos por la CRE.

X. El Transportista y el Distribuidor tienen la obligación de acompañar a las Unidades de Verificación en las actividades de verificación correspondientes.

**11.3.** Control físico, actividades de revisión, instalación inicial y sustitución por falla de los sistemas de medición de energía eléctrica y servicios conexos

En la Central Eléctrica o en los Centros de Carga se deberá permitir al Transportista, al Distribuidor o al Contratista el acceso a sus inmuebles, para las actividades de revisión, instalación, conservación, mantenimiento o retiro de las líneas y equipos necesarios para la interconexión, conexión y medición, así como en su caso, para obtener los registros de medición, cuando los equipos de medición se encuentran en el interior del inmueble.

Asimismo, la Central Eléctrica o Centros de Carga deberán contar con las condiciones de seguridad necesarias para la conservación, mantenimiento, así como en su caso, el retiro de los sistemas de medición o líneas que sean necesarios para prestar el Servicio Público de Transmisión y Distribución.

En caso de negarse al Distribuidor, al Transportista o al Contratista el acceso para la realización de lecturas de consumo o de revisiones de las instalaciones eléctricas o del sistema de medición, éstos últimos deberán solicitar a una Unidad de Verificación acreditada y aprobada o en su caso a una Unidad de Inspección con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 113 ,114 y 115 del Reglamento, pudiendo reubicarse el medidor o equipo de medición al exterior del inmueble.

**11.3.1** Control físico y actividades de revisión de los sistemas de medición y las instalaciones eléctricas

El control físico de los sistemas de medición y de las instalaciones eléctricas de la RNT y las RGD es responsabilidad del Transportista y del Distribuidor respectivamente conforme a los convenios celebrados con el CENACE, las presentes disposiciones y demás normativa aplicable.

El Transportista, el Distribuidor o en su caso el Contratista realizarán actividades de revisión de las instalaciones eléctricas de la RNT y las RGD a su cargo y de los sistemas de medición, sin que ello constituya una verificación.

La revisión realizada por el Transportista, el Distribuidor o el Contratista consiste en la comprobación de la integridad física de las instalaciones eléctricas y el sistema de medición con base en el documento técnico aplicable y en términos del contrato celebrado entre el Suministrador y el Usuario Final.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

La revisión realizada por el Transportista, el Distribuidor o en su caso el Contratista es una actividad no vinculante para efectuar ajustes en la facturación que realiza el Suministrador, en virtud de que el artículo 113 del Reglamento de la LIE establece que se requiere de una Unidad de Verificación o Inspección para realizar el procedimiento de ajuste a la factura y solicitar el pago por parte del Usuario Final.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, quedan a salvo los derechos del Transportista, el Distribuidor, el Contratista y el Suministrador, cada uno dentro de su esfera de competencia, para dirimir las controversias derivadas de la revisión de las instalaciones eléctricas por la vía jurisdiccional que corresponda.

El Transportista, el Distribuidor o el Contratista podrán solicitar el inicio de un procedimiento de sanción ante la CRE cuando se configuren los supuestos establecidos en el artículo 165, fracción VI de la LIE para que se apliquen las multas correspondientes por parte de la CRE.

Las revisiones del Transportista, el Distribuidor o en su caso el Contratista tienen como objetivo detectar alguno de los siguientes casos:

1. Fallas y errores en los equipos de medición de los sistemas de medición, incluyendo los sistemas de comunicación.
2. Los supuestos previstos en el artículo 165, fracción VI de la LIE.
3. Alteraciones, anomalías o usos indebidos de las instalaciones eléctricas o en los equipos de medición que eviten, alteren o impidan el funcionamiento normal de los instrumentos de medición, tasación, facturación o control del Suministro Eléctrico.

El Suministrador podrá realizar los ajustes a la facturación con base en los cálculos realizados por el Transportista, el Distribuidor o el Contratista que correspondan, cuando una Unidad de Verificación determine que existen errores en el registro de consumo, parámetros fuera de la tolerancia permisible o fallas de los equipos conforme al artículo 113 del Reglamento de la LIE o cuando se configuren infracciones, alteraciones, anomalías y usos indebidos conforme al artículo 114 del Reglamento de la LIE.

Lo anterior, sin perjuicio, que el Usuario Final acepte realizar el pago a favor del Suministrador por la energía consumida y no facturada, sin que se requiera la intervención de una Unidad de Verificación, conforme al numeral 11.5.3 de las presentes disposiciones y conforme a los contratos mercantiles de suministro básico que éstos celebren.

### **11.3.2 La instalación inicial del sistema de medición**

La instalación inicial y la sustitución por falla de los sistemas de medición de energía eléctrica y servicios conexos son responsabilidad del Transportista y los Distribuidores, o en su caso el Contratista. La instalación inicial del equipo de medición se solicitará al Transportista, al Distribuidor o al Contratista por medio del Suministrador, el Generador o el Usuario Final.

La instalación inicial del equipo de medición en las Centrales Eléctricas o los Centros de Carga se realizará conforme a los siguientes casos según corresponda:

I. Cuando se traten de nuevas interconexiones, nuevas conexiones o incremento de capacidad, y para los casos que requieran de un estudio de interconexión o estudio de conexión del CENACE, la instalación inicial del sistema de medición se podrá realizar dentro del proceso de interconexión o conexión de Centrales

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Eléctricas o Centros de Carga al Sistema Eléctrico Nacional. En este caso la entidad responsable será el CENACE, el cual deberá justificar que los requerimientos para el sistema de medición son conforme a criterios de proporcionalidad y estratificación para Centrales Eléctricas y Centros de Carga.

II. Cuando se traten de nuevas interconexiones, nuevas conexiones, o incremento de capacidad, y para los casos que no se requiera de un estudio específico de interconexión o conexión del CENACE, el Suministrador, el Generador, o el Usuario Final podrán solicitar al Transportista o al Distribuidor respectivo la instalación inicial del sistema de medición. En este caso, el Transportista, el Distribuidor o el Contratista debe aplicar los requerimientos de infraestructura para el sistema de medición con base en estudios generales emitidos previamente por el CENACE y observar los plazos para la atención de solicitudes establecidos en el Apéndice B de las presentes DACG

III. Cuando la Central Eléctrica o los Centros de Carga a cualquier nivel de tensión cuenten con los sistemas de medición requeridos por las disposiciones aplicables, y éstos sean propiedad del Transportista y el Distribuidor, no será necesario que los Suministradores, Generadores, Usuarios Finales y titulares de Contratos de Interconexión Legados cubran el monto de la instalación de nuevos sistemas de medición. Lo anterior será aplicable también en el caso de cambio de Suministrador.

Los plazos para la instalación inicial de los sistemas de medición no deberán ser mayores a los plazos establecidos en el Apéndice B de las presentes DACG a partir de la solicitud del Suministrador, Generador, o del Usuario Final al Transportista, al Distribuidor o en su caso al Contratista.

Con el fin de contar con un servicio de medición confiable y de calidad, la instalación de los sistemas de medición comprende, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes elementos: el equipo de medición, transformadores de instrumentos (de tensión y de corriente), el sistema de comunicación, el sistema de sincronía de tiempo, medición de respaldo, dispositivos concentradores, equipo de administración y software necesario para recolectar la información con propósitos de liquidaciones, de acuerdo a lo establecido en los Manuales de Prácticas de Mercado, así como las instalaciones inherentes al enlace físico de los elementos anteriores, tales como, gabinetes, equipos de protección eléctrica y física, cableado, sistemas de tierra, entre otros.

Las características mínimas de los sistemas de medición arriba mencionados serán seleccionadas por el CENACE; o con base en los estudios generales de conexión o interconexión por el Transportista o el Distribuidor.

En caso de que la Central Eléctrica o los Centros de Carga requieran un medidor de respaldo, éste deberá cumplir con las mismas especificaciones de medida del medidor principal.

En el caso que la Central Eléctrica o el Centro de Carga requiera contar con elementos de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en su sistema de medición, la instalación inicial del sistema de medición incluirá la parte proporcional del sistema informático (servidores y bases de datos) y de comunicación que tengan el Generador o el Suministrador en el punto de conectividad del Transportista o el Distribuidor.

El Transportista y el Distribuidor deberá implementar en su punto de conectividad el sistema informático y de comunicación para adquirir y procesar los datos de los sistemas de medición (servidores y bases de datos). El Generador, el Suministrador o el titular de un Contrato de Interconexión Legado pagarán únicamente por la parte proporcional a sus puntos de medición en los servidores y bases que implemente el Transportista y el Distribuidor.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Lo anterior no incluye la provisión del *hardware* o *software* en las instalaciones de la Central Eléctrica o Centro de Carga por parte del Transportista o el Distribuidor, ni tampoco el aprovisionamiento del medio de comunicación entre el medidor y el punto de conectividad de comunicación definido por el Transportista o el Distribuidor.

IV. Cuando la Central Eléctrica Interconectada en cualquier nivel de tensión o los Centros de Carga Conectados en Alta Tensión y los que están Conectados en Media Tensión con demanda igual o mayor a 1,000 kW cuenten con los sistemas de medición, pero estos sistemas no son los requeridos por el CENACE y las disposiciones aplicables, independientemente de la propiedad de los mismos, los Suministradores, Generadores o Usuarios Finales que estén realizando su actividad en dicha Central Eléctrica o Centro de Carga, deberán cubrir el monto de la instalación de nuevos sistemas de medición.

### 11.3.3 Sustitución por falla del sistema de medición

Si derivado de una verificación se constata que existen errores en el registro de consumo, parámetros fuera de la tolerancia permisible o fallas en los sistemas de medición, el Transportista o el Distribuidor, realizarán la sustitución de los equipos de medición.

El responsable de pagar la sustitución del sistema de medición, será el Transportista o el Distribuidor cuando el sistema de medición falle dentro del plazo de garantía de los equipos de medición.

En caso de que la sustitución ocurriera posterior al plazo de garantía de los equipos de medición, y se determine la responsabilidad del Generador o el Usuario Final, el costo de la sustitución será a cargo de éstos últimos. En el caso que no existiera responsabilidad de éstos y la sustitución ocurriera posterior al plazo de garantía de los equipos de medición, se aplicará la metodología de cálculo de aportación para determinar si se deberán aportar los equipos para la sustitución o si se está exento de la misma. En el caso de exención, el financiamiento del costo de la sustitución de los equipos será a través de la tarifa de transmisión y distribución aplicable, sin perjuicio que el Generador o el Usuario Final puedan realizar una aportación de manera voluntaria.

Por su parte, el Transportista y el Distribuidor son responsables de llevar un registro de los tiempos de atención de solicitudes de instalación o sustitución por falla de los sistemas de medición, con fines de la evaluación comercial en la calidad del servicio por parte de la CRE de conformidad con el Apéndice B. Lineamientos para la Elaboración de Informes Públicos sobre la Calidad del Servicio de Transmisión y Distribución y Procedimiento para la Atención de Quejas.

### 11.4 Se deroga.

11.5 Verificación e inspección de los sistemas de medición y las instalaciones eléctricas realizada por Unidades de Verificación o Inspección.

#### **11.5.1 Procedimiento realizado por las Unidades de Verificación, derivado de la detección de errores en el registro de consumo, parámetros fuera de la tolerancia permisible o fallas en los equipos de medición.**

En caso que el Transportista, el Distribuidor o en su caso el Contratista a través de una revisión del sistema de medición y las instalaciones eléctricas, tengan indicios que el sistema de medición se encuentra fuera de los parámetros o los sistemas de medición presentan fallas o errores, de acuerdo al documento técnico aplicable, el Transportista o el Distribuidor deberán contratar a una Unidad de Verificación y estar en conformidad con el artículo 113 del Reglamento de la LIE.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

La Unidad de Verificación elaborará el Dictamen de Verificación. La verificación se realizará con base en la Norma Oficial Mexicana. El Transportista o Distribuidor deberán elaborar una constancia del desarrollo de la verificación.

Cuando derivado de las verificaciones, se determine que el sistema de medición no cumple con la Norma Oficial Mexicana, el Transportista o el Distribuidor procederán a realizar el cálculo del ajuste a la facturación conforme al artículo 113 del Reglamento de la LIE.

Si el Transportista o el Distribuidor no observa el procedimiento establecido en el artículo 113 del Reglamento de la LIE, el Usuario Final no tendrá la obligación de realizar el pago del importe por el ajuste correspondiente hasta que el Transportista o el Distribuidor lleve a cabo dicho procedimiento, en tal caso, el Transportista o Distribuidor será responsable ante el Suministrador o el CENACE por los cargos correspondientes.

Los ajustes a la facturación aplicables al Generador, se atenderán a lo dispuesto en el Manual de Prácticas de Mercado correspondiente.

Para el desarrollo de la verificación de los sistemas de medición, el Usuario Final debe permitir el acceso y las facilidades a la Unidad de Verificación a sus instalaciones y sistemas de medición.

En caso de una falla que afecte al medidor principal, el Transportista o el Distribuidor deberán reestablecer y asegurar su operación y funcionamiento en los plazos establecidos en la tabla 4 del Apéndice B de las presentes DACG, y por razones de control operativo en los plazos que se establezcan de conformidad con el Manual de Prácticas de Mercado correspondiente. Cuando exista medición de respaldo, el medidor podrá funcionar en un plazo no mayor de 30 días naturales o en una fecha acordada entre las partes.

Cuando el Usuario Final considere que el aparato, equipo o instrumento de medición que le instaló el Transportista o Distribuidor por cuenta del Suministrador no mide adecuadamente, podrá solicitar al Suministrador que se efectúen las verificaciones que procedan en su presencia o de la persona que para tal efecto designe dicho Usuario Final. En caso de comprobarse errores en los registros de consumo se estará a lo dispuesto en el artículo 115 y 121 del Reglamento de la LIE.

Si el aparato, equipo o instrumento de medición instalado por el Transportista o Distribuidor se ajusta a la exactitud establecida en la Norma Oficial Mexicana aplicable; o cuando no exista ésta, con las especificaciones internacionales, las del país de origen o, a falta de éstas, las del fabricante, el Usuario Final deberá cubrir al Suministrador el costo de la verificación realizada en términos del párrafo anterior. En caso contrario, el costo estará a cargo del Transportista o Distribuidor.

### **11.5.2 Procedimiento realizado por la Unidad de Verificación derivado de la detección de alteraciones, anomalías o usos indebidos en las instalaciones eléctricas o en los sistemas de medición.**

Cuando en el proceso de revisión de las instalaciones eléctricas y de los sistemas de medición, el Transportista o el Distribuidor detecten alteraciones, anomalías o usos indebidos de las instalaciones eléctricas o en los sistemas de medición, que puedan configurarse en alguno de los supuestos del artículo 165, fracción VI de la LIE, el Transportista o el Distribuidor contratarán a su costa a una Unidad de Verificación según corresponda conforme al documento técnico aplicable.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

La Unidad de Verificación elaborará el Dictamen de Verificación o Inspección conforme al artículo 114 del Reglamento de la LIE derivado de las alteraciones, anomalías o usos indebidos encontrados en las instalaciones eléctricas o en los sistemas de medición. El Transportista o el Distribuidor elaborarán la constancia en la que se describa el desarrollo de la verificación o la inspección respectiva.

Si derivado de las verificaciones, se encuentra que el sistema de medición no cumple con el documento técnico aplicable, el Transportista o el Distribuidor procederán a realizar el cálculo del ajuste a la facturación conforme al artículo 114 del Reglamento de la LIE.

Cuando de una verificación se detecte que en un Centro de Carga se consumió energía eléctrica sin contar con el respectivo Contrato de Suministro vigente con un Suministrador, de conformidad con lo establecido en los artículos 41, fracciones VI, VIII y IX, 115, y 165, fracción VI, inciso d), de la LIE y 114 fracciones I, II, y III, del Reglamento de la LIE, el Transportista, el Distribuidor y el Suministrador aplicarán el siguiente procedimiento:

I. El Transportista o el Distribuidor elaborarán una constancia, en la que describa el desarrollo de la verificación respectiva.

II. El Transportista o el Distribuidor deberán entregar una copia de la constancia a la que se refiere el inciso anterior, a la persona con quien se haya atendido la diligencia.

III. El Transportista o el Distribuidor, procederá a suspender el servicio en el Centro de Carga señalado en la constancia.

IV. El Transportista o el Distribuidor calculará la energía eléctrica consumida y no pagada de conformidad con el artículo 114 del Reglamento y el numeral 11.7 de las presentes disposiciones.

V. El Transportista y el Distribuidor podrán solicitar el inicio de un procedimiento administrativo de sanción ante la CRE en el caso en que se configuren los supuestos del artículo 165, fracción VI de la LIE.

VI. El Transportista o el Distribuidor elaborará un escrito para que el Suministrador de Servicio Básico de la zona de Suministro respectiva facture y le notifique a la persona con quien se haya atendido la diligencia de notificación, el consumo en kWh, el costo de la verificación o inspección, el importe a pagar y el lugar en el que podrá realizarse el pago. En el caso en que existan más de un Suministrador en una misma zona de Suministro, la CRE determinará el criterio general de asignación.

VII. El Suministro de la energía eléctrica quedará suspendido hasta que la persona presunta responsable del uso indebido de electricidad, realice el pago de la energía eléctrica, de las multas aplicables y formalice un contrato de energía eléctrica con el Suministrador.

VIII. El Suministrador de Servicios Básicos sólo podrá cobrar energía eléctrica consumida y no facturada, así como de los demás conceptos que integran la tarifa, aplicando las cuotas de la tarifa que estuvieron vigentes a partir de la fecha en que se cometió la infracción, más los impuestos y derechos correspondientes. Para los efectos del cálculo, el período comprendido entre la fecha en que se cometió la infracción y la fecha de verificación no podrá ser mayor a diez años de conformidad con el artículo 114 del Reglamento.

En caso de que se detecten varios Centros de Carga que consuman energía eléctrica sin haber celebrado el contrato respectivo con un Suministrador, en un inmueble o en una zona determinada, el Transportista o el Distribuidor deberán informar al Suministrador de Servicios Básicos o a un Suministrador Calificado para que, de manera conjunta, se realice la gestión de la regularización de estos servicios, mediante la contratación.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

El Transportista o el Distribuidor notificará los ajustes no pagados en este tipo de casos y el Suministrador de Servicios Básicos deberá realizar las gestiones necesarias en cuanto al cobro correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que el Distribuidor realice las gestiones necesarias ante la autoridad correspondiente para la persecución en caso de que se configure algún tipo de delito o la solicitud de inicio de procedimiento de sanción ante la CRE establecido en el artículo 165, fracción VI de la LIE.

Los costos de las verificaciones extraordinarias y pruebas adicionales en las instalaciones eléctricas o en los sistemas de medición correrán a cargo del Transportista y el Distribuidor en los casos de la detección de alteraciones, anomalías o usos indebidos encontrados en las mismas, pudiendo requerir posteriormente el cobro a las personas responsables, tales como Usuarios Finales, Generadores o Generadores Exentos.

La CRE podrá reconocer adicionalmente en la regulación tarifaria los costos de verificaciones extraordinarias no cobrados en los casos de la detección de alteraciones, anomalías o usos indebidos, siempre y cuando éstos representen costos eficientes.

### **11.5.3 Otras vías jurisdiccionales distintas y casos de excepción**

El Transportista y el Distribuidor podrán dirimir por otras vías jurisdiccionales, las controversias derivadas de las revisiones realizadas. De igual forma, el Usuario Final en baja y media tensión podrá realizar directa y voluntariamente pagos al Suministrador derivados de revisiones del Distribuidor a través de los Contratos Mercantiles de Suministro Básico, con el objeto de evitar suspensiones del servicio de suministro eléctrico o reanudar el mismo dentro de las 24 horas, sin que sea necesaria la intervención de una Unidad de Verificación. El Suministrador deberá transferir dichos pagos al Distribuidor en caso de ser procedentes.

Para estos casos, el Distribuidor y el Suministrador deberán observar lo establecido en el Apéndice D en el Modelo de Contrato para la Operación Técnica y Comercial de la Distribución y el Suministro de Energía Eléctrica.

En los casos que el Distribuidor realice sustituciones de medidores derivados de programas de modernización, deterioro u obsolescencia de los equipos de medición y se encuentren errores en la medición o fallas en los equipos, el periodo aplicable para realizar el cálculo del ajuste a la facturación que se establece en el artículo 113 del Reglamento de la LIE, no podrá ser mayor a un periodo de facturación, mensual o bimestral.

### 11.6 [...]

La adquisición, registro, validación, conciliación y demás criterios aplicables sobre los datos de la medición deberán realizarse de conformidad con las Bases del Mercado, el Código de Red y el Manual de Prácticas de Mercado aplicable.

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

Estos mecanismos deberán considerar el envío de la información sobre los datos de medición desde los diferentes puntos de entrega y recepción de una Central Eléctrica, subestación o Centro de Carga, hasta los sistemas de información del CENACE, donde deberán integrarse en la base de datos destinada para el almacenamiento de la información por punto de entrega y recepción, con objeto de contar con evidencia en caso de juicios y reclamaciones.

[...]

I a III. [...]

[...]

#### **11.7. Ajustes por fallas, errores o anomalías en la medición**

Los ajustes a la medición procederán cuando se detecten fallas, errores o anomalías en la misma, derivados de la verificación realizada por una Unidad de Verificación acreditada y aprobada a los sistemas de medición y se llevarán 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, el Transportista o el Distribuidor obtendrá las relaciones entre los valores erróneos y los correctos. Estas relaciones se utilizarán para determinar los nuevos valores de energía consumida, de demandas máximas y determinación del factor de potencia, según sea el caso. Si el equipo, aparato o instrumento de medición no registra la energía activa consumida, la energía reactiva consumida, o ambas, éstas se determinarán tomando como base los registros anteriores a la descompostura o los posteriores a la corrección.

Si el error en la lectura se deriva de la aplicación de una constante de medición diferente a la real, el Distribuidor será responsable de determinar las cantidades correctas aplicando las constantes de medición que correspondan y enviará la información corregida al Representante de la Central Eléctrica o del Centro de Carga.

Para los ajustes a la factura que realice el Suministrador respectivo para los casos anteriores, aplicará el periodo de ajuste establecido en el artículo 113, fracción III del Reglamento de la LIE.

b) En el caso de errores en la facturación, como puede ser la aplicación errónea de una tarifa, precios, costos o de las fechas del periodo facturado, el Suministrador correspondiente será responsable de corregir la causa del error y emitir una nueva factura para que el Usuario Final realice el pago o en su caso reciba la devolución sobre el monto de la energía eléctrica que corresponda. Con los montos corregidos, el Suministrador podrá cobrar los consumos no facturados en un plazo máximo correspondiente al siguiente periodo de facturación.

En ambos casos el importe del ajuste respectivo incluirá los impuestos y derechos aplicables y se calculará aplicando las cuotas de las tarifas correspondientes vigentes en el intervalo que se haya determinado, a los valores correctos de energía consumida, demandas y factor de potencia, según sea el caso. La cantidad resultante se comparará con el importe total de las facturas liquidadas por el Usuario Final respectivo de conformidad con los registros de consumo de energía eléctrica del Transportista o el Distribuidor, y la diferencia será la base para el pago de energía eléctrica o la devolución.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

c) En el caso de anomalías que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos, aparatos o instrumentos de medición, el Transportista o el Distribuidor podrá determinar los valores de energía consumida, de demandas máximas o de determinación del factor de potencia, con base en la información que recopile en el momento de la verificación del sistema de medición; y se obtendrán las relaciones entre los valores registrados por el sistema de medición intervenido y los correctos, mismas que servirán para determinar los nuevos valores.

Con los valores determinados se calculará el importe de la energía eléctrica consumida y no facturada, así como de los demás conceptos que integran la tarifa, aplicando las cuotas de la tarifa que estuvieron vigentes a partir de la fecha en que se cometió la infracción, más los impuestos y derechos correspondientes.

Si derivado del ajuste resulta un importe a favor del Usuario Final, éste le será devuelto por el Suministrador, ya sea en efectivo o mediante bonificación de saldo en su cuenta, a elección del Usuario Final. El plazo para efectuar la devolución lo acordarán en cada caso las partes, la cual no podrá exceder un periodo de facturación.

Cuando del ajuste resulta un importe de energía consumida y no facturada, a causa de anomalías en las instalaciones y los sistemas de medición que alteren o impidan su correcto funcionamiento, el importe correspondiente deberá ser pagado por el Usuario Final, de forma prorrateada en tantas facturas como las que abarque el plazo considerado en el ajuste. En el caso que ésta derive de fallas en los mencionados equipos o instrumentos de medición o de errores en la facturación, el Suministrador deberán a su vez pagar respectivamente al Transportista o al Distribuidor el monto correspondiente por el servicio de transmisión o distribución que resulte de dicho ajuste.

Cuando el Usuario Final considere que el sistema de medición instalado en su Centro de Carga o Central Eléctrica no realiza una medición adecuada, podrán solicitar al Suministrador respectivo que, a través de una Unidad de Verificación se efectúen las verificaciones que procedan en su presencia o ante la persona que para tal efecto se designe.

### **11.8 Criterios de estimación del consumo de potencia activa y potencia reactiva**

El Transportista y los Distribuidores podrán realizar la facturación de la prestación del servicio de transmisión y distribución con base en estimaciones de medición en casos excepcionales, y sin cargo, en ningún caso, al Suministrador, Generador, el Usuario Final o los titulares de los Contratos de Interconexión Legados, cuando no sea posible tomar la lectura del medidor de la Central Eléctrica o el Centro de Carga, por fallas en el medidor, fallas o intermitencias en la comunicación, cuando no se pueda tomar la lectura por causas ajenas al Transportista o al Distribuidor, o las mediciones no sean válidas por contener información inconsistente, valores nulos o fuera de rango.

Para llevar a cabo las estimaciones de las mediciones, el Transportista y los Distribuidores deberán observar los siguientes criterios generales:

i. Los Transportistas o los Distribuidores que correspondan serán responsables de elaborar la estimación.

ii. [...]

iii. La estimación debe basarse en una metodología de estimación expedida por la CRE, y hasta en tanto no se emita dicha metodología, la estimación se realizará conforme a las disposiciones vigentes aplicables, observando a su vez el presente criterio de estimación.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

iv. Se informará al Usuario Final, a través del Suministrador o el CENACE, según corresponda, las razones técnicas por las cuales se realizó una estimación de la lectura del consumo en lugar de la medición reportada en el medidor *in situ*. Cuando los datos de consumo sean estimados, el Transportista o el Distribuidor deberá indicarlo al Suministrador o al CENACE, y estos últimos deberán identificarlo en la factura que corresponda.

v. La CRE podrá requerir al Transportista o el Distribuidor la documentación e información relacionada con las estimaciones para verificar que haya sido realizada acorde con la metodología expedida por le CRE y los presentes criterios.

vi. El Transportista y el Distribuidor podrán realizar las estimaciones necesarias de la medición sin costo para el Suministrador, el Generador, el Usuario Final o el Titular de un Contrato de Interconexión Legado

vii. Para las estimaciones, el Transportista o el Distribuidor deberán realizarla con base en el valor promedio del mismo periodo del año anterior. En caso de no contar con el histórico anual, el Transportista o el Distribuidor deberán realizarlo con la información de medición disponible (mensual, semanal, diaria u horaria). Asimismo, el Transportista o el Distribuidor, en caso de tener registros históricos de otro sistema de medición que pertenezcan al mismo Centro de Carga o Central Eléctrica, podrán hacer la estimación con base en dichos datos.

viii y ix [...]

Una vez que la CRE expida la metodología de estimación, formará parte de las CGPS de Transmisión y Distribución como la metodología única y formará parte de las presentes disposiciones, siendo de observancia obligatoria para los prestadores de los servicios de transmisión y distribución de energía eléctrica, incluyendo al Contratista.

[...]

I a IV [...]

**11.9** [...]

**11.10** Propiedad de los activos del sistema de medición y Responsabilidad de pago

**11.10.1** Propiedad de los Activos del Sistema de Medición

El sistema de medición es un activo propiedad del Transportista o del Distribuidor y forma parte de la base de activos regulados del servicio de transmisión y distribución.

La propiedad de los elementos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del sistema de medición estará determinado en las fronteras de conectividad de las Centrales Eléctricas, de los Centros de Carga, del Transportista, del Distribuidor y del CENACE respectivamente.

**11.10.2 Responsabilidad sobre el pago del sistema de medición**

El costo del sistema de medición, incluyendo los elementos de TIC del sistema de comunicación (servidores y bases), así como cualquier otra característica aplicable, se recuperarán por medio de la tarifa de transmisión y distribución de energía eléctrica exclusivamente cuando, conforme a la metodología del cálculo de aportaciones que emita la CRE, el Generador o el Usuario Final:

a) no tiene la obligación de aportar el sistema de medición o,

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

- b) no obstante estar en los supuestos del inciso anterior, decida voluntariamente aportarlo, para lo cual tendrá derecho a recibir el reembolso o el descuento correspondiente por el transportista o el distribuidor, a través de la firma de un convenio de aportación, de conformidad con el Apartado 5 de las presentes DACG.

Lo anterior no incluye la provisión del *hardware* o *software* en las instalaciones de la Central Eléctrica o Centro de Carga por parte del Transportista o el Distribuidor, ni tampoco el aprovisionamiento del medio de comunicación entre el medidor y el punto de conectividad de comunicación definido por el Transportista o el Distribuidor.

En el caso que la Central Eléctrica o el Centro de Carga tengan la obligación de aportar conforme a la metodología de cálculo de aportaciones referida, realizarán la aportación a su costa del sistema de medición que haya requerido el CENACE o, cuando corresponda, el que se determine de manera genérica, por el Transportista o el Distribuidor, con base en los estudios generales de Conexión o Interconexión emitidos por el CENACE.

Asimismo, el Generador o el Usuario Final que se encuentren en el supuesto del párrafo anterior, aportarán la parte proporcional del sistema de comunicación e informático (servidores y bases de datos) en el punto de conectividad que definan el Transportista o el Distribuidor en función de los puntos de medición que tengan contratados el Generador o el Usuario Final, en términos de la capacidad del servidor requerido. El Generador o el Usuario Final que hayan aportado la parte proporcional de los servidores y que, por cualquier razón, tengan posteriormente a dicha aportación, capacidad subutilizada o excedente, tendrán derecho a recibir el reembolso o el descuento correspondiente por el Transportista o el Distribuidor, a través de la firma de un convenio de aportación de conformidad con las DACG en materia de Aportaciones que expida la CRE.

Los conceptos de costo de operación, mantenimiento, y depreciación de los activos del sistema de medición propiedad del Transportista o del Distribuidor serán cubiertos por la regulación tarifaria.

La regulación tarifaria incluirá el soporte técnico al medio de comunicación entre el medidor y el punto de conectividad definido por el Transportista o el Distribuidor.

### **11.11 Servicios adicionales del Transportista y el Distribuidor**

El Transportista y el Distribuidor no podrán cobrar servicios adicionales individualizados a los Generadores, Usuarios Finales, titulares de Contratos de Interconexión Legados y Suministradores por actividades relacionadas con el servicio público de transmisión y distribución, dado que estos serán reconocidos en la tarifa de transmisión y distribución. A manera enunciativa más no limitativa, no se podrán cobrar servicios adicionales por toma de lectura, estimaciones, instalaciones de equipos de medición, calibraciones, revisiones, etc.

No obstante, lo anterior, el Transportista y el Distribuidor podrán cobrar por servicios adicionales que no formen parte de las actividades de los servicios públicos de transmisión y distribución, tales como la realización de gestiones de derechos de vía para proyectos de interconexión o conexión, labores de ingeniería relacionados con el proceso de interconexión o conexión, consultorías no relacionadas con las obras de la RNT o las RGD, cuya responsabilidad sea de un tercero, servicios de ingeniería a terceros que no tengan que ver con los trabajos de la RNT o la RGD, licitaciones internacionales, etc.

Asimismo, el Transportista y el Distribuidor están obligados a publicar y difundir de manera transparente, desagregada y a nivel nacional, el costo y las cuotas de éstos servicios adicionales que no

formen parte de las actividades de los servicios públicos de transmisión y distribución en su portal de internet, incluyendo una descripción por tipo de servicio.

#### **11.12 De la medición del Servicio Alumbrado Público**

Conforme al artículo 60 del Reglamento de la LIE y para efectos del artículo 3, fracción XLIV de la Ley, las obras e instalaciones requeridas para la prestación del servicio de alumbrado público no se considerarán elementos del Sistema Eléctrico Nacional, por lo que un Estado o un Municipio en su calidad de Usuario Final será responsable de su construcción, operación, mantenimiento y reparación. La ejecución de los proyectos y demás trabajos relacionados con dicho servicio estatal o municipal no será materia del Servicio Público de Transmisión y de Distribución, por lo que no estará a cargo de los Transportistas o Distribuidores, sin perjuicio de los contratos de servicios que éstos podrán celebrar.

En los casos en que el Estado o Municipio como Usuario Final se encuentre conectado a la RNT o las RGD, el Transportista o el Distribuidor tendrá la obligación de medir el consumo y demanda de estos servicios.

Para los servicios de Alumbrado Público en que el Estado o el Municipio hayan celebrado un contrato con un Suministrador, éste último deberá adquirir los equipos de medición y comunicación a cargo del Estado o Municipio, necesarios para medir el consumo por este servicio, en coordinación con el Transportista o el Distribuidor respectivo y de conformidad con la normatividad aplicable.

El Transportista o el Distribuidor deberán observar las presentes disposiciones para realizar las mediciones de demanda y consumo de energía eléctrica, mismas que deberán ser entregadas al Suministrador de manera periódica conforme a los periodos de facturación.

##### **11.12.1 Metodología de Estimación del Alumbrado Público**

En los casos en que la medición del Alumbrado Público no sea técnicamente factible se permitirá la estimación al Suministrador de manera temporal por un tiempo máximo de un año, previa autorización de la CRE. La estimación se realizará por el Transportista o el Distribuidor conforme a la presente metodología.

Para que el Suministrador acredite ante la CRE la inviabilidad técnica de implementar sistemas de medición para el servicio de alumbrado público, deberá contar con un contrato de servicios de alumbrado público con el Estado o Municipio respectivo. El Suministrador solicitará la autorización a la CRE para realizar la estimación, y ésta última contará con un plazo de 60 días hábiles para responder a dicha solicitud. En caso que la CRE no responda en el plazo establecido se entenderá que la solicitud fue resuelta en sentido negativo.

Asimismo, el Suministrador deberá presentar a la CRE junto con su solicitud de estimación un estudio técnico realizado por el Transportista o el Distribuidor que aporte evidencia técnica sobre la inviabilidad de la implementación de los sistemas de medición para sus servicios de alumbrado público en el Estado o el Municipio con el que tenga celebrado un contrato.

El Transportista o el Distribuidor que corresponda deberá realizar el estudio técnico solicitado por el Suministrador sin cobro alguno. El Suministrador deberá presentar al Transportista o al Distribuidor que corresponda su contrato de servicios de alumbrado público que tenga celebrado con el Estado o el Municipio como único requisito para realizar dicho estudio técnico. El Transportista o el Distribuidor tendrá 60 días hábiles para entregar el estudio técnico solicitado por el Suministrador.

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

El Suministrador podrá entregar adicionalmente a la CRE, junto con su solicitud de estimación, un análisis costo beneficio y un plan de negocios que aporte la evidencia complementaria para demostrar la inviabilidad de la implementación de los sistemas de medición del alumbrado público.

Una vez que la CRE haya autorizado la estimación al Suministrador, para todos los servicios de alumbrado público sin medición, cuya conexión se haga directamente a las líneas o redes de transmisión o distribución, se observarán las condiciones de horarios de uso y la estimación de consumos de energía eléctrica conforme a la siguiente metodología de estimación, ajustes a la facturación, modificaciones a la carga, y elaboración y manejo de censos.

El periodo de facturación deberá ser mensual y dentro de un ciclo exclusivo de servicios de alumbrado público. Cuando se conecten servicios de alumbrado público sin medición, se considerarán 12 horas diarias.

La estimación del alumbrado público se basará en el levantamiento anual del censo de alumbrado público por parte del Transportista o el Distribuidor. Con el resultado del censo se procederá a lo siguiente:

1. Calcular el consumo promedio diario, el cual se obtiene multiplicando el total de la carga contratada o carga equivalente por las 12 horas diarias de uso del servicio convenido.

$$\text{CPD (consumo promedio diario)} = \text{Carga Total Conectada (kW)} \times 12 \text{ horas (o el que determine el censo)}$$

2. Calcular el consumo a facturar del periodo, el cual se obtiene multiplicando el consumo promedio diario por los días del periodo a facturar, determinándose para tal efecto la siguiente expresión:

$$\text{Carga Total Conectada (kW)} \times 12 \text{ horas de servicio (o la que determine el censo)} \times \text{número de días del periodo a facturar}$$

Para demostrar la potencia real de los luminarios de alumbrado público, es suficiente que el Municipio a través del Suministrador presente el Informe de Pruebas de Características Eléctricas bajo el método de prueba de la Norma Mexicana NMX-J-198-ANCE- vigente, emitido por un laboratorio acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, acompañado del Certificado de Conformidad de Producto vigente de la Norma Oficial Mexicana y Norma Mexicana de Seguridad y Eficiencia Energética para garantizar la calidad y el desempeño energético de los luminarios, emitido por un Organismo de Certificación acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación y aprobado por las Entidades y Organismos de Normalización correspondientes, conforme con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.

El Transportista o el Distribuidor actualizará los registros de censo, una vez al año con cargo al Gobierno Estatal o Municipal correspondiente o a través del Suministrador que lo represente y deberá hacer los ajustes correspondientes para las facturaciones del siguiente año.

Los censos tendrán el objetivo de evitar que se originen discrepancias en la carga, la cantidad de lámparas apagadas o por el número de horas consideradas.

**Artículo 12.** [...]

**Artículo 13.** [...]

**Artículo 14.** [...]

**Artículo 15. [...]**

**15.1.**

[...]

[...]

En caso de una suspensión de servicio que posteriormente se determine improcedente y sea consecuencia de una solicitud del CENACE o del Suministrador, las responsabilidades que deriven corresponderán a quien lo haya solicitado siempre y cuando el Transportista o el Distribuidor la hayan ejecutado correctamente.

[...]

**15.2 a 15.7 [...]**

**Artículo 16. [...]**

[...]

[...]

I y II. [...]

**16.1. [...]**

El Transportista y el Distribuidor serán penalizados por la CRE en los casos en que no cumplan con los criterios de Calidad, Confiabilidad, Continuidad y seguridad del SEN, así como cuando incumplan con los indicadores de calidad y continuidad referidos en el Apéndice B y C de las presentes DACG, considerando que dichos criterios e indicadores son parte integral de la regulación tarifaria. Para tal efecto, la CRE podrá establecer ajustes a la baja al ingreso requerido en razón al incumplimiento de los criterios e indicadores mencionados.

[...]

[...]

I a IV [...]

[...]

**16.2 [...]**

16.2.1 a 16.2.2 [...]

**16.2.3 [...]**

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Si el Suministrador no está de acuerdo sobre la improcedencia o sobre el ajuste al valor de los daños reclamados, según sea el caso, con lo aducido por el Transportista o el Distribuidor responsables, será potestad del Suministrador acordar con el Transportista o el Distribuidor responsable los plazos y mecanismos de reembolsos a través de la autoridad jurisdiccional correspondiente.

### **16.2.4 y 16.2.5 [...]**

**Artículo 17 [...]**

**Artículo 18 [...]**

**Artículo 19 [...]**

**Artículo 20 [...]**

**Artículo 21 [...]**

**Artículo 22 [...]**

**Artículo 23 [...]**

**Artículo 24 [...]**

### **Apéndice B. Lineamientos que establecen el Procedimiento para la Atención de Solicitudes en el Servicio de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica y la Elaboración de los Informes Públicos para el Transportista y el Distribuidor**

[...]

[...]

[...]

**Apartado 1. [...]**

**Apartado 2. [...]**

**Apartado 3. [...]**

### **Apartado 4. Sobre los Plazos para la Atención de Solicitudes del Servicio Público de Transmisión y/o Distribución de Energía Eléctrica**

[...]

**Tabla 1. Se deroga**

**Tabla 1.1** Plazos por tipo de Solicitud

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Trámite	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado o 3)	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	% Cumplimiento
1 Restablecimiento del Suministro Eléctrico en baja tensión (RBT)	Distribuidor	19.2.2	Tiempo máximo comprometido para restablecer el suministro ante una interrupción a usuarios que lo soliciten con acometida individual en baja tensión	Hora	12	24	90%
2 Restablecimiento del Suministro Eléctrico sectorial por falla en baja o media tensión (RSEFS)	Distribuidor	19.2.3 Bis	Tiempo máximo para restablecer el Suministro Eléctrico a todos los clientes en baja o media tensión ante una interrupción por falla.	Hora	5	10	90%
3 Restablecimiento del Suministro Eléctrico en media tensión (RMT)	Distribuidor	19.2.4 Bis	Tiempo máximo comprometido para restablecimiento de alimentadores en media tensión.	Hora	6	12	90%
4 Restablecimiento del Suministro Eléctrico en alta tensión (RAT)	Transportista	18.2.5	Tiempo máximo para restablecer el Suministro Eléctrico en alimentadores de alta tensión	Hora	5	10	90%
5 Conexión de nuevos suministros en baja tensión (CNSB)	Distribuidor	19.2.5 Bis	Tiempo máximo para conectar nuevos suministros en baja tensión.	Día Natural	7	9	90%
6 Conexión de nuevos suministros en media tensión (CNSM)	Distribuidor	19.2.6 Bis	Tiempo máximo para conectar nuevos suministros en media tensión.	Día Natural	7	9	90%

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Trámite	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	% Cumplimiento	
7	Atención a solicitud de interconexión de generación distribuida (IGD)*	Distribuidor	19.2.7	a) Tiempo máximo para realizar la conexión de equipos e instalaciones de generación distribuida (puesta en línea) a las RGD. (cuando no se requiere Obra específica o estudio)	Día Hábil	13	13	90%
				b) Tiempo máximo para realizar la conexión de equipos e instalaciones de generación distribuida (puesta en línea) a las RGD. (cuando se requiere Obra específica o estudio)	Día Hábil	18	18	90%
8	Reconexión de servicios cortados por falta de pago (RSCFP)	Distribuidor	19.2.8	Porcentaje de eventos atendidos para reanudar el suministro suspendido dentro del tiempo máximo comprometido.	Día Natural	6	7	90%
9	Índice de Servicios Cortados por Falta de Pago (SCFP)	Distribuidor	19.2.9	Porcentaje de servicios cortados por falta de pago con respecto al total de servicios vigentes	%	N/A	N/A	N/A
10	Índice de Regularización de servicios en situación de infracción (RSI)	Distribuidor	19.2.10	Mide el porcentaje de contratos de servicios regularizados con respecto al total de servicios que se encuentran en ilícito o de manera irregular.	%	N/A	N/A	N/A

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

	Trámite	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	% Cumplimiento
11	Modificación de Acometida para incrementar la carga en servicios de baja tensión (2 hilos)	Distribuidor	N/A	Tiempo máximo para modificar la acometida y medidor para un incremento de carga en suministros de baja tensión (2 hilos).	Día Natural	10	10	90%
12	Atención a solicitud de verificación del medidor	Unidad de Verificación	N/A	Tiempo máximo para realizar una verificación del medidor a solicitud del Suministrador o CENACE en términos del artículo 113 del Reglamento.	Día Natural	7	14	90%
13	Atención a solicitud de sustitución del medidor	Distribuidor	N/A	Tiempo máximo para reemplazar un medidor dañado sin afectación del suministro a solicitud del usuario final. *Cuando el Distribuidor haya detectado la necesidad de sustituir el medidor por cualquier otra causa, el plazo máximo será igual al periodo de facturación del servicio mensual.	Día Natural	5	10	90%
14	Atención a solicitud de instalación de un medidor bidireccional	Distribuidor	N/A	Tiempo máximo para la instalación de un medidor bidireccional.	Día Natural	10	10	90%
15	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato de conexión / interconexión	Distribuidor	N/A	Tiempo máximo para celebrar un nuevo contrato de conexión/interconexión .	Día Hábil	10	10	90%
16	Notificación de interrupción programada del servicio	Transportista Distribuidor	N/A	Notificación por parte del Transportista y/o de los Distribuidores sobre una interrupción programada del	Meses	3	3	90%

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Trámite	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	% Cumplimiento
			servicio por cualquier causa. *El Transportista o el Distribuidor deberán entregar al Suministrador, al menos con tres meses de anticipación, los calendarios de suspensiones programadas o en la periodicidad que se determine por las partes a través de los contratos entre Transportistas, Distribuidores y Suministradores.				

\* Estos tiempos no incluyen la construcción de Obra específica ni los tiempos de atención de respuesta de las actividades que le corresponden al solicitante.

**Apartado 5. Sobre la métrica de calidad del servicio de transmisión y distribución**

[...]

[...]

**Tabla 2. Se deroga**

**Tabla 2.2 Métricas de calidad del servicio de transmisión y distribución**

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Indicador	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Categoría
1	Transportista Distribuidor	N/A	(No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas) x 100. Deberá calcularse mensualmente. De manera global para Suministrador y Generador. Clasificación: Bueno: Mayor o igual a 90% Deficiente: Menor a 90%	%	Servicio
2	Transportista Distribuidor	N/A	Se entenderá como solicitudes los trámites descritos en la Tabla 1 "Plazos por tipo de solicitud". Tiempo promedio requerido para que las quejas de los Suministradores o los Generadores sean atendidas (tiempo total de las quejas atendidas / No. de total de quejas recibidas) Se calcula mensualmente por tipo de Suministrador y Generador.	Día	Servicio
3	Distribuidor Transportista	N/A	Se entenderá por queja lo establecido en el Apartado 2 del Apéndice B. Lineamientos y el procedimiento para la Atención de Quejas.  Percepción cualitativa de los Suministradores y Generadores sobre el servicio de transmisión y distribución. Obtenido a través de encuestas. Clasificación: Bueno: Mayor o igual a 90%	%	Servicio

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Indicador	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Categoría	
Deficiente: Menor a 90%						
4	Índice de Disponibilidad de los elementos de la RNT	Transportista	18.1	Evaluación del Índice de Disponibilidad Regional (IDT) y el Índice de Disponibilidad a Nivel Nacional (IDTN) de Transmisión deberán cumplir con los valores mínimos establecido en el inciso e) y f) de las DACG	%	Calidad Técnica
5	Número promedio de interrupciones por año (SAIFI)	Transportista	18.2.1	<p>Número promedio de interrupciones que un Usuario Final del servicio de suministro puede esperar tener durante un año.</p> <p>1. Considerando sólo las interrupciones atribuibles al Distribuidor o Transportista.</p> <p>2. Considerando sólo las interrupciones atribuibles al Distribuidor o Transportista y debido a casos fortuitos y de fuerza mayor.</p> <p>Clasificación:                      Distribuidor: SAIFI &lt; 0.94                      Transportista: SAIFI = 0.20</p>	Interrupciones promedio	Calidad Técnica
		Distribuidor	19.1.2			
6	Duración Promedio de Interrupciones (SAIDI)	Transportista	18.2.2	<p>Tiempo promedio que un Usuario final permanece sin servicio de energía eléctrica.</p> <p>1. Considerando sólo las</p>	Minutos	Calidad Técnica
		Distribuidor	19.1.1			

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Indicador	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Categoría
7	Distribuidor	19.1.3	<p>interrupciones atribuibles al Distribuidor o Transportista.</p> <p>2. Considerando sólo las interrupciones atribuibles al Distribuidor y debido a casos fortuitos y de fuerza mayor.</p> <p>Clasificación: Distribuidor: SAIDI &lt; 108 minutos Transportista: SAIDI &lt; 3 minutos</p> <p>Duración promedio de las interrupciones individuales del Suministro Eléctrico (CAIDI), a causa del incumplimiento de los criterios establecidos en el Código de Red atribuidas al Distribuidor. Deberá calcularse mensualmente y reportarse trimestral a nivel nacional y se determinará para cada División de Distribución.</p> <p>1. Considerando sólo las interrupciones atribuibles al Distribuidor o Transportista.</p> <p>2. Considerando sólo las interrupciones atribuibles al Distribuidor o Transportista y debido a casos fortuitos y de fuerza mayor.</p> <p>Clasificación:</p>	Minutos	Calidad Técnica
			<p>Duración promedio de las interrupciones sin causas externas (CAIDI)</p>		

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Indicador	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Categoría
			Distribuidor: CAIDI< 53 minutos		
8	Energía No Suministrada (ENS) en la RNT Transportista	18.2.3	Evaluación de la continuidad del servicio en la RNT para identificar medidas correctivas y/o preventivas que reduzcan las interrupciones, manteniendo el suministro de energía eléctrica.	MWh	Calidad Técnica
9	Indicador de Energía Eléctrica transportada por la RNT Transportista	18.2.4	El indicador será entregado de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cantidad de energía eléctrica transportada a través de la RNT.</li> <li>b) Cantidad de energía entregada por las Unidades Generadoras directamente en la RNT.</li> <li>c) Cantidad de energía entregada a los Centros de Carga conectados a la RNT.</li> <li>d) Cantidad de energía transferida de la RNT a las RGD.</li> <li>e) Número total de Centrales Eléctricas</li> </ul>	MWh	Calidad Técnica

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Indicador	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Categoría
			interconectadas a la RNT		
10 Tensión de Operación de suministro	Distribuidor	19.3.2	<p>Relación de los registros de cada diez minutos en un nodo de calidad que están dentro del intervalo de la tensión de operación, entre el total de registros de cada diez minutos que se tienen en una semana.</p> <p>Clasificación: Intervalo de tensión de operación en los nodos &gt; 90%</p>	%	Calidad Técnica
11 Compensación de Potencia Reactiva	Distribuidor	19.3.3	<p>Vigilar y controlar el flujo de potencia reactiva que circula en la Red mediante la estrategia de conectar bancos de capacitores, entendidos por tales como el conjunto de dispositivos que cuentan con la cualidad de almacenar energía eléctrica en forma de campo eléctrico.</p> <p>Promedio de los registros obtenidos en el circuito =&gt; factor de potencia de 0.95</p> <p>El indicador será entregado de la siguiente manera:</p>	%	Calidad Técnica
12 Indicador de Energía Eléctrica distribuida por las RGD	Distribuidor	19.3.4	<p>a) Cantidad de energía eléctrica transportada a través de las Redes Generales de Distribución.</p> <p>b) Cantidad de energía entregada por</p>	MWh	Calidad Técnica

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

Indicador	Sujeto Obligado	Artículo DACG (Apartado 3)	Descripción	Unidad	Categoría
			las Unidades Generadoras directamente en las Redes Generales de Distribución.		
			c) Cantidad de energía entregada a los Centros de Carga conectados directamente a las Redes Generales de Distribución.		
			d) Número total de centros de carga conectados a las RGD.		

**Apartado 6. [...]**

I. Los Transportistas y Distribuidores están obligados a publicar en los portales de internet que a su efecto pongan a disposición de manera pública conforme al Apartado 3, artículo 18.3, inciso d) y 19.4, inciso d) de las DACG de Transmisión y Distribución, así como para consulta exclusiva de la CRE, un Informe Público del servicio de transmisión y distribución, el cual deberá contener y cumplir como mínimo la siguiente información:

**a) Se deroga.**

b) Trimestralmente. A más tardar quince (15) días Naturales después del cierre de cada Trimestre, un informe detallado en versión electrónica, de los resultados del seguimiento que se haya realizado de las métricas de Calidad del servicio y tiempos máximos de respuesta de los indicadores establecidos en los artículos 18 y 19 del Apartado 3 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, así como en los Apartados 4 y 5 del Apéndice B y conforme a los formatos establecidos en el Apéndice C. Deberá incluirse la base de datos de los valores unitarios en formato de hoja de cálculo, a partir de los cuales se construyeron los indicadores.

c) Anualmente. A más tardar en los primeros treinta (30) días naturales de cada año con respecto al año anterior, un informe general en versión electrónica e impresa que contenga como mínimo los resultados del

## ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

seguimiento que se haya realizado de las métricas de calidad del servicio y tiempos máximos de respuesta de los indicadores establecidos en los artículos 18 y 19 del Apartado 3 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, así como en los Apartados 4 y 5 del Apéndice B y conforme a los formatos establecidos en el Apéndice C. Adicionalmente, el Informe Público anual deberá contener estrategias a seguir para resolver problemáticas presentadas en la atención de quejas y propuestas para la mejora continua en la calidad del servicio de transmisión y distribución. Deberá incluirse la base de datos de los valores unitarios en formato de hoja de cálculo, a partir de los cuales se construyeron los indicadores.

II y III [...]

IV. La CRE tomará en cuenta la información contenida en los resúmenes e informes publicados en el portal de internet por el Transportista y los Distribuidores para evaluar el desempeño de los entes regulados con la finalidad de determinar ajustes, en su caso, de las contraprestaciones, precios y tarifas reguladas.

En el caso que el Transportista o los Distribuidores presenten en los Informes Públicos información que no cumpla con los requerimientos mínimos exigidos en el presente Apéndice, o bien, la información sea falsa y/o no comprobable, o cuando el Transportista o los Distribuidores no realicen las entregas periódicas del Informe Público de conformidad con las fechas establecidas en el presente Apéndice, podrán ser acreedores de la sanción determinada por la CRE de conformidad con lo establecido en el artículo 165 de la LIE.

**Apéndice C. [...]**

A. Los Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, se derogan

**B. Reporte Trimestral.**

1. Formato Reporte Trimestral. Apartado 4

<b>Año:</b>									
<b>Trimestre</b>									
<b>Transportista/ Distribuidor:</b>									
<b>Mes:</b> (Llenar un formato por mes)									
<b>Atribuibles*:</b>									
<b>Gerencia Regional/ División de Distribución/ Nacional</b>									
Nombre del Indicador		Unidad	% de cumplimiento		Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la formula	Análisis Causa Raíz	Justificación de la caída del indicador	Promedio trimestral
			Urbano	Rural					
1	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en baja tensión (RBT)								
2	Restablecimiento del Suministro Eléctrico sectorial por falla en baja o media tensión (RSEFS)								
3	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en media tensión (RMT)								
4	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en alta tensión (RAT)								
5	Conexión de nuevos suministros en baja tensión (CNSB)								
6	Conexión de nuevos suministros en media tensión (CNSM)								
7	Atención a solicitud de interconexión de generación distribuida (IGD)								

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

<b>Año:</b>									
<b>Trimestre</b>									
<b>Transportista/ Distribuidor:</b>									
<b>Mes:</b> (Llenar un formato por mes)									
<b>Atribuibles*:</b>									
<b>Gerencia Regional/ División de Distribución/ Nacional</b>									
Nombre del Indicador		Unidad	% de cumplimiento		Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la formula	Análisis Causa Raíz	Justificación de la caída del indicador	Promedio trimestral
			Urbano	Rural					
8	Reconexión de servicios cortados por falta de pago (RSCFP)								
9	Servicios Cortados por Falta de Pago (SCFP)								
10	Servicios en Ilícito (ISI)								
11	Modificación de Acometida para incrementar la carga en servicios de baja tensión (2 hilos)								
12	Atención a solicitud de verificación del medidor								
13	Atención a solicitud de sustitución del medidor								
14	Atención a solicitud de instalación de un medidor bidireccional								
15	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato de conexión / interconexión								
16	Notificación de interrupción programada de servicio								

\* "Interrupciones Atribuibles al Transportista o Distribuidor" o "Interrupciones atribuibles al Transportista o Distribuidor y debido a casos fortuitos". Aplicable a los numerales del 4-12 de la presente Tabla.

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

2. Formato Reporte Trimestral. Apartado 5

<b>Año:</b>								
<b>Trimestre</b>								
<b>Transportista/ Distribuidor:</b>								
<b>Mes:</b> (Llenar un formato por mes)								
<b>Atribuibles*:</b>								
<b>Gerencia Regional/División de Distribución/Nacional</b>								
	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Meta aplicable</b>	<b>Valor unitario de indicador</b>	<b>Valores de los inputs para la formula</b>	<b>Análisis Causa Raíz</b>	<b>Justificación de la caída del indicador</b>	<b>Promedio trimestral</b>
1	Porcentaje total de solicitudes atendidas		(Generador) (Suministrador)					
2	Tiempo promedio de atención de quejas		(Generador) (Suministrador)					
3	Percepción del servicio		(Generador) (Suministrador)					
4	Disponibilidad de los elementos de la RNT							
5	Número promedio de interrupciones por año (SAIFI)							
6	Duración Promedio de Interrupciones (SAIDI)							
7	Duración promedio de las interrupciones sin causas externas (CAIDI)							
8	Energía No Suministrada (ENS) en la RNT							
9	Energía Eléctrica transportada por la RNT							
10	Tensión de Operación de suministro							
11	Compensación de Potencia Reactiva							
12	Energía Eléctrica distribuida por las RGD							

\* "Interrupciones Atribuibles al Transportista o Distribuidor" o "Interrupciones atribuibles al Transportista o Distribuidor y debido a casos fortuitos". Aplicable a los numerales del 4-12 de la presente Tabla.

**C. Reporte Anual.**

3. Formato Reporte Anual. Apartado 4

<b>Año:</b>														
<b>Transportista/ Distribuidor:</b>														
<b>Población</b>		<b>(Rural/Urbano)</b>												
<b>Atribuibles*</b>														
<b>Gerencia Regional/División de Distribución/Nacional</b>														
<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Promedio Anual (valor unitario)</b>
<b>1</b>	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en baja tensión (RBT)													
<b>2</b>	Restablecimiento del Suministro Eléctrico sectorial por falla en baja o media tensión (RSEFS)													
<b>3</b>	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en media tensión (RMT)													
<b>4</b>	Restablecimiento del Suministro Eléctrico en alta tensión (RAT)													
<b>5</b>	Conexión de nuevos suministros en baja tensión (CNSB)													
<b>6</b>	Conexión de nuevos suministros en media tensión (CNSM)													
<b>7</b>	Atención a solicitud de interconexión de generación distribuida (IGD)													
<b>8</b>	Reconexión de servicios cortados por falta de pago (RSCFP)													

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

<b>Año:</b>														
<b>Transportista/ Distribuidor:</b>														
<b>Población</b>		<b>(Rural/Urbano)</b>												
<b>Atribuibles*</b>														
<b>Gerencia Regional/División de Distribución/Nacional</b>														
<b>Nombre del Indicador</b>		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Promedio Anual (valor unitario)
9	Servicios Cortados por Falta de Pago (SCFP)													
10	Servicios en Ilícito (ISI)													
11	Modificación de Acometida para incrementar la carga en servicios de baja tensión (2 hilos)													
12	Atención a solicitud de verificación del medidor													
13	Atención a solicitud de sustitución del medidor													
14	Atención a solicitud de instalación de un medidor bidireccional													
15	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato de conexión / interconexión													
16	Notificación de interrupción programada de servicio													

"Interrupciones Atribuibles al Transportista o Distribuidor" o "Interrupciones atribuibles al Transportista o Distribuidor y debido a casos fortuitos". Aplicable a los numerales del 4-12 de la presente Tabla.

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

4. Formato Reporte Anual. Apartado 5

<b>Año:</b>														
<b>Transportista/ Distribuidor:</b>														
<b>Atribuibles*</b>														
<b>Gerencia Regional/División de Distribución/Nacional</b>														
<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Promedio Anual (valor unitario)</b>
<b>1</b>	Porcentaje total de solicitudes atendidas													
<b>2</b>	Tiempo promedio de atención de quejas													
<b>3</b>	Percepción del servicio													
<b>4</b>	Disponibilidad de los elementos de la RNT													
<b>5</b>	Número promedio de interrupciones por año (SAIFI)													
<b>6</b>	Duración Promedio de Interrupciones (SAIDI)													
<b>7</b>	Duración promedio de las interrupciones sin causas externas(CAIDI)													
<b>8</b>	Energía No Suministrada (ENS) en la RNT													
<b>9</b>	Energía Eléctrica transportada por la RNT													
<b>10</b>	Tensión de Operación de suministro													
<b>11</b>	Compensación de Potencia Reactiva													

ANEXO DEL ACUERDO Núm. A/XXX/2018

12	Energía Eléctrica distribuida por las RGD																		
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

\*\*"Interrupciones Atribuibles al Transportista o Distribuidor" o "Interrupciones atribuibles al Transportista o Distribuidor y debido a casos fortuitos". Aplicable a los numerales del 4-12 de la presente Tabla.

**Apéndice D. Modelo de Contrato Distribuidor-Suministrador**

[...]

[...]

I. [...]

i. [...]

ii. [Escoger una de las opciones 1 a 3]

a) [...]

b) [...]

c) (Opción 3. Empresa Productiva del Estado /EPE). Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM, artículos 8 de la Ley de la Industria Eléctrica, artículo 2 de la Ley de [la Comisión Federal de Electricidad/ Ley de Petróleos Mexicanos], es una empresa productiva del Estado [subsidiaria/filial de la Comisión Federal de Electricidad/Petróleos Mexicanos], de propiedad exclusiva del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios y autonomía técnica, operativa y de gestión, así como conforme al Acuerdo de creación de la EPE [\_\_\_\_];

Su representante legal [Nombre del representante legal] cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente Contrato, de conformidad con el artículo [\_\_\_\_]; fracción [\_\_\_\_] de la [Ley o Estatuto], [en caso de estarlo] y protocolizado su nombramiento ante la fe del Lic. [\_\_\_\_\_] [Corredor/Notario Público] No. [\_\_\_\_], con residencia en [\_\_\_\_\_], la cual está vigente en los términos en que fue otorgada, misma que se agrega al presente en copia simple, como Anexo C;

Tiene por fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.

Tiene facultades para celebrar todos los actos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto y realizar actividades conexas, de conformidad con el artículo [\_\_\_\_]; fracción [\_\_\_\_] de la [Ley o Estatuto], [en caso de estarlo] y protocolizado su nombramiento ante la fe del Lic. [\_\_\_\_\_] [Corredor/Notario Público] No. [\_\_\_\_], con residencia en [\_\_\_\_\_], la cual está vigente en los términos en que fue otorgada, misma que se agrega al presente en copia simple, como Anexo C.

iii. Cuenta con permiso de Suministro en la modalidad correspondiente, otorgado por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), mismo que se adjunta al presente Contrato como Anexo D;

iv [...]

v. [...]

II y III [...]

[...]

iii. Conocen los anexos que forman parte integrante del presente contrato.

**Glosario de Términos**

[...]

I a IV. [...]

V. **CGPSE**: Las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico.

VI al XIV [...]

## CLAÚSULAS

Primera a Cuarta [...]

**Quinta. [...]**

[...]

**I.** Cumplir con las obligaciones establecidas tanto en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las CGPSE, como las Disposiciones Jurídicas, Administrativas, Regulatorias, Técnicas y de Normalización Jurídicas aplicables.

**II y IV. [...]**

**V.** El Suministrador deberá informar una vez recibida la solicitud de atención del Usuario Final dentro de un plazo máximo de 3 (tres) días naturales al Distribuidor/Contratista de cualquier emergencia, cambio en la calidad del servicio, fallas en los equipos o en las instalaciones de los Usuarios Finales que represente, a fin de que el Distribuidor/Contratista ejerza las acciones operativas y administrativas para garantizar la continuidad del servicio en condiciones de Calidad, Confiabilidad, Continuidad y seguridad.

**VI.** El Suministrador deberá notificar al Distribuidor/Contratista la información relacionada con aquellas quejas de sus Usuarios Finales en las que el Distribuidor/Contratista se encuentre involucrado, para facilitar su pronta atención.

**VII.** Cumplir con los tiempos de respuesta para la atención de trámites que se establecen en las CGPSE.

[...]

**I y II. [...]**

**III.** Requerir al Distribuidor/Contratista, conforme a las Cláusulas Séptima y Novena, el importe de los daños a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la LIE de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD y las CGPSE, según corresponda. En las CGPSTD se establece los casos en que los reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por los daños y perjuicios causados a los Usuarios Finales serán pagados a éstos con cargo al Distribuidor o Suministrador responsable.

**IV. [...]**

**V.** Solicitar por escrito al Distribuidor, la contratación de una Unidad de Verificación acreditada y aprobada para realizar la verificación a los sistemas de medición e instalaciones eléctricas en los centros de carga de los Usuarios Finales que represente.

[...]

**I a V. [...]**

**VI.** Reembolsar al Suministrador, en los casos aplicables, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**VII.** Cubrir el importe de los daños a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la LIE de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD y las CGPSE. En las CGPSTD se establecerá la manera en que los reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por los daños y perjuicios causados a los Usuarios Finales serán pagados a éstos con cargo al Distribuidor responsable, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.

**VIII a X.** [...]

[...]

**I y II.** [...]

**Sexta.** [...]

Asimismo, el Distribuidor/Contratista deberá proveer y mantener la infraestructura de los sistemas de medición, los sistemas de comunicación y de adquisición de datos de acuerdo con lo establecido en las CGPSTD, las CGPSE y el Anexo H de este instrumento.

**Séptima. Reembolsos.** El Suministrador podrá requerirle al Distribuidor/Contratista, siempre y cuando se hayan agotado los procedimientos establecidos en las CGPSE, los reembolsos correspondientes de los pagos que el Suministrador haya efectuado a un Usuario Final derivados de responsabilidades atribuibles al Distribuidor/Contratista en los casos de errores en la medición y provisión del servicio. La manera en que los reembolsos serán pagados se establece en la Cláusula Décima de este instrumento.

**Octava. Quejas.** La atención y resolución de quejas se resolverá de conformidad con lo establecido en las CGPSTD y CGPSE. Además, las partes pactan que en cuanto a las quejas por teléfono que el Suministrador plantee al Distribuidor, deberán ser documentadas mediante un sistema por medio del cual, se registren y sean consultables para constancia de la recepción de la queja por el Distribuidor.

Novena y Décima [...]

**Décima primera. Suspensión del Suministro de Energía Eléctrica a los Usuarios Finales por falta de pago.** [...]

**I.** Ante el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del Usuario Final por un periodo de facturación, “El Suministrador” que representa al centro de carga, deberá elaborar y entregar a “El Distribuidor” un escrito o archivo electrónico, mediante el cual le informe de las acciones realizadas para requerir el pago por el servicio prestado al Usuario Final y solicitarle a “El Distribuidor” que realice la suspensión del suministro de energía eléctrica.

**II.** El Suministrador que haya agotado lo señalado en la fracción I) anterior, y que representa al Centro de Carga que haya incumplido con la obligación de pago, le podrá instruir al Distribuidor para que realice la suspensión respectiva.

**III.** El Distribuidor deberá ejecutar la suspensión en un periodo de 24 horas siguientes a la recepción de la instrucción del Suministrador, plazo que podrá duplicarse en las situaciones previstas en la fracción V) de esta Cláusula.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**IV.** En caso de que el Distribuidor no ejecute la suspensión, el importe de los consumos subsecuentes generados por el Centro de Carga, serán a cargo del Distribuidor. “EL SUMINISTRADOR” podrá requerir el pago de dichos importes a “EL DISTRIBUIDOR” hasta en tanto, éste último no ejecute la suspensión solicitada por “EL SUMINISTRADOR”.

**V.** “EL DISTRIBUIDOR” deberá prever las acciones necesarias para aquellas áreas en donde exista problemática social, inseguridad, resistencia al pago, entre otras cosas; con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a las solicitudes de suspensión emitidas por “EL SUMINISTRADOR”. “EL DISTRIBUIDOR” entregará a su vez a “EL SUMINISTRADOR” un informe anual de la evidencia documental sobre las áreas que se encuentren en ésta situación detallando las causas por el que no se pudo realizar la suspensión, así como las acciones legales, judiciales y de gestión que se llevaron a cabo por parte de “EL DISTRIBUIDOR” para atender dicha situación. El informe deberá contener la orden de corte del servicio de la división de distribución que corresponda, evidencia fotográfica y/o video del momento de la ejecución de la acción de suspensión, una constancia de los hechos, y cualquier otra evidencia que “EL DISTRIBUIDOR” y “EL SUMINISTRADOR” consideren relevante para ser incluida en el informe. “EL SUMINISTRADOR” deberá tomar en consideración el informe de “EL DISTRIBUIDOR” para exentarlo del pago de dichos importes por incumplimiento de la ejecución de la suspensión solicitada. Tanto “EL SUMINISTRADOR” como “EL DISTRIBUIDOR” deberán coordinarse para emprender las acciones legales y judiciales que correspondan para requerir el pago de la energía consumida y no facturada a la que se refiere el presente inciso.

**Décima segunda. Suspensión del Suministro de Energía Eléctrica por usos indebidos o anomalías realizadas por los Usuarios Finales u otras personas físicas o morales.** Cuando “EL DISTRIBUIDOR”, derivado de una revisión detecte que un Usuario Final u otras personas físicas o morales, se encuentre incurriendo en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 41, fracciones VI, VII, VIII y IX, y 165, fracción VI de la LIE, “EL DISTRIBUIDOR” aplicará el siguiente procedimiento:

**I.** “EL DISTRIBUIDOR” elaborará una Constancia de Revisión sobre el desarrollo de la revisión y los usos indebidos y anomalías detectadas que motivan la suspensión del suministro de energía eléctrica.

**II.** “EL DISTRIBUIDOR” deberá entregar una copia de la Constancia a que se refiere la fracción anterior con la firma autógrafa del trabajador de “EL DISTRIBUIDOR” a la persona con quien se haya atendido la diligencia.

**III.** Una vez realizado lo anterior y en caso de que “EL DISTRIBUIDOR” detecte alguno de los supuestos establecidos en los artículos 41, fracciones VI, VII, VIII y IX, y 165, fracción VI, de la LIE, “EL DISTRIBUIDOR” procederá a suspender el servicio en el Centro de Carga señalado en la Constancia. En caso que la persona con quien se haya atendido la revisión cuente con un Contrato Mercantil de Suministro Básico de Energía Eléctrica, “EL DISTRIBUIDOR” deberá dar aviso a “EL SUMINISTRADOR” y acompañarlo del cálculo de la factura correspondiente, a fin que “EL SUMINISTRADOR” notifique al Usuario Final.

**IV.** Cuando la persona con quien se haya atendido la diligencia no contará con un Contrato Mercantil de Suministro Básico de Energía Eléctrica, “EL DISTRIBUIDOR” le informará por escrito o por medios electrónicos dentro de un plazo de 24 horas a “EL SUMINISTRADOR” de la zona respectiva con el cálculo de la energía entregada y no facturada y las evidencias documentales, incluyendo más no limitándose a evidencias fotográficas y de video, a fin de que “EL SUMINISTRADOR” determine el importe correspondiente a la persona física o moral, el consumo en kWh, el lugar en que puede realizar el pago, y en su caso, se realice la regularización del mismo. Sin perjuicio de lo anterior, “EL DISTRIBUIDOR” podrá presentar la denuncia en materia penal correspondiente por la posible comisión de algún delito.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

V. “EL DISTRIBUIDOR” calculará la energía eléctrica consumida y no facturada en los términos establecidos en el artículo 114 del Reglamento de la LIE y entregará el cálculo obtenido a “EL SUMINISTRADOR”.

VI. [...]

VII. “EL SUMINISTRADOR” podrá cobrar consumos de energía consumidos y no facturados debido a usos indebidos o anomalías, tomando en cuenta el periodo comprendido entre la fecha en que se cometió el uso indebido o la anomalía y la fecha de la última verificación o revisión, el cual no podrá ser mayor a 10 años de conformidad con el artículo 114 del Reglamento de la LIE.

[...]

[...]

**Décima Segunda Bis. Revisiones de las instalaciones eléctricas y los sistemas de medición en los Centros de Carga realizadas por “EL DISTRIBUIDOR”.**

“LAS PARTES “acepta que será “EL DISTRIBUIDOR” 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 “EL SUMINISTRADOR” o EL Usuario Final, o cuando “EL DISTRIBUIDOR” así lo considere necesario.

“EL DISTRIBUIDOR” realizará las revisiones de acuerdo a sus programas de trabajo y registrará los resultados obtenidos en la orden que para tal efecto se haya levantado en el sistema implementado entre “EL DISTRIBUIDOR” y “EL SUMINISTRADOR”.

“EL SUMINISTRADOR” deberá proporcionar en el sistema que para tal efecto se designe el registro de las solicitudes de servicio, que contendrán la información mínima siguiente:

- Nombre y apellidos
- Dirección
- Registro Móvil de Usuario (RMU)
- Número de medidor
- Motivo de revisión
- Coordenadas geográficas

Para los casos en que el Usuario Final considere que el equipo de medición instalado en su centro de carga no mide adecuadamente, podrá solicitar la revisión del mismo, registrando en su solicitud ante “EL SUMINISTRADOR” que dicha revisión se llevará a cabo en presencia del titular del servicio o ante la persona que para tal efecto designe, quién en su caso, sí así lo decide, podrá nombrar testigos, señalando la información siguiente:

- Nombre y apellidos
- Calidad con la que se ostenta dicha persona
- Persona mayor de edad (18 años)
- Horario en que se llevará a cabo la revisión.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

La evidencia que “EL DISTRIBUIDOR” deberá entregar como mínimo a “EL SUMINISTRADOR” a través del sistema que para tal efecto se designe consistirá en los siguientes documentos:

- i. Constancia de Revisión elaborada por “EL DISTRIBUIDOR” que describa en detalle la actividad de la revisión efectuada.
- ii. Memoria de cálculo de la energía consumida y no facturada, o en su caso, la energía no consumida y facturada, a cobrar o bonificar al Usuario Final. Con el fin de evitar el cálculo de la energía en base en una carga instantánea “EL DISTRIBUIDOR” se deberá basar en el procedimiento establecido en la Norma Oficial Mexicana aplicable.
- iii. Hoja de prueba.
- iv. Evidencia fotográfica y/o de video de la realización de la actividad de revisión de “EL DISTRIBUIDOR”.
- v. Copia de las identificaciones de la persona con la que se atendió la revisión o de los testigos.

Por su parte “EL SUMINISTRADOR” una vez analizado y aprobado el expediente presentado por “EL DISTRIBUIDOR”, procederá a informar al Usuario Final del cobro o la bonificación correspondiente. “EL SUMINISTRADOR” podrá presentar los elementos o evidencias a favor del Usuario Final, que éste informe.

“EL SUMINISTRADOR” no será responsable del pago ante “EL DISTRIBUIDOR” hasta en tanto el Usuario Final de “EL SUMINISTRADOR” no haya aceptado realizar dicho pago.

En caso que “EL SUMINISTRADOR” o el Usuario Final no estén de acuerdo con la evidencia presentada por “EL DISTRIBUIDOR” podrá solicitar la intervención de una Unidad de Verificación. En caso de comprobarse errores en los registros de consumo se estará a lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento de la LIE.

“LAS PARTES” aceptan que “EL DISTRIBUIDOR” realice las revisiones conforme a lo siguiente:

- I. El personal de “EL DISTRIBUIDOR” se presentará y se identificará con el Usuario Final o con la persona, mayor de edad, que se encuentre en el domicilio a fin de que el personal de “EL DISTRIBUIDOR” acceda al inmueble e inicie la revisión de los sistemas de medición e instalaciones eléctricas relacionadas. El personal de “EL DISTRIBUIDOR” detallará en la Constancia de Revisión con quién se haya atendido la revisión.
- II. El personal de “EL DISTRIBUIDOR” deberá informar a la persona con quien se atiende la revisión, de la medición, previo a la realización de las mismas, si será necesario desconectar el interruptor general del suministro eléctrico.
- III. 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 de la medición lo que a su derecho convenga.
- IV. El personal de “EL DISTRIBUIDOR” deberá entregar una copia de la constancia de revisión a la persona con quien se atiende la misma.
- V. 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 Unidad de Verificación Aprobada, para asegurar que dichos números coinciden con los últimos instalados.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- VI. Se dejará copia de la constancia de la revisión de la medición realizadas a la persona con la que se entendió la misma, recabando el personal de “EL DISTRIBUIDOR” el acuse de recibido de dicha constancia. La constancia de revisión será válida aun cuando se niegue a firmarla dicha persona.
- VII. Al término de la revisión, el personal de “EL 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 Unidad de Verificación, obligándose el Usuario Final a dar aviso inmediato a “EL SUMINISTRADOR” de detectarse su ausencia o alteración, a fin de evitar cualquier responsabilidad.
- VIII. En caso que no sea posible realizar la revisión, se asentará tal circunstancia en la constancia de revisión, informando tal situación a “EL SUMINISTRADOR”.
- IX. Cuando “EL DISTRIBUIDOR” detecta alguna anomalía en los equipos o instrumentos de medición que alteren o impidan su correcto funcionamiento o detecta 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 Final y “EL SUMINISTRADOR”.
- X. En caso de que el Distribuidor compruebe que la Facturación de Usuario Final fue incorrecta por una tarifa mal aplicada, se realizará el pago correspondiente, ya sea a favor del Usuario Final o de “EL SUMINISTRADOR”, procediendo este 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.

Para el caso de que el diferencial de energía consumida respecto a la facturada y el importe, resulte a favor del Usuario Final, “EL SUMINISTRADOR” deberá proceder a la devolución en el importe que resulte dentro de un plazo máximo correspondiente al siguiente periodo de facturación respectivo. EL SUMINISTRADOR posterior a la devolución al Usuario Final, solicitará a “EL DISTRIBUIDOR” el reembolso de los importes de dicha devolución, siempre y cuando sea imputable al “DISTRIBUIDOR”,

“EL DISTRIBUIDOR” informará y proporcionará a “EL SUMINISTRADOR” los resultados de la revisión, así como los parámetros eléctricos, que se deberán ajustar al servicio correspondiente.

Una vez que se haya informado a Usuario Final 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 de “EL DISTRIBUIDOR”. Si se determina que la anomalía fue provocada por Usuario Final, el costo por dicho reemplazo será a su cargo.
- b. El retiro o corrección por parte de Usuario Final de las instalaciones que eviten, alteren o impidan el funcionamiento normal de los sistemas de medición o acometida. Usuario Final podrá optar por realizar la corrección de la anomalía en su instalación por medio del Distribuidor. Este deberá restaurar el servicio cuando cubra el importe el 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 de “EL DISTRIBUIDOR” nuevamente el procedimiento antes referido, con el fin de constatar el correcto funcionamiento e integridad de los equipos e instalaciones revisadas.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Quedará a salvo los derechos de Usuario Final para solicitar la intervención de una Unidad de Verificación, para la verificación de los equipos o instrumentos de medición.

El proceso descrito para los cálculos del diferencial de energía consumida respecto a la facturada, debe efectuarse en un lapso no mayor a 30 días hábiles que incluirá lo siguiente:

Actividad	Responsable	Días
Análisis y valorización del diferencial de energía consumida respecto a la facturada	Distribuidor	5
Revisión, evaluación y envío al Suministrador del diferencial de energía consumida respecto a la facturada	Distribuidor	3
Cuantificación del diferencial de energía consumida respecto de la facturada	Suministrador	2
Notificación del diferencial de energía consumida respecto a la facturada autorizado al usuario final respectivo	Suministrador	3
Plazo para remitir documentación para aclaración de cálculo	Suministrador	10
Aviso de recálculo o improcedencia al Suministrador	Distribuidor	4
Aviso de recálculo o improcedencia al usuario final	Suministrador	3
<b>Total</b>		30

Para los casos en que se detecten varios centros de carga consumiendo energía eléctrica sin haber realizado el contrato respectivo con el Suministrador que corresponda, en un inmueble o en una zona determinada, "EL DISTRIBUIDOR" deberá informar al Suministrador, para que en forma conjunta y obligada se haga la gestión de la regularización de estos servicios, mediante la contratación, según sea el caso.

En los casos que se detecten servicios temporales conectados a la RGD por parte de "EL DISTRIBUIDOR" como pueden ser ferias, mercados, circos, o cualquier otro servicio sin haber realizado previamente el Contrato Mercantil de Suministro Básico de Energía Eléctrica y el pago correspondiente, se procederá por parte de "EL DISTRIBUIDOR" a la suspensión del servicio de energía eléctrica el mismo día en que se detectó dicha anomalía. Asimismo, se deberá realizar el diferencial entre la energía consumida respecto de la facturada y notificar de forma inmediata a "EL SUMINISTRADOR" para que celebre el contrato de servicio temporal.

**Décima Segunda Ter. Pagos de la energía consumida y no facturada por parte del Usuario Final que cuenta con Contrato Mercantil de Suministro derivados de las revisiones realizadas por "EL DISTRIBUIDOR".** Derivado de la revisión de las instalaciones eléctricas y los sistemas de medición en los Centros de Carga de los Usuarios Finales que posean un Contrato Mercantil de Suministro Básico de

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Energía Eléctrica con “EL SUMINISTRADOR”, cuando “EL DISTRIBUIDOR” encuentre evidencia de que el sistema de medición:

- a) Se encuentra fuera de los parámetros o errores, o presenta fallas.
- b) Detecte alteraciones, anomalías o usos indebidos de las instalaciones eléctricas o sistemas de medición en el Centro de Carga referido.
- c) Descubra la aplicación de una constante de medición diferente a la real o de la aplicación de una tarifa errónea.

“EL DISTRIBUIDOR” deberá notificar a “EL SUMINISTRADOR”, en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles conforme a la tabla de la cláusula Décima Segunda Bis, la evidencia que sustente dichos hechos y el cálculo correspondiente de la energía consumida y no facturada, en caso contrario, el importe a bonificar al Usuario Final.

La evidencia que “EL DISTRIBUIDOR” deberá entregar como mínimo a “EL SUMINISTRADOR” consistirá en los siguientes documentos:

- i. Constancia de Revisión elaborada por “EL DISTRIBUIDOR” que describa en detalle la actividad de la revisión efectuada.
- ii. Memoria de cálculo de la energía consumida y no facturada, o en su caso, la energía no consumida y facturada, a cobrar o bonificar al Usuario Final. Con el fin de evitar el cálculo de la energía con base en una carga instantánea “EL DISTRIBUIDOR” se deberá basar en el procedimiento establecido en la Norma Oficial Mexicana aplicable.
- iii. Hoja de prueba.
- iv. Evidencia fotográfica y/o de video de la realización de la actividad de revisión de EL DISTRIBUIDOR”.
- v. Copia de las identificaciones de la persona con la que se atendió la revisión o de los testigos.

Por su parte “EL SUMINISTRADOR” una vez analizado y aprobado el expediente presentado por “EL DISTRIBUIDOR”, procederá a informar al Usuario Final del cobro o la bonificación correspondiente. “EL SUMINISTRADOR” podrá presentar los elementos o evidencias a favor del Usuario Final, que éste informe.

“EL SUMINISTRADOR” no será responsable del pago ante “EL DISTRIBUIDOR” hasta en tanto el Usuario Final de “EL SUMINISTRADOR” no haya aceptado realizar dicho pago.

En caso que “EL SUMINISTRADOR” o el Usuario Final no estén de acuerdo con la evidencia presentada por “EL DISTRIBUIDOR” podrá solicitar la intervención de una Unidad de Verificación. En caso de comprobarse errores en los registros de consumo se estará a lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento de la LIE.

Si el aparato, equipo o instrumento de medición instalado por “EL DISTRIBUIDOR” se ajusta a la exactitud establecida en la Norma Oficial Mexicana aplicable; cuando no exista ésta, con las especificaciones internacionales, las del país de origen o, a falta de éstas, las del fabricante, el Usuario Final deberá cubrir a “EL SUMINISTRADOR” el costo de la verificación realizada en términos del párrafo anterior. En caso contrario, el costo estará a cargo de “EL SUMINISTRADOR”, el cual tendrá derecho a recuperarlo a “EL DISTRIBUIDOR”.

La inconformidad del Usuario Final, se resolverá en términos del Contrato Mercantil de Suministro Básico o la vía jurisdiccional aplicable.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Décima tercera. Procedimiento de intervención.** En caso de que llegara a existir una disputa entre “EL DISTRIBUIDOR” y “EL SUMINISTRADOR” y ésta no sea resultada por un acuerdo entre las partes, podrán acudir ante la CRE con el fin de iniciar un procedimiento de intervención.

Para tratar de llegar a un acuerdo, antes de acudir al procedimiento de intervención ante la CRE, las Partes deberán:

I. [...]

II. La Parte que sea señalada como causante de afectación, deberá responder de manera puntual cada uno de los planteamientos de la queja de la otra parte y aceptando la propuesta de solución o planteando una alternativa o indicando que no considera ser responsable de afectación alguna, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja fue presentada.

III. De no estar de acuerdo con la respuesta, la Parte que se considere afectada podrá acudir entonces al procedimiento de intervención ante la CRE.

**Décima tercera Bis. Procedimiento para el registro de personas acreditadas del Suministrador en la plataforma informática en materia de Generación Distribuida.** “EL DISTRIBUIDOR” solicitará a la CRE validar la personalidad jurídica de las personas de “EL SUMINISTRADOR” que realicen solicitudes de interconexión de Generación Distribuida mediante la Plataforma Informática en materia de Generación Distribuida de “EL DISTRIBUIDOR”. La CRE deberá entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles a la solicitud realizada por “EL DISTRIBUIDOR” la validación de las personas acreditadas de “EL SUMINISTRADOR” a “EL DISTRIBUIDOR” por medio de tecnologías TIC, bases de datos o un servicio web o en los términos que la CRE determine.

**Décima cuarta. Confidencialidad de la información.** Las Partes se comprometen a proporcionar y hacer pública la información que se les requiera con motivo de la celebración de este Contrato y sus anexos; salvo aquella información considerada como reservada o confidencial, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables.

No obstante, lo anterior, esta Cláusula no será aplicable respecto de la obligación de entregar la información o documentación propia, o de terceros con que tengan cualquier relación de negocios, que le requiera cualquier instancia de la Administración Pública, en cualquier momento, de conformidad con la LIE, su Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables.

**Décima quinta. [...]**

[...]

I y II. [...]

[...]

I. [...]

II. Cualquier acto, evento o condición que sea previsible en la fecha de la formalización de este Contrato que hubiera podido evitar o contra la cual se hubiera protegido utilizando esfuerzos comercialmente disponibles y razonables; y

III. [...]

IV. [...]

[...]

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Décima sexta. Obligación de notificar el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.** En caso de que ocurra Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Parte que lo declare deberá notificar de forma inmediata por medio electrónico y por escrito a la otra Parte dentro de un plazo máximo de dos días naturales a partir de la fecha en que se hubiere presentado el Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Adicionalmente, en su caso el Distribuidor deberá entregar un reporte al Suministrador del Caso Fortuito o Fuerza Mayor en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, el cual deberá contener lo siguiente:

I a V. [...]

**Décima séptima a Décima novena [...]**

**Vigésima. Cambio de Ley y actualización de documentos.** En caso de que ocurra un Cambio de Ley, las Partes acordarán, en su caso y conforme a lo permitido por la LIE, las modificaciones que sean necesarias a este Contrato. Lo anterior, siempre y cuando no se modifique el presente modelo de contrato expedido por la CRE.

**Vigésima primera. [...]**

El Suministrador: \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ Col. \_\_\_\_\_, C. P. \_\_\_\_\_, Ciudad o Estado \_\_\_\_\_, México.

El Distribuidor/Contratista: \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ Col. \_\_\_\_\_, C. P. \_\_\_\_\_, Ciudad de México, D. F., México.

Cualquier cambio de domicilio de las Partes, deberá ser notificado por escrito a la otra, con acuse de recibo, con diez días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que surta efectos ese cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en los domicilios señalados.

**Vigésima segunda. [...]**

**Vigésima tercera. [...]**

## ANEXOS

[...]

Anexo A al Anexo G. [...]

## ANEXO H

[...]

[...]

[...]:

I y II [...]

III. El Distribuidor entregará al Suministrador el calendario anual de actividades operativas, del cual realizará la validación mensual. Adicionalmente, el Distribuidor deberá entregar al menos con tres meses de anticipación el calendario de suspensiones programadas al Suministrador con objeto de poder cumplir con su obligación de notificación de suspensión al usuario final.

IV a XVI. [...]

Anexo I. Suspensión y Reconexión de Suministro

Anexo J. Mediciones

Anexo K. Atención a falta de Suministro

Anexo L. Conexiones

Anexo M. Solicitud del servicio

Anexo N. Reparto de Avisos-Recibos (opcional)

Anexo O. Reembolsos, importes y remuneraciones.

Anexo P. Quejas.

Anexo Q. Solicitud de conexión de centro de carga bajo el régimen de aportación

Anexo R. Solicitud de interconexión de central eléctrica menor a 0.5 MW

Anexo S. Penalizaciones.

### **Apéndice E. Modelo de Contrato Transportista con el Suministrador**

**MODELO DE CONTRATO PARA LA OPERACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LA TRANSMISIÓN Y EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL “SUMINISTRADOR” (NOMBRE DE LA EMPRESA) \_\_\_\_\_, REPRESENTADO POR \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_ Y POR OTRA PARTE EL TRANSPORTISTA (NOMBRE DE LA EMPRESA TRANSPORTISTA ENCARGADA DE LLEVAR A CABO POR ORDEN Y CUENTA DEL ESTADO EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN) EN LO SUCESIVO “EL TRANSPORTISTA”, REPRESENTADO POR \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_, O, EN SU CASO, LA EMPRESA (NOMBRE DE LA EMPRESA), EN REPRESENTACIÓN DEL ESTADO (SECRETARÍA/TRANSPORTISTA) EN LO SUCESIVO “EL CONTRATISTA”, REPRESENTADO POR \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_, Y A QUIENES EN LO SUCESIVO SE CONOCERÁN COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS**

#### **DECLARACIONES**

**I. Declara el SUMINISTRADOR que:**

- i. Suscribe el presente Contrato en la modalidad de [Suministrador de Servicios Básicos/ Suministrador de Último Recurso/Suministro Calificado].
- ii. [Escoger una de las opciones 1 a 3]

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- a) (Opción 1. Persona física) Es una persona física de nacionalidad [\_\_\_\_\_], en pleno uso de sus facultades físicas y mentales, que comparece por su propio derecho con capacidad jurídica para contratar y obligarse en términos del presente Contrato y se identifica con [INE/IFE/Cartilla/Pasaporte] vigente expedido por: [Entidad que expide la identificación oficial vigente con fotografía y firma], misma que se agrega al presente en copia simple, como Anexo A;
- b) (Opción 2. Persona moral) Es una sociedad de nacionalidad [\_\_\_\_\_], constituida mediante el instrumento público [escritura pública o póliza] No. [\_\_\_\_\_] de fecha [\_\_\_\_\_], protocolizada ante la fe del Lic. [\_\_\_\_\_], fedatario Público [Notario Público o Corredor, o Cónsul] No. [\_\_\_\_\_] e inscrita en el Registro Público del Comercio bajo el No. [\_\_\_\_\_] folio [\_\_\_\_\_], volumen [\_\_\_\_\_] Libro [\_\_\_\_\_], de fecha [\_\_\_\_\_]; El C. [\_\_\_\_\_], en su carácter de [\_\_\_\_\_] cuenta con las facultades legales suficientes para suscribir el presente instrumento, lo cual acredita con el [testimonio/póliza] número [\_\_\_\_\_], de fecha [\_\_\_\_\_], y declara que dichas facultades no le han sido revocadas o limitadas en forma alguna a la fecha de suscripción del presente Contrato, como lo acredita con copia simple de dicho instrumento, mismo que se agrega al presente como Anexo B;
- c) (Opción 3. Empresa Productiva del Estado /EPE). Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM, artículos 8 de la Ley de la Industria Energía Eléctrica, 2 de la Ley de [la Comisión Federal de Electricidad / Petróleos Mexicanos], es una empresa productiva del Estado, [subsidiaria/filial de la Comisión Federal de Electricidad/Petróleos Mexicanos], de propiedad exclusiva del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios y autonomía técnica, operativa y de gestión, así como conforme al Acuerdo de creación [\_\_\_\_\_];  
Su representante legal cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente Contrato, de conformidad con el artículo [\_\_\_\_\_]; fracción [\_\_\_\_\_] de la [Ley o Estatuto], [en caso de estarlo] y protocolizado su nombramiento ante la fe del Lic. [\_\_\_\_\_] [Notario Público/Corredor] No. [\_\_\_\_\_] con residencia en [\_\_\_\_\_], el cual está vigente en los términos en que fue otorgada, misma que se agrega al presente en copia simple, como Anexo C;  
Tiene por fin el desarrollo de actividades empresariales, económicas industriales y comerciales en términos de su objeto, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.  
Tiene facultades para celebrar todos los actos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto y realizar actividades conexas.
- iii. Cuenta con permiso de Suministro en la modalidad correspondiente, otorgado por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), mismo que se adjunta al presente Contrato como Anexo D;
- iv. Tiene su domicilio en [\_\_\_\_\_], mismo que señala para todos los fines y efectos legales del presente Contrato. Anexo E.
- v. A la firma del presente Contrato, no existe un conflicto de interés que afecte el presente Contrato, no obstante lo anterior, el Suministrador se obliga a dar aviso por escrito cuando por cualquier motivo llegare a originarse algún conflicto de interés que pudiera afectar el cumplimiento del presente Contrato.
- II. (Opción 1) Declara el Transportista que:
- i. Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM; 3, fracción LIV y 26 de la LIE, es una empresa productiva subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad, constituida mediante Acuerdo de creación denominada CFE Transmisión, que puede prestar el servicio público de transmisión de energía eléctrica, en la Red Nacional de Transmisión (RNT) en términos del Acuerdo de creación de la empresa productiva subsidiaria de la Comisión Federal

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

de Electricidad, denominada CFE Transmisión, publicado en el Diario Oficial el 29 de marzo de 2016. Se agrega al presente contrato como Anexo I.

- ii. El C. \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_ cuenta con las facultades legales suficientes para comparecer a la celebración del presente Contrato, lo cual acredita con el testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, el cual está vigente en los términos en que fue otorgado de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de creación. Se agrega al presente contrato como Anexo J.
- iii. Tiene su domicilio en \_\_\_\_\_, mismo que señala para todos los fines y efectos legales del presente Contrato. Anexo E.
- iv. Conoce los anexos que forman parte de este instrumento, los cuales se describen a continuación: Anexo F Convenio para la operación técnica y comercial de la Transmisión que celebran por una parte el Centro Nacional de Control de Energía y por otra parte el Transportista. Es responsable de los segmentos de la RNT a su cargo, de conformidad con el artículo 26 de la LIE.

### **(Opción 2) Declara el Contratista que:**

- i. Conforme a los artículos 27, párrafo sexto, de la CPEUM; 30 de la LIE, (nombre de la empresa contratista) es una (naturaleza jurídica), que tiene por objeto llevar a cabo por cuenta de la Nación la gestión y/u operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Transmisión de Energía Eléctrica, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.
  - ii. (Opción 1) Con fecha \_\_\_\_ celebró un Contrato de gestión y/u operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Transmisión de Energía Eléctrica por orden y cuenta del Estado, con la (SECRETARÍA). Anexo C.  
(Opción 2) Con fecha \_\_\_\_ celebró un Contrato de gestión/operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Transmisión de Energía Eléctrica, con (nombre de la empresa distribuidora) encargada de llevar a cabo por orden y cuenta del Estado el Servicio Público de Transmisión. Anexo B.
  - iii. El C. \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_ cuenta con las facultades legales suficientes para comparecer a la celebración del presente Contrato, lo cual acredita con el testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, el cual está vigente en los términos en que fue otorgado.
  - iv. Tiene su domicilio en \_\_\_\_\_, mismo que señala para todos los fines y efectos legales del presente Contrato.
  - v. Conoce los anexos que forman parte de este instrumento, los cuales se describen a continuación:  
Anexo F. Convenio para la operación técnica y comercial de la Transmisión que celebran por una parte el Centro Nacional de Control de Energía y por otra parte el Transportista.  
Anexo G. (Aplica sólo al Contratista) Contrato con la Secretaría o el Transportista, para llevar a cabo por cuenta de la Nación, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación, ampliación, modernización, vigilancia y conservación de la infraestructura necesaria para la Transportación de Energía Eléctrica, y que es responsable solidario de la prestación del servicio en el ámbito del objeto de su participación.
  - vi. Es responsable de los segmentos de la RNT a su cargo, de conformidad con el artículo 26 de la LIE.
  - vii. Cumple con los requisitos del artículo 30 de la LIE para llevar a cabo por cuenta de la Nación, la gestión y/u operación de la infraestructura necesaria para prestar el Servicio Público de Transmisión de Energía Eléctrica.
- III. Declaran y acuerdan las Partes que:

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- i. Cumplirán con la CPEUM, la LIE, la LORCME, la LCFE y sus Reglamentos, así como las disposiciones jurídicas, administrativas, regulatorias, técnicas, de normalización, y 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.
- ii. Aceptan suscribir el presente Contrato que servirá para regular, en concordancia con las disposiciones legales aplicables, las actividades a realizarse relacionadas con el servicio de transmisión de energía eléctrica que reciba el Suministrador.

### Glosario de Términos

Además de los términos previstos en la LIE y su Reglamento, y en las Reglas del Mercado, así como en las Disposiciones Administrativas de Carácter General aplicables emitidas por la CRE, se entenderá por:

- I. **Cambio de Ley.** (i) La modificación, derogación, abrogación, interpretación por autoridad competente, de cualquier ley o reglamento que afecte el cumplimiento del Contrato, o (ii) la imposición por cualquier autoridad gubernamental después de la fecha de inicio de la vigencia del presente Contrato o sus Anexos, de cualquier condición o requerimiento no especificado en dicha fecha, el cual, en cualquier forma, establezca o modifique requerimientos que afecten substancialmente los servicios a prestarse al amparo del Contrato o sus Anexos, siempre y cuando dicho Cambio de Ley sea aplicable a este Contrato o a sus Anexos.
- II. **Contratista:** Persona que tiene celebrado un contrato con la Secretaría, el Transportista o el Distribuidor, para llevar a cabo por cuenta de la Nación, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación, ampliación, modernización, vigilancia y conservación de la infraestructura necesaria para la Transmisión o Distribución de energía eléctrica, y que es responsable solidaria de la prestación del servicio en el ámbito del objeto de su participación.
- III. **CFE:** Comisión Federal de Electricidad.
- IV. **CRE:** Comisión Reguladora de Energía.
- V. **CGPSE:** Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico.
- VI. **CGPSTD:** Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Transmisión y Distribución.
- VII. **CPEUM:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- IX. **LCFE:** Ley de la Comisión Federal de Electricidad.
- X. **LIE:** Ley de la Industria Eléctrica.
- XI. **LORCME:** Ley de Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.
- XII. **MEM:** Mercado Eléctrico Mayorista.
- XIII. **RNT:** Red Nacional de Transmisión.
- XIV. **SEN:** Sistema Eléctrico Nacional.

### CLÁUSULAS

**Primera. Objeto del Contrato.** Regir las actividades de coordinación necesarias para la interacción entre el Suministrador y el Transportista o Contratista, que involucren elementos de la RNT que no formen parte del Mercado Eléctrico Mayorista.

**Segunda. Vigencia.** Este Contrato surtirá sus efectos a partir de la fecha de su suscripción.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Tercera. Terminación.** El presente instrumento concluirá a solicitud de alguna de las Partes, siempre que medie notificación por escrito a la otra Parte, con acuse de recibo, con una anticipación de doce meses de la fecha en que se pretenda darlo por terminado.

En el caso del Contratista, la terminación del presente Contrato estará determinada por la vigencia de lo señalado en el inciso ii de la Declaración II (opción 2), en términos del mismo instrumento.

En ambos casos deberán concluirse las acciones específicas que estén en proceso o hayan iniciado su trámite y no pongan en riesgo la RNT, así como el servicio de Suministro Básico.

**Cuarta. Modificación.** Previa autorización de la CRE, el presente instrumento podrá ser revisado, modificado o adicionado de común acuerdo mediante los convenios modificatorios respectivos por escrito, los cuales surtirán efectos a partir de su suscripción y formarán parte integrante del mismo.

### **Quinta. De los Derechos y Obligaciones de las Partes.**

#### **Obligaciones del Suministrador**

- I. Cumplir con las obligaciones establecidas en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las CGPSE.
- II. Contar con procedimientos internos detallados para la atención de quejas, y recepción de comunicaciones.
- III. Tratar a la información de sus Usuarios Finales conforme lo establecido en las leyes y disposiciones jurídicas, administrativas y regulatorias que le resulten aplicables. No le será permitido al Suministrador compartir o vender los datos personales de sus Usuarios Finales a terceros. Lo anterior estará sujeto a las excepciones establecidas en la legislación en materia de Transparencia y Protección de datos personales.
- IV. Conservar la información de sus Usuarios Finales cuando menos por el plazo que se establece en las CGPSE, para fines de consulta.
- V. Informar una vez recibida la solicitud de atención del Usuario Final dentro de un plazo máximo de dos días al Transportista/Contratista de cualquier emergencia, cambio en la calidad del servicio, fallas en los equipos o en las instalaciones de los Usuarios Finales que represente, a fin de que el Transportista/Contratista ejerza las acciones operativas y administrativas para garantizar la continuidad del servicio en condiciones de Calidad, Confiabilidad, Continuidad y seguridad.
- VI. El Suministrador una vez recibida la solicitud de atención del Usuario Final deberá notificar al Transportista/Contratista la información relacionada con aquéllas quejas de sus Usuarios Finales en las que el Transportista/Contratista se encuentre involucrado, para facilitar su pronta atención.
- VII. Los tiempos máximos de respuesta para trámites se establece en las CGPSE.

#### **Derechos del Suministrador**

- I. El Suministrador tiene derecho de instruir al Transportista/Contratista que suspenda el servicio a los Usuarios Finales de los Centros de Carga que representa. En caso de resultar improcedente la suspensión, las responsabilidades que se deriven corresponderán al Suministrador, siempre y cuando el Transportista/Contratista haya ejecutado las instrucciones correctamente.
- II. Requerir al Transportista/Contratista los reembolsos aplicables que se señalan en la Cláusula Séptima.
- III. Requerir al Transportista/Contratista, conforme a las Cláusulas Séptima y Novena, el importe de los daños a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la LIE de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD y las CGPSE, según corresponda. En las CGPSTD se establecen los casos en que los reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por los daños y perjuicios causados a los Usuarios Finales serán pagados a éstos con cargo al Distribuidor o Suministrador responsable.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- IV. Requerir al Transportista/Contratista, conforme a la Cláusula Novena, las indemnizaciones que el Suministrador haya realizado a sus Usuarios Finales bajo los supuestos del artículo 73 del Reglamento de la LIE, de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD.
- V. Solicitar al Transportista o por la solicitud explícita del Suministrador, la contratación de una Unidad de Verificación acreditada para la verificación de los equipos de medición en los centros de carga de los Usuarios Finales que represente.

### **Obligaciones del Transportista/Contratista**

- I. Sujetarse a las CGPSTD que establezca la CRE de acuerdo con los artículos 12, fracción III y 27 de la LIE.
- II. Compartir con el Suministrador las lecturas de consumo de los centros de carga que el Suministrador representa, al menos una vez en cada periodo de facturación, o en su caso, con la misma periodicidad del envío de información al CENACE siempre y cuando el sistema de medición cumpla con todos los requisitos establecidos en las Reglas del Mercado Eléctrico y la infraestructura lo permita.
- III. Cumplir con los requerimientos de la información y medición en los términos que se establezcan en los ordenamientos legales aplicables.
- IV. Contar con seguros que le amparen contra pérdidas materiales y todo tipo de responsabilidad civil, así como Caso Fortuito y Fuerza Mayor.
- V. Notificar al Suministrador las condiciones de emergencia de los elementos de la infraestructura bajo su responsabilidad.
- VI. Reembolsar al Suministrador, cuando aplique, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.
- VII. Cubrir el importe de los daños a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la LIE de conformidad con lo que se establezca en las CGPSTD y las CGPSE. En las CGPSTD se establecerá la manera en que los reembolsos por suspensiones indebidas del servicio o por los daños y perjuicios causados a los Usuarios Finales serán pagados a éstos con cargo al Transportista responsable, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.
- VIII. Cubrir los importes por indemnizaciones que el Suministrador haya realizado a sus Usuarios Finales bajo los supuestos del artículo 73 del Reglamento de la LIE, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas Séptima y Novena.
- IX. No le será permitido al Transportista compartir o vender los datos personales de sus Usuarios Finales a terceros. Lo anterior estará sujeto a las excepciones establecidas en la legislación en materia de Transparencia y Protección de datos personales.
- X. Realizar las actividades necesarias para atender en tiempo y forma las solicitudes de servicio o de atención válidamente formuladas que le requiera el Suministrador.

### **Derechos del Transportista/Contratista**

- I. El Transportista/Contratista tendrá derecho a iniciar un procedimiento ante la CRE en caso que no esté de acuerdo con los reembolsos, importes e indemnizaciones requeridos por el Suministrador.
- II. Recibir del Suministrador el importe correspondiente a la instalación de medidores y equipos de medición no estándar, así como otros equipos o servicios solicitados por éste en nombre del Usuario Final.

**Sexta. Mediciones.** El Transportista/Contratista presentará al Suministrador, con la periodicidad que las partes determinen, toda la información de las mediciones y consumo de energía eléctrica que sean necesarias para fines de facturación de los Centros de Carga que el Suministrador representa.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Asimismo, el Transportista/Contratista deberá proveer y mantener la infraestructura de los sistemas de medición, los sistemas de comunicación y de adquisición de datos de acuerdo con lo establecido en las CGPSTD, las CGPSE y el Anexo H de este instrumento.

**Séptima. Reembolsos.** El Suministrador podrá requerirle al Transportista/Contratista, siempre y cuando se hayan agotado los procedimientos establecidos en las CGPSE, los reembolsos correspondientes de los pagos que el Suministrador haya efectuado a un Usuario Final derivados de responsabilidades atribuibles al Transportista/Contratista en los casos de errores en la medición y provisión del servicio. La manera en que los reembolsos serán pagados se establece en la Cláusula Décima de este instrumento.

**Octava. Quejas.** La atención y resolución de quejas se resolverá de conformidad con lo establecido en las CGPSTD y CGPSE. Además, las partes pactan que en cuanto a las quejas por teléfono que el Suministrador plantee al Transportista, deberán ser documentadas mediante un sistema por medio del cual, se registren y sean consultables para constancia de la recepción de la queja por el Transportista.

**Novena. Importes e Indemnizaciones.** Los importes e indemnizaciones liquidados por el suministrador a los Usuarios Finales, en los casos descritos en los artículos 67 y 73 del Reglamento de la LIE, así como los establecidos en las CGPSTD, serán reembolsados por el Transportista al Suministrador. La forma de pago de los reembolsos se establece en la Cláusula Décima siguiente.

**Décima. Forma de pago de importes e indemnizaciones.** La forma de pago que realice el Transportista/Contratista por los importes e indemnizaciones referidas en la Cláusula precedente se realizarán por medio de depósito bancario en la cuenta que determine el Suministrador, y él a su vez podrá depositarlo en la cuenta bancaria del Usuario Final, o bien, emitirá un cheque a título del Usuario Final, o se tomará a cuenta de facturación futura, según se establezca en el Contrato de prestación del Suministro con el Usuario Final.

**Décima primera. Suspensión del Suministro.** Para realizar la suspensión del Suministro de energía eléctrica en caso de incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno por el servicio prestado, de conformidad con el artículo 41, fracción IV, de la Ley, el Suministrador y el Transportista deberán atenerse al siguiente procedimiento:

- I. El Suministrador deberá elaborar y entregar al Transportista, un escrito en el que se demuestre de manera fehacientemente que se han agotado todos los medios legales para exigir el pago del servicio prestado.
- II. El Suministrador que haya agotado lo señalado en la fracción I, anterior, y que representa al Centro de Carga que haya incumplido con la obligación de pago, le podrá instruir al Transportista para que realice la suspensión respectiva.
- III. El Transportista deberá ejecutar la suspensión en un periodo de 24 horas siguientes a la recepción de la instrucción del Suministrador, plazo que podrá duplicarse en las situaciones previstas en la fracción V de esta Cláusula.
- IV. En caso de que el Transportista no ejecute la suspensión, el importe de los consumos subsecuentes generados por el Centro de Carga, serán su responsabilidad.
- V. El Transportista deberá prever las acciones necesarias para aquellas áreas en donde exista problemática social, inseguridad, resistencia al pago, entre otras cosas; con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a las solicitudes de suspensión emitidas por el Suministrador.

**Décima segunda. Suspensión del Suministro por falta de Contrato de Suministro de energía eléctrica para un Centro de Carga.** Cuando el Transportista realice a través de una Unidad de Verificación la verificación en términos del artículo 113 del Reglamento y detecte a una persona en un Centro de Carga que consuma energía eléctrica sin contar con el respectivo Contrato de Suministro vigente con un Suministrador, de conformidad con lo establecido en los artículos 41, fracción VI, VIII y IX, y 165, fracción VI, inciso d), de la Ley y 114 del Reglamento de la LIE, las Partes aplicarán el siguiente procedimiento:

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- I. El Transportista elaborará una constancia de la verificación efectuada por la Unidad de Verificación.
- II. El Transportista deberá entregar una copia de la constancia a que se refiere en la fracción anterior con la firma autógrafa del trabajador del Transportista, a la persona con quien se haya atendido la diligencia.
- III. El Transportista que haya agotado lo señalado en fracción anterior procederá a suspender el servicio en el Centro de Carga, señalado en la constancia.
- IV. El Transportista calculará la energía eléctrica consumida y no pagada de conformidad con el artículo 114 del Reglamento de la LIE y los criterios a que se refieren las CGPSTD, y entregará el cálculo obtenido al Suministrador.
- V. El Transportista elaborará un escrito para que el Suministrador de la zona de Suministro respectiva facture y notifique a la persona referida en la fracción II que precede, el consumo en KWh, las penalizaciones aplicables, así como lugar en que puede realizar el pago.
- VI. El Suministro de la energía eléctrica quedará suspendido hasta que la persona, a que se refiere el párrafo primero de esta Cláusula, en su caso, realice el pago de la energía eléctrica, las multas aplicables y formalice un contrato de energía eléctrica con el Suministrador.
- VII. El Suministrador sólo podrá cobrar consumos de energía consumidos y no pagados, hasta por 10 años después de realizados dichos consumos de conformidad con el artículo 114 del Reglamento de la LIE.

Para los casos en que se detecten varios centros de carga consumiendo energía eléctrica sin haber realizado el contrato respectivo con el Suministrador, en un inmueble o en una zona determinada, el Transportista deberá informar al Suministrador para que en forma conjunta se haga la gestión de la regularización de estos servicios, mediante la contratación.

El Transportista notificará los ajustes no pagados en este tipo de casos y, el Suministrador deberá proporcionar las gestiones necesarias en cuanto al cobro correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio, de que el Transportista deberá llevar a cabo las acciones penales correspondientes.

**Décima tercera. Procedimiento de solución de controversias.** En caso de que llegara a existir una disputa entre el Transportista/Contratista y el Suministrador y ésta no sea resuelta por un acuerdo entre las partes, las Partes deberán:

- I. La Parte que considere que está siendo afectada, comunicará por escrito a la otra, señalando con precisión los motivos de la queja, adjuntando las evidencias con que cuente de la afectación y proponiendo una solución a esas quejas.
- II. La Parte que sea señalada como causante de afectación, deberá responder de manera puntual cada uno de los planteamientos de la queja de la otra parte aceptando, en su caso, la propuesta de solución, planteando una alternativa de solución distinta, o deberá indicar que no considera ser responsable de afectación alguna, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja fue presentada.
- III. De no estar de acuerdo con la respuesta, la Parte que se considere afectada podrá acudir entonces al procedimiento de intervención ante la CRE.

**Décima cuarta. Confidencialidad de la información.** Las Partes se comprometen a proporcionar y hacer pública la información que se les requiera con motivo de la celebración de este Contrato y sus anexos, salvo aquella información considerada como reservada o confidencial, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables.

No obstante, lo anterior, esta Cláusula no será aplicable respecto de la obligación de entregar la información o documentación propia, o de terceros con que tengan cualquier relación de negocios, que le requiera una cualquier instancia de la Administración Pública de conformidad con la LIE, su Reglamento y las disposiciones jurídicas aplicables.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Décima quinta. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.** Con excepción de las obligaciones de pagar dinero, ninguna de las Partes se considerará en incumplimiento de sus obligaciones al tenor del Contrato si dicho incumplimiento o retraso es originado por causas de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, entendiéndose por éstas los hechos o acontecimientos del hombre o de la naturaleza que no sean previsibles o, aun siendo previsibles, no puedan evitarse por las Partes con el uso de la debida diligencia.

Para los efectos del presente Contrato, dentro del Caso Fortuito o Fuerza Mayor se incluirá, en forma enunciativa más no limitativa, lo siguiente:

- I. Cualquier acción u omisión de autoridad gubernamental que impida o retrase el cumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las Partes, siempre y cuando la parte que la haga valer como justificación de su incumplimiento, no haya sido causa o contribuido al Caso Fortuito o Fuerza Mayor de que se trate, y
- II. Terremoto, explosión, fuego, inundación, epidemias, disturbios civiles, huelgas que sean declaradas legalmente procedentes por las autoridades competentes, o cualquier hecho igualmente grave que impida el cumplimiento de las obligaciones.

No se considerará Caso Fortuito o Fuerza Mayor en forma enunciativa más no limitativa, lo siguiente:

- I. Cualquier acto, evento o condición que sea causado por la negligencia o acto intencionado de cualquiera de las Partes, cualquier subcontratista o proveedor de cualquiera de las Partes, cualquiera de sus Afiliadas o cualquier otra Persona en relación con el cumplimiento de las obligaciones respectivas de las Partes en virtud de este Contrato;
- II. Cualquier acto, evento o condición que sea previsible en la fecha de la formalización de este Contrato que hubiera podido evitar o contra la cual se hubiera protegido utilizando esfuerzos disponibles y razonables; y
- III. Cambios en la condición financiera de cualquiera de las Partes, o cualquier proveedor o subcontratista que afecte la capacidad de las Partes para cumplir sus obligaciones respectivas.
- IV. Cambios en la paridad cambiaria y en las condiciones del mercado.

Cuando se presenten eventos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que afecten el servicio de energía eléctrica el Transportista/Contratista deberá iniciar acciones de inmediato para restablecer el servicio en el menor tiempo posible, independientemente de sus obligaciones en materia de información, de conformidad con lo señalado en el artículo 74 del Reglamento de la LIE.

**Décima sexta. Obligación de notificar el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.** En caso de que ocurra Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Parte que lo declare deberá notificar de forma inmediata por medio electrónico y por escrito a la otra Parte dentro de un plazo máximo de dos días naturales a partir de la fecha en que se hubiere presentado el Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Adicionalmente, en su caso el Transportista deberá entregar un reporte al Suministrador del Caso Fortuito o Fuerza Mayor en un plazo no mayor a 5 días hábiles, el cual deberá contener lo siguiente:

- I. Una descripción completa del Caso Fortuito o Fuerza Mayor;
- II. Pruebas documentales que de manera fehaciente demuestren la existencia del Caso Fortuito o Fuerza Mayor;
- III. El plazo durante el que se prevé que el Caso Fortuito o Fuerza Mayor continúe impidiendo el cumplimiento de las obligaciones de alguna de las Partes conforme a este Contrato;
- IV. La obligación u obligaciones cuyo cumplimiento se viera afectado por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, y
- V. Las medidas que tomará la Parte cuyo cumplimiento de obligaciones se hiciera imposible para remediar, eliminar o mitigar los efectos causados por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Si el Caso Fortuito o Fuerza Mayor impidiere el cumplimiento de las obligaciones de alguna de las Partes sólo parcialmente, dicha Parte deberá notificarlo en plazo establecido en la presente Cláusula y continuar

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

cumpliendo con todas las demás obligaciones que no se vean afectadas por el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

**Décima séptima.** Para fines del Control Físico y Control Operativo de los Usuarios Finales conectados a la Red Nacional de Transmisión representados por el Suministrador, se sujetará a lo establecido en las Disposiciones Administrativas de carácter general que contienen los criterios de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad del Sistema Eléctrico Nacional: Código de Red.

**Décima octava. Cesión de derechos.** Las partes se obligan a no ceder a terceras personas, los derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato.

**Décima novena. Relación entre las Partes.** Las Partes acuerdan en que ninguna de ellas adquirirá, por virtud de la celebración del presente Contrato, responsabilidad laboral alguna con respecto a los empleados de la otra Parte, por lo que cada Parte acuerda en mantener a la otra libre y a salvo y a indemnizarla por los daños y perjuicios que en su caso se le llegaren a causar, comprometiéndose a defenderla de cualquier responsabilidad laboral que se le pretendiere imputar.

El Transportista/Contratista y el Suministrador serán responsables por todos los permisos, impuestos, derechos y cualquier otro cargo o autorización que les corresponda, derivado del presente Contrato.

**Vigésima. Cambio de Ley y actualización de documentos.** En caso de que ocurra un Cambio de Ley, las Partes acordarán, en su caso y conforme a lo permitido por la LIE, las modificaciones que sean necesarias a este Contrato para que se mantengan sus estipulaciones con el menor cambio posible y se cumplan los objetivos, términos y condiciones pactados en los mismos. Lo anterior, siempre y cuando no se modifique el presente modelo de contrato expedido por la CRE.

**Vigésima primera. Domicilios convencionales.** Para los efectos que se deriven de la aplicación del presente Contrato, en sus aspectos técnicos y comerciales, para recibir todo tipo de notificaciones, las partes señalan como sus representantes para el presente Contrato los siguientes:

El Suministrador: \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ Col. \_\_\_\_\_, C. P. \_\_\_\_\_, México.

El Transportista/Contratista: \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ Col. \_\_\_\_\_, C. P. \_\_\_\_\_, México.

Cualquier cambio de domicilio de las Partes, deberá ser notificado por escrito a la otra, con acuse de recibo, con diez días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda surta efectos ese cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en los domicilios señalados.

**Vigésima segunda. Garantías.** Bajo ninguna circunstancia las partes podrán dar en garantía los bienes del dominio público.

**Vigésima tercera. Legislación aplicable.** Todo lo no expresamente previsto en el presente Contrato se regirá por la LIE, la LCFE, sus Reglamentos, la LORCME y, supletoriamente, por el Código de Comercio, por el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos jurídicos aplicables incluyendo los de carácter fiscal. En caso de controversia, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales federales con residencia en la Ciudad de México, renunciando el Transportista desde ahora a la jurisdicción que le pudiere corresponder en razón de su domicilio, presente o futuro.

Una vez leído el presente Contrato y enteradas "LAS PARTES" de su contenido y alcances, lo firman en xx tantos en la Ciudad de México, a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_.

**POR "EL SUMINISTRADOR"**

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

<p>[NOMBRE DE LA PERSONA MORAL]</p>   <p>XXXXXXXXXX Representante Legal del Suministrador</p>	   <p>XXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX del Suministrador</p>
--	--

**POR “EL TRANSPORTISTA (O “EL CONTRATISTA”)**

<p>XXXXXXXXXX Transportista o contratista</p>	

**ANEXOS**

Los siguientes documentos son Anexos al Contrato entre el Transportista/Contratista y el Suministrador. A la firma del presente Contrato, serán presentados en original y copia para su cotejo los siguientes documentos, la copia será entregada en un tanto a cada una de las Partes.

- Anexo A. Identificación oficial vigente con fotografía y firma de los Representantes legales o Apoderado legales, según corresponda, de ambas partes.
- Anexo B. Acreditación del representante legal de ambas partes.
- Anexo C. Acta Constitutiva Protocolizada de ambas partes o en su caso Acuerdo de creación.
- Anexo D. Permiso otorgado por la Comisión Reguladora de Energía al Suministrador.
- Anexo E. Acreditación del domicilio de Transportista/Contratista.
- Anexo F. Convenio para la operación técnica y comercial de la Transportación que celebran por una parte el Suministrador y por otra parte el Transportista.
- Anexo G. (Aplica sólo al Contratista) Contrato con la Secretaría de Energía o el Transportista, para llevar a cabo por cuenta de la Nación, el financiamiento, instalación, mantenimiento, gestión, operación, ampliación, modernización, vigilancia y conservación de la infraestructura necesaria para la Transportación de energía eléctrica, y que es responsable solidario de la prestación del servicio en el ámbito del objeto de su participación.
- Anexo H. Procedimiento para la Entrega de Datos de Medición para la Facturación con Calidad, Oportunidad e Integridad de la Información.
- Anexo I. Suspensión y Reconexión de Suministro
- Anexo J. Mediciones

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- Anexo K. Coordinación Operativa
- Anexo L. Reembolsos, importes y remuneraciones.
- Anexo M. Quejas.
- Anexo N. Penalizaciones

**ANEXO B. Modificación de las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico**

**Capítulo I [...]**

**1. [...]**

Estas Condiciones Generales tendrán como objeto establecer los derechos y obligaciones de los Suministradores y de los Usuarios Finales que cuenten con un Contrato de Suministro.

[...]

[...]

**2. [...]**

**3. [...]**

[...]

I al VI [...]

**VII. Contrato de Suministro:** Contrato de prestación del servicio de Suministro Eléctrico, que celebran el Usuario Final y el Suministrador. Incluye tanto a los Modelos de Contrato para la prestación del suministro básico que deben ser autorizados por la CRE, como a aquellos que se pacten en condiciones de libre competencia para el Suministro Calificado.

**VIII. Depósito de Garantía:** Importe en efectivo, cheque de caja, Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito o Pólizas de Fianza; Instrumento mercantil depositado por el Usuario Final a favor del Suministrador y que sirve para respaldar las obligaciones de pago del Usuario Final.

**IX a XXX [...]**

**XXXI. Rescisión:** Se refiere a la resolución del Contrato de Suministro Eléctrico, por incurrir, cualquiera de las partes, en alguna de las causales de rescisión previstas en el mismo. Por instrucción del Distribuidor, puede o no acompañarse del desmantelamiento de los sistemas de medición, acometida y otras instalaciones.

**XXXII. [...]**

**XXXIII. Suministro Eléctrico:** Conjunto de productos y servicios requeridos para satisfacer la demanda y el consumo de energía eléctrica de los Usuarios Finales, regulado cuando corresponda por la CRE, y que comprende:

- a) Representación de los Usuarios Finales en el Mercado Eléctrico Mayorista;
- b) Adquisición de la energía eléctrica y Productos Asociados, así como la celebración de Contratos de Cobertura Eléctrica, para satisfacer dicha demanda y consumo;
- c) Enajenación de la energía eléctrica para su entrega en los Centros de Carga de los Usuarios Finales, y
- d) Facturación, cobranza y atención a los Usuarios Finales.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**XXXIV. Suspensión:** Corte del servicio de energía eléctrica a los Usuarios Finales por cualquier causa señalada en el artículo 41 de la LIE.

**XXXV y XXXVI [...]**

**XXXVII. Terminación:** Se refiere a la conclusión del Contrato de Suministro Eléctrico, a solicitud de cualquiera de las partes.

**XXXVIII. [...].**

**XXXIX. Recurso de Demanda Controlable:** Demanda de energía eléctrica que los Usuarios Finales o sus representantes ofrecen reducir conforme a las Reglas del Mercado.

**XL. Suministrador:** Comercializador titular de un permiso para ofrecer el Suministro Eléctrico en la modalidad de Suministrador de Servicios Básicos, Suministrador de Servicios Calificados o Suministrador de Último Recurso y que puede representar en el Mercado Eléctrico Mayorista a los Generadores Exentos.

**4. [...]**

I. La CRE podrá establecer y modificar los términos que resulten necesarios a efecto de que las Condiciones Generales para la prestación del servicio de Suministro Eléctrico reflejen las costumbres y usos comunes de la Industria Eléctrica a nivel nacional e internacional. Para lo anterior, la CRE podrá solicitar opinión a la Profeco.

**II y III [...]**

### **5. De las Obligaciones de Servicio Público y Universal**

Los Suministradores están obligados a cumplir con el Suministro en los términos establecidos en el artículo 4 de la Ley y, en su caso, conforme las condiciones especiales que pacten con los Usuarios Finales, mismas que se incluirán en el Contrato de Suministro que firmen las partes.

[...]

[...]

Los Suministradores de Servicios Básicos no podrán ofrecer el Suministro Eléctrico en los siguientes casos:

**I. [...]**

**II.** Cuando el solicitante presente información falsa de manera dolosa.

**III.** Cuando no exista viabilidad técnica o económica conforme a las DACG de Transmisión y Distribución.

**IV.** Cuando el valor presente neto del cobro esperado de la tarifa aplicable a ese Usuario Final sea inferior al costo marginal de interconectar a dicho Usuario Final, como se indica en el artículo 53 del Reglamento, y no se cuente con financiamiento adicional para compensar dicho costo.

**V.** Cuando el Usuario Final no entregue o no esté dispuesto a entregar el Depósito en Garantía requerido por el Suministrador de Servicios Básicos, siempre y cuando, el monto de dicho Depósito en Garantía haya sido determinado por el Suministrador de manera acorde al servicio que habrá de proporcionar.

**6. [...]**

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

El Suministrador de Servicios Básicos pondrá a disposición del público en general las presentes Condiciones Generales a través de su página de internet de manera gratuita.

### Capítulo II [...]

#### 7. [...]

I. El Suministro Básico comprende aquellas actividades del Suministro Eléctrico en términos del artículo 3, fracción LII de la Ley y las presentes disposiciones administrativas que se ofrecen bajo regulación tarifaria a cualquier persona que lo solicite que no sea Usuario Calificado, y que comprende:

- a) Representación de los Usuarios Finales en el Mercado Eléctrico Mayorista;
- b) Adquisición de la energía eléctrica y Productos Asociados, así como la celebración de Contratos de Cobertura Eléctrica, para satisfacer dicha demanda y consumo;
- c) Enajenación de la energía eléctrica para su entrega en los Centros de Carga de los Usuarios Finales, y
- d) Facturación, cobranza y atención a los Usuarios Finales.

II. El Suministro Básico debe ofrecerse por los Suministradores de Servicios Básicos, a todas las personas que lo soliciten que no sean Usuarios Calificados.

#### III y IV [...]

### 8. De las Relaciones entre las partes del Suministrador de Servicios Básicos

[...]

**I. Contrato de Participante del Mercado en la modalidad de Suministrador de Servicios Básicos**, celebrado entre el Suministrador de Servicios Básicos y el CENACE, y que también permite mediar su interacción con el Transportista y el Distribuidor, así como con otros Participantes del Mercado.

**II. Contrato de Transmisión-Suministro o Distribución-Suministro**, celebrado entre el Suministrador, el Transportista o el Distribuidor o particulares solidariamente responsables que operen en nombre del Estado a través de asociaciones o contratos en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la LIE, para coordinar las acciones que involucren elementos de las RNT o las RGD y se realicen sin mediación del CENACE. El contrato establecerá, entre otros elementos, los derechos y obligaciones que se deriven de las obras de instalación de equipos a nuevos Usuarios Finales, el reemplazo y retiro de equipos, así como la solución de fallas en la prestación del Suministro. Este contrato incluye los derechos y obligaciones del Suministrador, el Transportista o el Distribuidor derivados del artículo 41 de la Ley, y los artículos 67 y 73 del Reglamento de la LIE.

El Suministrador, el Transportista o el Distribuidor deberán apegarse a lo establecido en el artículo 10 de las DACG de Transmisión y Distribución para suscribir el Modelo de Contrato de Transmisión o Distribución.

**III. Contrato de Suministro**, previo al inicio de la prestación del servicio, celebrado entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final conforme al artículo 51 de la LIE. Estos contratos deberán cumplir con estas Condiciones Generales y las demás disposiciones que le sean aplicables, además, deberán de haber sido aprobados por la CRE y registrados por el Suministrador de Servicios Básicos ante la Profeco.

9. [...]

9.1 [...]

I y II [...]

III. Someter a consideración de la CRE, para su aprobación, el Modelo de Contrato para el Suministro Básico. El Modelo de Contrato para el Suministro Básico deberá incluir el procedimiento de conciliación e indemnización para la atención de las quejas que se susciten entre el Usuario Final y el Suministrador de Servicios Básicos con motivo de la prestación del Suministro Básico y de conformidad con los lineamientos de calidad del servicio para la atención a usuarios finales del suministro básico contenido en el Apéndice I. En dicho procedimiento el Suministrador de Servicios Básicos deberá ser la primera instancia para la atención de quejas. El procedimiento de conciliación e indemnización para la atención de las quejas deberá desarrollarse bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe.

IV [...]

V. Iniciar el procedimiento de registro de los Modelos de Contrato para las distintas modalidades de Suministro Básico ante la Profeco, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, posterior a que sean aprobados por la CRE.

VI [...]

VII. Contar con los registros de medición actualizados obtenidos del Distribuidor o del Transportista, para efectos de Facturación. De manera excepcional y transitoria, sólo se permitirá el cálculo de la Facturación a partir de estimaciones, limitándose a los supuestos previstos por las DACG de Transmisión y Distribución.

VIII. Se deroga

IX. Bonificar a los Usuarios Finales a los que preste el servicio de Suministro Eléctrico, dentro del siguiente periodo de facturación, por las afectaciones que les pueda ocasionar la interrupción del servicio o por su entrega fuera de especificaciones del Código de Red y los indicadores de continuidad, calidad y confiabilidad contenidos en las DACG de Transmisión y Distribución, cuando a instancia de una reclamación se acredite que estas afectaciones son atribuibles a fallas en la operación del sistema o en la infraestructura de transmisión y distribución distintas al caso fortuito o fuerza mayor. La bonificación, procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 70 del Reglamento de la LIE, para lo cual, el Suministrador podrá contratar una verificación en las Instalaciones Eléctricas, conforme a lo previamente pactado en el Contrato de Suministro. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, los Usuarios Finales podrán presentar una queja conforme al el procedimiento descrito en el numeral 24 de las presentes Condiciones Generales.

X. Bonificar a los Usuarios Finales por las afectaciones que les puedan ocasionar las fallas y omisiones en las actividades de medición, Facturación y cobranza del Suministro, dentro del siguiente periodo de facturación, a instancia de una reclamación, de conformidad con los procedimientos establecidos en las DACG de Transmisión y Distribución. Aunado a lo anterior, el Suministrador deberá procurar conciliar las quejas que presenten los Usuarios Finales con motivo de las deficiencias en la atención a Usuarios Finales, extravío de información, aplazamientos o negativas de atención no justificadas, así como cualquier otra discrepancia entre el servicio pactado y el recibido.

De no llegarse a un acuerdo entre las partes, los Usuarios Finales podrán presentar una queja según el procedimiento que se indica en el numeral 24 de las presentes Condiciones Generales.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**XI.** Poner a disposición del Usuario Final, previamente a la contratación del Suministro, toda la información necesaria, para que esté en posibilidad de tomar una decisión informada sobre los servicios ofrecidos a través de sus(s) oficina(s) de atención al público, página de internet y cualquier otro medio con el que cuente. La difusión de esta información deberá presentarse al público de manera clara, transparente y suficiente, debiendo prever como mínimo lo siguiente:

**a.** Requisitos y trámites simplificados para la atención de solicitud de servicios, celebración, modificación y Terminación de los Contratos de Suministro;

**b al e** [...]

**f.** Contenido del Aviso-Recibo y Comprobante de pago, según sea el caso;

**g.** Derechos y obligaciones del Suministrador de Servicios Básicos y del Usuario Final;

**h.** Opciones de Facturación y pago, así como sus requisitos y trámites asociados;

**i.** Cargos ordinarios, extraordinarios, indemnizaciones y bonificaciones.

**j.** Procedimiento para la recuperación del Depósito en Garantía, en los casos de Terminación del Contrato de Suministro.

[...]

[...]

**XII a XIV** [...]

**XV.** Facilitar a la Generación Exenta, la venta de energía y productos asociados de conformidad con el artículo 20 de la LIE.

**XVI a XXI** [...]

**XXII.** En el caso de la Generación Limpia Distribuida, los Certificados de Energías Limpias (CEL) que sean generados, se trasladarán al Suministrador de Servicios Básicos, según los términos que acuerden las partes en su Contrato de Suministro; y de conformidad con en el numeral 7 de los Lineamientos que establecen los criterios para el otorgamiento de Certificados de Energías Limpias y los requisitos para su adquisición.

**9.2** [...]

**I a II** [...]

**III.** Recibir respuesta de las promociones que presenten ante la CRE, en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a su presentación, sobre la aprobación, rechazo o solicitud de modificación de los Modelos de Contrato.

**IV** Ordenar al Distribuidor que realice la Suspensión del Suministro Eléctrico por haber incurrido el Usuario Final en alguno de los supuestos del artículo 41 de la LIE. De resultar injustificada dicha Suspensión en un proceso de controversia el Suministrador de Servicios Básicos será sancionado según el artículo 165, fracción III de la LIE y deberá resarcir al Usuario Final los costos y daños de que este hubiere sido objeto mediante proceso de conciliación o según lo determine la CRE, sin perjuicio de las demás compensaciones a las que el Usuario Final sea acreedor en términos del artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor y otras disposiciones legales.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**V.** Ordenar al Distribuidor que realice la Suspensión del servicio de Suministro Eléctrico a un Usuario, derivado del incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno, dentro de los 30 días naturales siguientes de la fecha límite de pago indicada en el Aviso-Recibo. La Suspensión del servicio no será procedente en aquellos casos que el Usuario Final haya presentado una queja ante la Profeco o ante la CRE antes de la fecha límite de pago, en apego al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Si la Suspensión del Servicio de Suministro Eléctrico resultare injustificada, además de las sanciones previstas en Ley, deberá resarcir al Usuario Final los costos y daños que le hubiere generado.

**VI.** Rescindir el Contrato de Suministro por actualizarse alguna de las causales previstas en el numeral 21.2 de las presentes Condiciones Generales.

**VII** [...]

**VIII.** Ser compensado por el Distribuidor, el Transportista u otros Participantes del Mercado, a través del CENACE, dentro del siguiente periodo de liquidación del Mercado Eléctrico Mayorista, por los gastos realizados a efecto de resarcir los daños ocasionados a sus Usuarios Finales por la interrupción del Suministro Eléctrico o la prestación del mismo, fuera de las especificaciones establecidas en el Código de Red y de los indicadores de calidad y continuidad establecidos en las DACG de Transmisión y Distribución, atribuibles a fallas que no se justifiquen mediante caso fortuito o fuerza mayor. Así como aquellas acordadas entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Transportista o el Distribuidor.

[...]

De no llegarse a un acuerdo entre las partes, podrán acudir a las instancias jurisdiccionales correspondientes para deslindar responsabilidades y determinar el monto de la compensación, misma que será ejecutada por el CENACE.

**IX y X** [...]

**XI.-** Se deroga.

**XII.** [...]

**10.** [...]

**10.1** [...]

**I y II** [...]

**III.** Abstenerse de conectar sus Centros de Carga o Instalaciones Eléctricas Independientes a las RGD o redes particulares sin la debida autorización y contrato, consumir energía eléctrica a través de Instalaciones Eléctricas Irregulares o sin sistemas de medición, así como utilizar energía eléctrica en forma o cantidad no autorizada por su Contrato de Suministro.

**IV y V** [...]

**VI.** Informar a su Suministrador de Servicios Básicos de manera presencial en cualquiera de sus sucursales, o por escrito libre, vía telefónica o por medios electrónicos, sobre su intención de dar por terminado el Contrato de Suministro, con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha que se requiera. Dicha terminación podrá aplicar por alguno de los supuestos establecidos en el numeral 21.1 de las presentes Condiciones Generales, con el fin de deslindar al Usuario Final de posibles obligaciones futuras generadas

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

bajo el Contrato de Suministro actual, y proceder al desmantelamiento o retiro de medidores o sistemas de medición, acometida y otros, cuando corresponda.

VII. Se deroga.

VIII. Permitir al Distribuidor o al Transportista, previa identificación del empleado de la empresa, según sea el caso, el acceso al inmueble donde haya de prestarse el servicio de Suministro para realizar la instalación, conservación, revisión o retiro de las líneas y equipos que sean necesarios para la conexión y medición del Suministro; así como para obtener los Registros de medición, cuando dichos equipos se encuentren en el interior del inmueble o áreas restringidas para el acceso. El Usuario Final queda obligado a no alterar de manera alguna dichas líneas y equipos.

En caso de negarse al Distribuidor o Transportista el acceso para la realización de lecturas de consumo, el Distribuidor o Transportista podrá solicitar a la CRE o a la Secretaría el envío de una Unidad de Verificación acreditada para aplicar el procedimiento establecido en el artículo 113 y 144 del Reglamento de la LIE, pudiendo reubicarse el medidor o equipo de medición al exterior del inmueble.

IX. Se deroga.

### **10.2 El Usuario Final del Suministro Básico tendrá los siguientes derechos:**

I y II [...]

III. Al pago de una indemnización, por parte del Transportista o el Distribuidor, por los daños que se causen en instalaciones, equipos o aparatos eléctricos de su propiedad o posesión, imputables a los excesos de las tolerancias permisibles en tensión o frecuencia que se ubiquen fuera de las especificaciones del Código de Red y de los indicadores de calidad y continuidad de las DACG de Transmisión y Distribución.

Independientemente de la procedencia de reclamaciones jurisdiccional, para que proceda directamente la indemnización, deberá solicitarse por el Usuario Final de Suministro Básico o su representante legal ante el Suministrador, en un plazo no mayor a 15 días hábiles de haber ocurrido los daños. Su solicitud deberá ir acompañada de una descripción de los daños a los equipos o las instalaciones, la zona geográfica de suministro donde ocurrieron los daños, así como el monto estimado total a precios de mercado por la indemnización y, en la medida de lo posible, pruebas técnicas o documentales que sustenten el daño alegado.

El Suministrador, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, debe solicitar, a su costa, una verificación de las instalaciones y equipos del Usuario Final de Suministro Básico a través de una Unidad de Verificación. En caso que la Unidad de Verificación constate el daño a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos del Usuario Final de Suministro Básico por las causas imputables señaladas en el presente inciso, el Suministrador, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, liquidará mediante depósito bancario al Usuario Final de Suministro Básico, los daños por el valor calculado. En caso contrario, en que la Unidad de Verificación no constate los supuestos daños en las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos del Usuario Final de Suministro Básico, éste deberá pagar el costo de la verificación. El Suministrador requerirá al Distribuidor los cargos del costo de la verificación cuando se constate que el daño a las instalaciones, equipos o aparatos eléctricos es atribuible al Transportista o el Distribuidor.

Será potestad del Suministrador acordar con el Transportista o el Distribuidor responsable los plazos y mecanismos de reembolsos, así como de la indemnización a través de la autoridad jurisdiccional

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

correspondiente conforme a lo que se establece en el numeral 16.2.3 Indemnizaciones realizadas por el Suministrador establecidas en las DACG de Transmisión y Distribución.

### **IV y V [...]**

**VI.** Recibir de la Unidad de Verificación copia del dictamen de verificación, en apego al artículo 110, fracción III, del Reglamento de la LIE. De la misma manera, cuando el Distribuidor o el Transportista realicen una constancia donde se describa el desarrollo de la verificación, prevista en el artículo 113 del Reglamento de la LIE y las DACG de Transmisión y Distribución, el Usuario Final tendrá derecho a recibir copia de la constancia con firma autógrafa. La constancia, según sea el caso, deberá incluir como mínimo un resumen de los resultados de la verificación, el número del medidor o equipo de medición, la fecha, el estado del equipo, aparato o instrumento de medición con respecto a la Norma Oficial Mexicana 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.

### **VII al X [...]**

**XI.** Cuando sus instalaciones le permitan al Usuario Final operar ya sea como Centro de Carga, cuando retire energía de la red, o como Generación Distribuida, cuando inyecte energía a la red, en los términos del artículo 126, fracción II, de la Ley; y de la Sección II, fracción 7, de los Lineamientos, el Usuario Final de Suministro Básico tendrá derecho de inyectar a la red los excedentes de energía limpia generados en sus instalaciones y recibir los CEL que correspondan a la energía limpia generada y efectivamente inyectada a la red.

### **XII. [...]**

### **11. [...]**

**I.** Por regla general, los Contratos de Suministro Básico tendrán vigencia indefinida. No obstante, lo anterior, la CRE podrá aprobar modelos de contrato a los Suministradores Básicos que lo soliciten, en donde se establezca un tiempo determinado.

### **II al VI [...]**

### **VII [...]**

En caso de que el solicitante no sea el propietario del inmueble, deberá acreditar ante el Suministrador de Servicios Básicos, por medio del instrumento jurídico idóneo y conforme a lo establecido en el contrato de suministro aprobado por la CRE, el uso o goce del inmueble.

### **VIII al XX [...]**

**XXI.** El Suministrador de Servicios Básicos avisará a los Usuarios Finales conectados en baja tensión de una variación en su consumo, cuando la misma permita estimar un cambio de tarifa al alza o la baja definidos para su localidad, a través de la emisión del Aviso-Recibo del periodo correspondiente, con el fin de que dichos Usuarios Finales puedan tomar oportunamente las acciones que mejor convengan a sus intereses. Lo anterior no aplicará para la modalidad de prepago.

En el caso que el equipo de medición de los Usuarios Finales de baja o media tensión permita al Transportista o Distribuidor informar al Usuario Final su curva de consumo del periodo en tiempo real, deberá

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

comunicar a éste dicha información a través de su portal de internet o por medio de una aplicación electrónica.

**XXII.** [...]

**a al n** [...]

**o.** Vigencia del contrato y prórrogas; y en el caso de contratos indefinidos, el plazo en días hábiles para notificar su Terminación;

**p al r** [...]

**s.** Los casos en que procederá la Suspensión del Suministro;

**t al u** [...]

**v.** La obligación del Suministrador de Servicios Básicos de informar al Usuario Final, a través de todos los medios a su disposición, cuando la interrupción del Suministro Eléctrico que exceda los límites establecidos en el Código de Red o en los indicadores de calidad y continuidad establecidos en las DACG de Transmisión y Distribución, se deba a un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, e informar sobre los términos en los que se reestablecerá el Suministro.

**w** [...]

**x.** La autorización expresa del Usuario Final para que el Transportista o el Distribuidor, a través del Suministrador de Servicios Básicos, conecte el Suministro Eléctrico y lleve a cabo la obtención de la información registrada en el equipo o dispositivo de medición, cuando no se cuente con un medidor con comunicación remota;

**y** [...]

**z.** Para Prepago, los contratos contendrán adicionalmente disposiciones que le permitan al Usuario Final conocer cuando su saldo está próximo a agotarse, y explicar el procedimiento para cambiar a otra modalidad de Facturación. Cuando el saldo se haya agotado bastará que el Usuario Final realice una recarga de saldo para reanudar el Suministro, sin necesidad de cubrir cargos por reconexión.

**XXIII al XXVI** [...]

**12.** [...]

**I a III** [...]

**IV.** El Depósito de Garantía deberá ser proporcional a la demanda contratada, a su consumo o al promedio de adeudos pendientes de pago, según corresponda, y a las obligaciones que contraiga el Usuario Final ante el Suministrador de Servicios Básicos en función de la tarifa que le aplique. El Depósito de Garantía no podrá en ningún caso exceder el equivalente al consumo promedio de un periodo completo de facturación, sea éste mensual o bimestral, o al promedio de adeudos pendientes de pago, para la categoría de usuario y la zona donde se provea el Suministro.

**V.** [...]

**VI.** En ningún caso se podrá requerir Depósito en Garantía a los Usuarios Finales que hayan contratado el Suministro Eléctrico en la modalidad de Prepago.

**VII a VIII [...]**

**IX.** El pago del Depósito de Garantía podrá realizarse en efectivo, por transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito, cuando los Usuarios Básicos sean personas físicas, y en efectivo, por transferencia bancaria, cheque de caja o mediante pólizas de fianza, cuando los Usuarios Básicos sean personas morales.

**X.** Cuando el Usuario Final que haya dado un Depósito en Garantía y solicite al Suministrador la Terminación del Contrato, el Depósito en Garantía le deberá ser reembolsado en un plazo no mayor a 15 días naturales contados a partir de la fecha de Terminación. Podrá retenerse únicamente el monto que corresponda al Impuesto al Valor Agregado (IVA) que el Usuario Final hubiera pagado inicialmente. En caso de existir adeudos por parte del Usuario Final, el Suministrador de Servicios Básicos destinará el Depósito en Garantía para cubrir tales adeudos, debiendo reembolsar la diferencia, si la hubiere, en un plazo no mayor de 15 días naturales al Usuario Final.

**XI [...]**

**13. [...]**

**I. [...]**

**II.** El Suministrador de Servicios Básicos proporcionará su servicio en coordinación con el Transportista o el Distribuidor, para que éstos últimos realicen la conexión física del Suministro Eléctrico del Usuario Final, respetando los plazos fijados para la atención de solicitudes de los servicios establecidos en el Apéndice B de las DACG de Transmisión y Distribución.

**a. Se deroga.**

**b. Se deroga.**

**III.** El Suministrador de Servicios Básicos deberá solicitar al Distribuidor o al Transportista la instalación de los equipos y aparatos de medición, la acometida hasta la base del medidor, conectores u otro equipo de medición que sea necesario para ofrecer el Suministro Eléctrico en las instalaciones del Usuario Final, conforme a las características del Suministro contratado. El retiro de dichos equipos y aparatos de medición sólo podrá realizarse por el Distribuidor o el Transportista a la Rescisión o Terminación del Contrato de Suministro, en caso de ser aplicable, en los términos de las presentes disposiciones administrativas, o para su sustitución con un nuevo equipo o aparato de medición. La instalación y retiro de los equipos y aparatos de medición deberá realizarse en términos no discriminatorios, sin dar preferencia a ningún Usuario Final ni Suministrador.

**IV al VI [...]**

**VII.** El Usuario Final deberá contar con las condiciones necesarias y permitir al Distribuidor o al Transportista, según sea el caso, el acceso al espacio en el inmueble para realizar la instalación, conservación, mantenimiento o retiro de los medidores, sistemas de medición y líneas que sean necesarios para recibir el Suministro en el inmueble señalado en el Contrato de Suministro. Una vez finalizada la instalación de las líneas y sistemas de medición, el Usuario Final quedará obligado a no alterarlos. Su verificación estará a cargo de unidades de verificación aprobadas de acuerdo con el artículo 113 del Reglamento de la LIE. En el caso de la conexión a Usuarios del Suministro Básico en alta tensión se procederá conforme al artículo 33, fracción IV, de la LIE y lo establecido en el Código de Red.

**VIII al X [...]**

**XI.** Cuando el Usuario de Suministro Básico tenga la capacidad de operar ya sea como Centro de Carga, retirando energía de la red, o como Generador Exento, inyectando energía a la red, en baja o media tensión, en modalidad individual o colectiva (Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida), deberá firmar 2 contratos con su Suministrador de Servicios Básicos: uno como Usuario Final o Centro de Carga, y otro como Generador Exento. Quedará prohibido implementar generación distribuida en las modalidades de suministro eléctrico de pre-pago y facturación en punto de venta.

**XII.** Se deroga.

**XIII. [...]**

**XIV.** El Suministrador de Servicios Básicos, el Distribuidor y el Transportista tendrán la opción, más no la obligación, de instalar dispositivos y tecnologías de última generación asociados con redes inteligentes al Usuario Final, siempre y cuando los mismos cumplan, como mínimo, con las características de los equipos de medición compatibles con el Código de Red y el Manual de Requerimientos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Sistema Eléctrico Nacional y el Mercado Eléctrico Mayorista.

**14. [...]**

**I.** El Distribuidor y el Transportista podrán instalar sistemas de medición para el Suministro Básico en baja, media o alta tensión con diferentes características, sellos y medidas de seguridad, en función de las tarifas y tipo de Suministro contratado. Dicha información se encontrará en la solicitud elaborada por el Suministrador de Servicios Básicos.

**II. [...]**

a. Cuando el Suministro de Servicios Básicos contratado sea en baja tensión, el costo del medidor será cubierto por el Distribuidor.

b. Cuando el Suministro contratado sea en media o alta tensión, la responsabilidad de pago se definirá conforme al numeral 11.5.2 de las DACG de Transmisión y Distribución.

**III.** El Distribuidor o el Transportista podrá sustituir los sistemas de medición, colocando los sellos y medidas de seguridad que sean necesarios, sin costo para el Usuario Final por motivos de falla, obsolescencia o mantenimiento.

En este caso el Distribuidor o el Transportista deberá notificar al Usuario Final, por medio de la misma constancia que se levante, el cambio del sistema de medición una vez realizado dicho cambio.

**IV.** En caso de daño o pérdida de los equipos de medición del Usuario Final, éste tendrá la obligación de cubrir el costo del mismo cuando se encuentre en el interior del inmueble. De encontrarse en el exterior del inmueble donde se contrató el Suministro Básico, el Distribuidor o el Transportista, según corresponda, procederá a reemplazarlo sin costo para el Usuario Final en la primera ocasión. En caso de reincidencia, el Usuario asumirá el costo, teniendo la opción de colocar protecciones adicionales por su cuenta, siempre que no impidan realizar una eventual Suspensión del Suministro.

**V.** El medidor de respaldo no estándar en cualquier tensión no podrá sustituir al medidor o equipo de medición principal para fines de Facturación.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**VI.** Cada Contrato de Suministro deberá estar asociado a un equipo de medición con salvedad de cargas dispersas, mobiliario urbano, semáforos, cámaras de seguridad pública, radares de velocidad, equipos de telecomunicaciones que consuman energía eléctrica o cualquier otra carga que la CRE permita su estimación.

**VII.** Para fines de liquidación en el supuesto del inciso anterior, se calculará la energía entregada o recibida a partir de las mediciones de generación y consumo por separado, como se indica en las Reglas del Mercado, y se le aplicará la tarifa o el importe que se haya establecido en el respectivo contrato, según corresponda. Para los fines de facturación que realice el Suministrador al Usuario Final, se deberá observar lo establecido en el artículo 15.3 de las presentes DACG.

**VIII. Se deroga.**

**IX. Se deroga.**

**X.** En todos los casos los medidores y sistemas de medición deberán cumplir, en función de la tensión y características del Suministro contratado, con lo establecido en el artículo 113 del Reglamento de la LIE y artículo 17 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como apegarse a lo especificado en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, el Código de Red o, en su caso, con las especificaciones vigentes, y cumplir al menos con las siguientes características:

**a.** [...]

**b.** El Usuario de Suministro Básico podrá instalar y mantener por su propia cuenta, medidores y equipos de medición de respaldo en los puntos de interconexión o conexión, siempre y cuando cumplan con las especificaciones vigentes.

**c. Baja y media tensión para vehículos eléctricos.** Los medidores y cargadores para la recarga de vehículos eléctricos deberán cumplir con los estándares y especificaciones técnicas que correspondan. En caso que la energía almacenada en el vehículo eléctrico o cualquier otro medio de almacenamiento se utilice para inyectar energía a la red eléctrica deberá seguirse el proceso de interconexión correspondiente.

**d.** [...]

**XI** [...]

**XII.** En todos los casos, el tipo y modelo del medidor o equipo de medición deberá ser previamente analizado mediante un Procedimiento de Evaluación de la Conformidad por un Laboratorio de Prueba o Laboratorio de Calibración, según se establece en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, para conocer su grado de cumplimiento de la normatividad vigente.

**XIII. Se deroga**

**XIV.** Opcionalmente, el medidor o equipo de medición podrá desplegar los parámetros que los referentes a la calidad de la energía, así como la indicación del estado operativo de la conexión (conectado o desconectado) y aquellos referentes al funcionamiento del propio medidor.

**XV. Se deroga.**

**XVI. Se deroga.**

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**XVII.** El Suministrador de Servicios Básicos podrá solicitar al Distribuidor un cambio o ajuste del medidor, mientras éste sea consistente con las características del Suministro que ofrece y esté respaldado en el contrato firmado entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Distribuidor.

**XVIII.** [...]

**XIX.** Cuando el Distribuidor o el Transportista reciba del Suministrador de Servicios Básicos una solicitud de instalación de medidor a un Usuario Final por primera vez, y la Instalación Eléctrica Independiente de dicho Usuario Final no cuente con las condiciones o espacios necesarios para recibir el Suministro o instalar el medidor, el Distribuidor o el Transportista deberá documentar esta situación y dar aviso al Suministrador de Servicios Básicos, para posteriormente proceder conforme al numeral 13, fracción VIII, de las presentes Condiciones Generales.

**XX.** El Distribuidor y el Transportista sólo podrán negar el cambio o ajuste del medidor que solicite el Suministrador de Servicios Básicos, cuando el medidor está a cargo del Usuario Final, por alguna de las siguientes razones:

- a. El nuevo medidor solicitado no cumple con la normatividad vigente aplicable.
- b. El medidor actual cumple con la normatividad vigente y funciona correctamente, una vez habiendo sido analizado, en campo o de manera remota, por una unidad de verificación.
- c. El nuevo medidor solicitado no corresponde al tipo de Suministro contratado.

[...]

**XXI.** [...]

**XXII.** La responsabilidad sobre el pago de los sistemas de medición para los Usuarios de Suministro Básico que realicen las actividades de los Generadores Exentos descritas en el Manual de Interconexión de Centrales de generación con capacidad menor a 0.5 MW, se definirá de conformidad con el numeral 11.5.2 de las DACG de Transmisión y Distribución.

**15.** [...]

**15.1** [...]

**I.** [...]

**II.** El Suministrador de Servicios Básicos obtendrá del Distribuidor o del Transportista los Registros de medición al menos una vez dentro de cada periodo de Facturación, sea este mensual o bimestral, excepto en el caso de Prepago y Facturación en punto de venta.

**III** [...]

**IV.** El Suministrador cobrará con base en la medición que el Transportista o el Distribuidor realice del consumo y la demanda de energía eléctrica del servicio de alumbrado público a los municipios con los que mantenga un contrato conforme a lo siguiente:

- a. Con un Suministrador Básico si el municipio se mantiene sin agregación de cargas,
- b. Con un Suministrador Calificado si el municipio realiza la agregación de cargas y se registra como Usuario Calificado.

V. [...]

VI. El Distribuidor o el Transportista tendrá la opción de instalar dispositivos para detectar o prevenir el desperdicio o robo de energía, sin necesidad de notificar al Usuario Final.

VII. El Suministrador de Servicios Básicos podrá brindar a prestadores de servicios en general, el servicio de cobranza externa por diversos conceptos, entre ellos contribuciones municipales y estatales, a cambio de una remuneración. Estos servicios deben ser ofertados en igualdad de circunstancias y no ser indebidamente discriminatorios. Queda prohibido condicionar la contratación de servicios de cobranza externa, a la contratación del Suministro Calificado o cualquier otro servicio que brinde el Suministrador de Servicios Básicos. En el caso de que un Suministrador de Servicios Básicos condicione la contratación de otros servicios o existan indicios de un trato discriminatorio en la oferta de los mismos, la CRE determinará la sanción correspondiente.

**15.2 [...]**

I y II [...]

III. Si la causa que originó la ausencia de registros es el daño o extravío de los sistemas de medición, el responsable de la toma de lectura deberá notificarlo en un plazo máximo de 10 días hábiles al Distribuidor o al Transportista responsable con el fin de que un nuevo equipo de medición sea instalado.

IV. De constatarse el daño o extravío reiterado de los medidores o sistemas de medición en al menos tres ocasiones, durante los últimos 12 meses móviles, el Suministrador de Servicios Básicos tendrá la opción de modificar la modalidad de Facturación del Usuario Final, de Facturación mediante Aviso-Recibo a Prepago o Facturación en punto de venta.

Cuando proceda lo anterior, el Suministrador de Servicios Básicos estará obligado a notificarle al Usuario Final, con al menos cinco días hábiles de anticipación a que opere dicho cambio. Así mismo, el Usuario Final deberá acudir a alguna de las sucursales del Suministrador a realizar la firma del contrato respectivo, otorgándole en ese mismo momento de manera gratuita el primer dispositivo electrónico que se requiera conforme a la nueva modalidad de facturación. En caso de que el Usuario no acuda en el término otorgado, podrá suspenderse el servicio a fin de que acuda a formalizar el nuevo contrato.

[...]

V. Si como consecuencia de una verificación realizada por una Unidad de Verificación se encuentre que los medidores o equipos de medición estén ausentes o presenten fallas, el Distribuidor o el Transportista deberán observar los procedimientos de ajuste a la facturación y reembolsos establecidos en el Reglamento de la LIE y las DACG de Transmisión y Distribución.

[...]

a y b [...]

VI al IX [...]

X. Se deroga.

**15.3 De la medición y facturación de los centros de carga con Generación Distribuida.**

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- I. Los datos de medición de los centros de carga con Generación Distribuida deberán ser entregados periódicamente (mensual o bimestralmente) por el Distribuidor al Suministrador de conformidad, con las DACG de Transmisión y Distribución.
- II. Para efectos de facturación, el Suministrador medirá el factor de potencia de los centros de carga que compartan medición con centrales eléctricas de Generación Distribuida considerando la frecuencia cinco-minutales sobre el total de energía activa consumida de la red eléctrica por el centro de carga, sin descontar la energía activa entregada a la red eléctrica por la central eléctrica.
- III. El Suministrador no podrá penalizar al Usuario Final por un factor de potencia obtenido por estimaciones y que contravengan el inciso anterior.

### 16. [...]

#### I al III [...]

**IV.** El Suministrador de Servicios Básicos deberá contar con procedimientos que le permitan conocer y demostrar a terceros, de acuerdo a la zona donde se provea el Suministro, la fecha de entrega de los Avisos-Recibos a sus Usuarios Finales. En el caso de los Avisos-Recibos enviados por medios electrónico se asumirá que la entrega es inmediata.

#### V al IX [...]

**X.** Cuando derivado de la verificación realizada por Unidades de Verificación a los sistemas de medición, el Transportista o el Distribuidor, puedan advertir que el equipo o instrumento de medición instalado arroja 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, los ajustes a la facturación del Usuario Final por el Suministrador se aplicarán al artículo 113, fracción III del Reglamento de la LIE.

Para los efectos del cálculo del importe de la energía consumida y no facturada cuando exista infracción del Usuario Final en los supuestos del artículo 165, fracción VI de la Ley, el periodo comprendido entre la fecha en que se cometió la infracción y la fecha de la verificación en términos del 114 del Reglamento de la LIE, podrá ser hasta por diez años.

El plazo de prescripción de las quejas y solicitudes de los Usuarios Finales será al término de un año a partir que se haya recibido el ajuste a la factura por parte del Suministrador respectivo.

### XI. [...]

#### a al e [...]

**f.** Los registros de las mediciones de los 12 meses anteriores (al reverso) de energía activa en kilowatt-horas (kWh) y demanda facturable en kilowatts (kW), según proceda;

Cuando los sistemas de medición no muestren directamente los valores medidos, el Distribuidor o el Transportista deberá realizar las conversiones que sean necesarias para entregar al Suministrador los valores finales correspondientes.

#### g al k [...]

**l.** Número de identificación de los medidores o sistemas de medición para Usuarios Finales del Suministro Básico;

m al r [...]

**XII y XIII** [...]

XIV. Se deroga.

**XV al XVI** [...]

**XVII.** Los conceptos cobrados por servicios a cuenta de terceros autorizados, podrán ser trasladados a la Factura, cuando estos deriven de acuerdos, convenios o contratos celebrados entre el Usuario Final y los terceros autorizados con intermediación del Suministrador de Servicios Básicos. El retraso del pago de dichos conceptos por servicios a cuenta de terceros, no serán causa para la Rescisión del Contrato de Servicio de Suministro Básico.

El párrafo anterior incluye el servicio de cobranza externa de diversos conceptos, entre ellos contribuciones municipales y estatales.

**a. Se deroga.**

**b. Se deroga.**

**XVIII.** [...]

**XIX.** [...]

**XX.** [...]

**XXI.** Para efectos de medición y Facturación, los consumos de aquellos Centros de Carga que hayan empezado a recibir el Suministro Eléctrico a partir de la publicación de las presentes Condiciones Generales deberán contar un código RMU.

El cumplimiento de esta fracción podrá ser objeto de una inspección por parte de una unidad de inspección acreditada por la CRE.

**XXII.** Los Usuarios Finales deberán recibir en su Facturación una contraprestación por las reducciones de su Demanda Controlable y productos asociados que establece el artículo 49 conforme a las DACG en materia de Demanda Controlable que emita la CRE.

**XXIII al XXIII** [...]

**17.** [...]

**I.** [...]

**II.** El Usuario Final podrá optar por el servicio de Facturación entre las modalidades de envío de Aviso-Recibo, Prepago o Facturación en punto de venta, cuando el prestador disponga de las mismas. No obstante, la modalidad elegida, el Usuario Final podrá realizar el pago del servicio de Suministro de Energía Eléctrica a través de cualquiera de los medios de pago de los que el Suministrador disponga.

**III.** El Usuario Final podrá realizar el Prepago, pago del Aviso-Recibo y pago de la Facturación en punto de venta, en cualquier oficina de atención del Suministrador de Servicios Básicos, centros de cobranza externos habilitados por el Suministrador de Servicios Básicos, vía internet o mediante aplicaciones para dispositivos móviles, los cuales serán dados a conocer a los interesados en el Aviso-Recibo, ya sea por medios

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

electrónicos o a través de medios masivos de comunicación. El Suministrador de Servicios Básicos deberá ofrecer al menos un medio de pago gratuito en sus oficinas para el Usuario Final. Los puntos de cobranza pertenecientes a terceros con los que el Suministrador tenga algún convenio, podrán cobrar una comisión al Usuario Final por el servicio de cobro respectivo.

**IV al V** [...]

VI. Se deroga.

**VII.** El Suministrador de Servicios Básicos deberá estar en posibilidad de aceptar un pago parcial del adeudo para determinar si realiza la Suspensión del Suministro Eléctrico.

VIII. Se deroga.

**IX.** Cuando el Usuario Final incurra en el retraso del pago de un Aviso-Recibo, los Avisos-Recibos subsecuentes deberán contener un recordatorio de tal situación, así como los datos de las personas o áreas de su Suministrador a las cuales podrá contactar para atender su situación, así como la inclusión de información que tenga como finalidad orientar al Usuario Final respecto de las opciones con las que cuenta para solucionar sus dificultades de pago. Dentro de las opciones que los Suministradores podrán ofrecer a sus clientes, se podrá incluir la de reestructuración de deuda.

**X.** A solicitud expresa del Usuario Final, y en aquellos casos en que las tarifas aplicables introduzcan un elemento de estacionalidad en sus cuotas, el Suministrador de Servicios Básicos podrá celebrar con el Usuario Final 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 calculará como un promedio de sus pagos mensuales o bimestrales, establecidos con base al monto consignado en el Aviso-Recibo de los últimos doce meses. A este valor, se le adicionará 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.

**XI.** Cuando se proceda a la Terminación o se incurra en la Rescisión de un Contrato de Suministro, el Usuario Final estará obligado a cubrir el monto correspondiente a la Factura final que emita su Suministrador de Servicios Básicos. Si el adeudo indicado en la Factura final no fuera pagado por el Usuario Final, y el Depósito en Garantía no alcanzare para cubrir el monto de la misma, dicho adeudo no podrá ser motivo para negar la Terminación del Contrato por parte del Usuario Final y deberá ingresarse a la cartera vencida del Suministrador de Servicios Básicos que brindaba el servicio a más tardar en 90 días naturales después de dar por Terminado o Rescindido el Contrato respectivo. El Suministrador de Servicios Básicos podrá reclamar el pago del adeudo por la vía mercantil.

**XII.** La factura final está asociada a la fecha de Terminación del Contrato de Suministro, ya sea por cambio de Suministrador, cambio de domicilio del Usuario Final, el fin de la posesión legal del inmueble por el Usuario Final (propiedad o cualquier otra forma de posesión legal) o por la Suspensión del Suministro.

[...]

Quando la factura final se emita con motivo de la Suspensión del Suministro, representará la fecha de desconexión del Suministro.

**XIII.** Los Suministradores de Servicios Básicos deberán contar con procedimientos internos de gestión de cobranza, que podrán incluir la contratación de terceros para recuperar los adeudos de servicios que fueron

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

suspendidos por el Distribuidor o el Transportista, así como su cartera vencida, en apego a las disposiciones legales aplicables. En ambos casos, deberá de documentarse dichos procesos.

### **XIV.** [...]

**XV.** El Suministrador de Servicios Básicos no podrá cobrar a los solicitantes o nuevos Usuarios Finales, cargos o adeudos que precedan a la fecha de celebración del Contrato de Suministro, ni cobrar adeudos generados con anterioridad por otros Usuarios Finales en la misma Instalación Eléctrica Independiente.

Lo anterior, no aplicará en los casos en los que la nueva persona que solicite el Suministro Eléctrico sea pariente consanguíneo o por afinidad hasta el cuarto grado en línea recta o colateral; o cuando se encuentre que el Usuario Final a quien se atribuye el adeudo, continúa habitando en el mismo inmueble donde se encuentra dicha Instalación Eléctrica tras la Terminación del contrato y Suspensión del Suministro anterior, en cuyo caso se presumirá que dicha Terminación y Suspensión tuvo como finalidad evitar el pago del adeudo. La carga de la prueba para demostrar dichos supuestos recaerá en el Suministrador de Servicios Básicos.

[...]

### **XVI.** [...]

#### **18.** [...]

##### **18.1** [...]

###### **I.** [...]

###### **II.** [...]

[...]

[...]

El Suministrador de Servicios Básicos podrá convenir con el Distribuidor o el Transportista, la entrega de los calendarios de suspensiones programadas con al menos tres meses de anticipación.

###### **III.** [...]

##### **18.2** [...]

###### **I.** [...]

II. Se deroga.

###### **III al V** [...]

### **19. De la Suspensión del Suministro Básico**

#### **19.1.** [...]

I. Se entenderá por Suspensión del Suministro a la interrupción deliberada, temporal y reversible del Suministro Eléctrico ordenada por el Suministrador de Servicios Básicos, Transportista, Distribuidor o CENACE, y ejecutada por el Transportista o Distribuidor, según corresponda.

**II. Se deroga.**

**III.** El Suministrador de Servicios Básicos podrá ordenar la Suspensión del Suministro Eléctrico a Usuarios Finales, emitiendo las instrucciones respectivas al Transportista o Distribuidor, cuando exista incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno o se actualice alguno de los supuestos previstos en el artículo 41 de la Ley.

La Suspensión podrá proceder de manera inmediata, sin notificación previa del Suministrador de Servicios Básicos, cuando el Distribuidor o Transportista 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 este caso el Distribuidor o Transportista estará obligado a notificar al Suministrador de Servicios Básicos que corresponda en las 24 horas posteriores a la Suspensión

**IV. [...]**

**V.** Cuando el Usuario Final al que se refiere el artículo 41, fracción IV, de la Ley sea un gobierno municipal o estatal a cargo de proveer los servicios de alumbrado público, bombeo de agua potable y aguas negras (cárcamos), clínicas, hospitales, sanatorios o cualquier otra institución de salud pública, asilos, casas hogar, instituciones educativas y centros docentes en todos sus niveles, centros de rehabilitación, guarderías, estancias infantiles y albergues, estaciones de bomberos, terminales aéreas, terrestres y marítimas, centros de readaptación social (cárceles y reclusorios), centros de inteligencia, centro de monitoreo de seguridad vial y centros de procuración de justicia, instalaciones militares, radiodifusoras y televisoras y todos los suministros de energía eléctrica de industrias que por las características de los productos que manejan o producen representen un riesgo para la población, así como transporte público (metro, tren ligero, metrobús, trolebús) o cualquier otro similar de servicio público, la Suspensión deberá ser precedida por un aviso entregado al Usuario Final con al menos 72 (setenta y dos) horas de antelación, y la Suspensión del Suministro se apegará a los Protocolos para la suspensión del suministro de energía eléctrica, que en su caso emita el Suministrador de Servicios Básicos. La suspensión no justificada se sancionará según lo previsto en el artículo 165, fracción III, de la LIE.

Cuando los servicios públicos que reciban el Suministro Eléctrico afecten o puedan afectar la vida, la salud o la seguridad de las personas en términos del artículo 17 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las partes podrán firmar contratos o convenios adicionales que garanticen la continuidad del Suministro.

**VI. [...]**

**VII. [...]**

**VIII.** Cuando el usuario de Suministro Básico haya interpuesto una queja ante la Profeco o la CRE, según corresponda, con relación a una Suspensión, el Suministrador de Servicios Básicos quedará imposibilitado para Suspendir el Suministro, o estará obligado a reestablecerlo en caso de haber sido Suspendido, en tanto se resuelve dicha queja, en apego al artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, tras la presentación de la queja no aplicará el plazo acordado por las partes en el contrato de suministro para proceder a finiquitar el servicio de Suministro. De ratificarse en el fallo de la CRE o la Profeco la Suspensión al Usuario Final este deberá cubrir el monto correspondiente al consumo acumulado hasta el día en que efectivamente se realice la Suspensión.

[...]

[...]

**IX.** [...]

**X.** [...]

**a.** [...]

**b.** En caso de que el Suministrador de Servicios Básicos haya ordenado la Suspensión del Suministro Eléctrico al Usuario Final, debido a que este último obtuvo energía eléctrica a través de Instalaciones Eléctricas irregulares, que alteraron o impidieron el funcionamiento normal de los sistemas de medición, o se hayan conectado a las líneas sin contar con la autorización del Distribuidor, éste dará aviso a la CRE, a efecto de que ésta aplique la sanción prevista en el artículo 165, fracción VI, incisos a) o b) de la LIE, según corresponda, y, el Suministrador de Servicios Básicos ordenará la reconexión del Suministro Eléctrico al Usuario Final una vez que el Usuario Final i) haya corregido las irregularidades de las Instalaciones Eléctricas que alteraban o impedían el funcionamiento normal de los sistemas de medición; ii) haya pagado la sanción correspondiente; iii) haya cubierto el monto correspondiente a la energía consumida, y no facturada, calculada como se indica en el artículo 114 del Reglamento de la LIE; y iv) celebre un nuevo Contrato de Suministro, en caso que el contrato anterior hubiese sido Rescindido por el Suministrador de Servicios Básicos.

**c.** [...]

**d.** [...]

**e.** [...]

**f.** [...]

**XI.** Con el fin de propiciar la regularización de las tomas de Suministro Eléctrico en baja tensión en favor de las personas de escasos recursos que hayan incurrido en alguno de los supuestos del artículo 165, fracción VI, de la Ley, cuando dichos usuarios regularicen sus instalaciones y consumos, el Suministrador podrá optar por proponer esquemas asequibles de pago de los adeudos generados por conceptos de energía no consumida y no facturada.

**XII.** [...]

**XIII.** [...]

19.2. Se deroga.

**20.** [...]

Las fracciones I y VI. Se derogan.

#### **20.1 Actualización de los datos del Usuario Final**

I. En los Contratos de Suministro celebrados entre el Suministrador de Servicios Básicos y el Usuario Final sustentados en los Modelos de Contratos de Suministro, registrados ante la Profeco y aprobados por la CRE, procederá sin necesidad de notificar a dichas autoridades, la actualización de la siguiente información del Usuario Final:

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

- a. La corrección o modificación de la dirección u otros datos personales del Usuario Final, siempre que se trate del mismo Usuario Final y la misma Instalación Eléctrica Independiente. Esta actualización podrá realizarse en cualquier momento, observando las disposiciones legales aplicables.
- b. Por cambio en la modalidad de entrega del Aviso-Recibo o Comprobante de Pago, de impresa a electrónica o viceversa, a solicitud del Usuario Final. Esta actualización podrá realizarse en cualquier momento.

### **20.2 Modificación del Contrato de Suministro**

- I. La CRE contará con un plazo máximo de 30 días hábiles para aprobar, rechazar, o solicitar modificaciones a los Modelos de Contrato de Suministro que le sean presentados por un Suministrador de Servicios Básicos.
- II. Cuando la CRE autorice cambios al Modelo de Contrato de Suministro de un Suministrador de Servicios Básicos, o a los montos autorizados del Depósito de Garantía, dichos cambios sólo aplicarán a los nuevos Usuarios Finales que contraten el Suministro, más no a los Usuarios Finales que hayan contratado el Suministro previamente bajo un Modelo de Contrato de Suministro anterior. El Suministrador de Servicios Básicos deberá registrar dicho Modelo de Contrato nuevamente ante Profeco

### **20.3 Reexpedición del Contrato**

Procederá la reexpedición de un Contrato de Suministro Básico con un mismo Usuario Final, en los siguientes casos:

- I. Por cambio del uso y destino del Suministro Eléctrico (residencial, comercial o industrial), cambio en las características o demanda contratada que implique un cambio en la tarifa, o la creación de dos o más Instalaciones Eléctricas Independientes, siempre y cuando ello no represente una división artificial de Centros de Carga con el fin de reducir el monto Facturado, o evadir el registro como Usuario Calificado. En este caso, cada propietario o arrendatario de la Instalación Eléctrica Independiente deberá celebrar un nuevo contrato.
- II. Por reclasificación o reestructuración de la estructura tarifaria para el Suministro Básico, cuando ello implique una nueva clasificación del Usuario Final o de la modalidad de Suministro.
- III. Por cambio en la modalidad de pago, entre prepago mediante Aviso-Recibo y post-pago o Facturación en punto de venta.

### **20.4 Celebración de nuevo contrato**

Procederá la celebración de un nuevo Contrato de Suministro Básico con el Usuario Final, en los siguientes casos:

- I. Por cambio de Suministrador de Servicios Básicos.
- II. Por recontractación del Suministro Eléctrico tras la Terminación de un contrato de Suministro Básico, por cualquiera de las partes, o la Rescisión del mismo, una vez que se hayan realizado los cambios que fueren necesarios o atendido las causas que dieron origen a la Terminación o Rescisión.
- III. Cuando el Usuario de Suministro Básico se registre voluntariamente o sea registrado por la CRE, como Usuario Calificado, conforme lo prevé el artículo 60 de la Ley.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**IV.** Por cambio del titular del Contrato de Suministro, sea persona física o moral, de la Instalación Eléctrica Independiente, o del inmueble que contenga la Instalación Eléctrica Independiente. En este caso, el usuario anterior y el nuevo usuario deberán dar aviso al Suministrador en un término no mayor a 30 días naturales para la celebración del nuevo Contrato de Suministro.

**V.** Por la agregación de dos o más Instalaciones Eléctricas Independientes en una, siempre y cuando la nueva Instalación Eléctrica se encuentre en un mismo inmueble.

**VI.** Cuando un Usuario de Suministro Básico adquiera la capacidad de inyectar energía a la red como Generador Exento, Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida, deberá formalizar un contrato de interconexión y de contraprestación con el Distribuidor y con el Suministrador de Servicios Básicos respetivamente.

### **21. De la Terminación y la Rescisión del Contrato de Suministro**

#### **21.1. De la Terminación del Contrato de Suministro**

**I.** El Usuario Final podrá solicitar la Terminación del Contrato de Suministro por cualquier causa y sin necesidad de justificar su decisión. No obstante, deberá presentar su solicitud al Suministrador por medio de un escrito libre. La solicitud debe contener como mínimo:

- a. nombre del titular del contrato y RMU,
- b. número de identificación del contrato,
- c. domicilio,
- d. persona a la que habrá de dirigirse,
- e. firma autógrafa,

Así como cualquier otro que se considere necesario o a través de la Firma Electrónica Avanzada.

El contrato de suministro se tendrá por terminado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la solicitud.

**II.** La comunicación del Usuario Final al Suministrador de Servicios Básicos sobre su cambio de domicilio implicará la Terminación del Contrato de Suministro. No obstante, dicha comunicación deberá ser presentada al Suministrador por escrito, y con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha en que haya de operar el cambio de domicilio.

Una vez Terminado el Contrato de Suministro, el Usuario Final quedará exento de toda responsabilidad y cargo que se pudieran generar con posterioridad, no así de las responsabilidades y cargos generados anteriormente.

#### **III [...]**

**IV.** Queda prohibida la fijación de penalización alguna, así como cualquier otro tipo de cobro, sea cual sea el concepto que se utilice, en el Modelo de Contrato que someta a la CRE, derivado de la solicitud del Usuario Final para dar por terminado de manera anticipada el Contrato de Suministro.

**V.** El Suministrador de Servicios Básicos dará la instrucción de Suspensión al Distribuidor cuando se dé por terminado el Contrato de Suministro. No obstante, el Suministrador de Servicios Básicos no podrá dar la

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

instrucción de Suspensión en el caso de que el Usuario Final haya celebrado un nuevo contrato de Suministro con otro Suministrador conforme al procedimiento de cambio de Suministrador establecido en el numeral 22 Bis de las presentes disposiciones.

**VI.** El monto correspondiente al consumo de energía o potencia, que realice el Usuario Final entre la presentación de su solicitud de Terminación al Suministrador y la fecha de corte del servicio, en los casos que sea conducente, deberán ser cubiertas por el Usuario Final, y se calcularán con base en la toma de Lectura Final que realice el Distribuidor.

El monto correspondiente al consumo de energía o potencia que utilice el Usuario Final después de la fecha de la toma de Lectura Final posterior a que el Suministrador de Servicios Básicos haya notificado del corte del servicio al Distribuidor o al Transportista, correrá a cuenta de dicho Distribuidor o Transportista.

**VII.** El Suministrador de Servicios Básicos podrá dar por terminado el Contrato de Suministro una vez que reciba del Distribuidor la Lectura Final realizada al Usuario Final, derivado de la solicitud de cambio de Suministrador de Servicios Básicos.

**VIII.** La solicitud de Terminación del Contrato, no liberará al Usuario Final de la obligación de cubrir la totalidad de los cargos que se deriven de su consumo de electricidad acumulados hasta la Terminación del Contrato de Suministro. Los cargos deberán calcularse conforme a la tarifa vigente al momento de su aprovechamiento. En caso de que el Usuario Final se negara a realizar el pago del adeudo, el Suministrador de Servicios Básicos podrá reclamar el pago de la deuda por la vía mercantil.

**IX.** En caso de haberse constituido un Depósito en Garantía, éste podrá aplicarse al pago de dicha obligación, pero no podrán aplicarse cargos extraordinarios por indemnización, daños y perjuicios o intereses no devengados. De no existir adeudos a la Terminación del Contrato de Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos deberá reembolsar al Usuario Final el Depósito en Garantía, menos el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que el Usuario Final hubiera pagado inicialmente, en un plazo no mayor a 15 días naturales.

### **21.2. De la Rescisión del Contrato de Suministro**

**I.** El Suministrador de Servicios Básicos podrá rescindir el Contrato de Suministro al haberse constatado alguna de las Causales de Rescisión previstas en el mismo.

**II.** Las causales de Rescisión del Contrato de Suministro Básico son las siguientes:

**a.** Incurrir en los supuestos previstos en el artículo 165, fracción III, inciso f, o el establecido en la fracción VI, inciso b, de la Ley.

**b al d** [...]

**III.** La Rescisión del Contrato procederá una vez que hayan transcurrido 15 días naturales desde la notificación de la Suspensión, sin que el Usuario Final haya subsanado las causas que dieron origen a la Suspensión del Suministro, ni haber sido admitida a trámite de queja presentado por el Usuario Final ante la Profeco o la CRE.

**IV.** Si se determina que la Rescisión del Contrato o la Suspensión del Suministro ordenada por el Suministrador de Servicios Básicos, fue injustificada, el Suministrador de Servicios Básicos será sancionado conforme al artículo 165, fracción III, a) de la Ley y deberá reparar al Usuario Final los daños que le hubiere generado.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

V. Cuando el Usuario Final del servicio de Suministro Básico haya interpuesto una queja y fuera admitida a trámite ante la Profeco o la CRE con relación a la Rescisión del Contrato de Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos quedará imposibilitado para ejercer la Rescisión, en tanto se resuelve la queja.

VI. El restablecimiento del Suministro Eléctrico tras la Rescisión del Contrato, requerirá de la celebración de un nuevo Contrato de Suministro Eléctrico, la instalación de un nuevo medidor o equipo de medición en caso de haber sido retirado el anterior, y de ser necesario, de la asignación de un nuevo RMU.

VII. En caso de haberse constituido un Depósito de Garantía, éste podrá aplicarse al pago de dicha obligación, pero no podrán aplicarse cargos extraordinarios por indemnización, daños y perjuicios o intereses no devengados. De no existir adeudos a la Rescisión del Contrato de Suministro, el Suministrador de Servicios Básicos deberá reembolsar al Usuario Final el Depósito de Garantía, menos el Agregado (IVA) que el Usuario Final hubiera pagado inicialmente, en un plazo no mayor a 15 días naturales.

22. Se deroga.

### **22 Bis. Del cambio de Suministrador**

La contratación por parte de un Usuario Final de los servicios ofrecidos por un Suministrador será de acuerdo con lo establecido en los artículos 50, 51, 56, 59 y 60 de la Ley, pudiendo terminar dicha relación comercial en cualquier momento a voluntad del Usuario Final.

El cambio de Suministrador, a solicitud de un Usuario Final, deberá realizarse sin interrupción del Suministro Eléctrico y podrá darse entre dos Suministradores de Servicios Básicos, entre un Suministrador de Servicios Básicos y un Suministrador de Servicios Calificados, o entre dos Suministradores Calificados. En caso de solicitar el cambio con un Suministrador de Servicios Calificados, el Usuario Final deberá realizar previamente ante la CRE, su inscripción en el Registro de Usuarios Calificados.

I. El Usuario Final debe solicitar el cambio con el nuevo Suministrador y celebrar un nuevo Contrato de Suministro, el cual entrará en vigor hasta el día siguiente de la fecha en que el Transportista o el Distribuidor hayan realizado el registro de la Lectura Final y la fecha de medición para el nuevo Suministrador e implicará la terminación del contrato de Suministro anterior.

II. En caso que el Suministrador de Servicios básicos ordene al Distribuidor o Transportista la suspensión de suministro de energía eléctrica a un Usuario Final por adeudo, y el mismo solicite el cambio de Suministrador, el Transportista y el Distribuidor no deberán reconectarlo hasta que el anterior Suministrador de por cumplido la obligación de pago y lo haga del conocimiento al Transportista o al Distribuidor.

III. El Usuario Final, por sí mismo o a través de su nuevo Suministrador, debe informar al Suministrador actual, de manera posterior a la celebración del nuevo contrato de suministro, por medio de escrito libre o a través de su sitio de internet, la terminación su contrato como resultado del cambio del servicio con el nuevo Suministrador. En el caso que el Usuario Final solicite su cambio a Suministro Calificado y su centro de carga no cuente con los sistemas de medición requeridos por el CENACE, el nuevo Suministrador podrá gestionar la adquisición e instalación de los sistemas de medición conforme a lo establecido en las DACGTD. El Transportista o el Distribuidor no podrán requerir la instalación de nuevos sistemas de medición, en el caso que el centro de carga del Usuario Final ya cuente con los sistemas de medición requeridos por el CENACE, aun cuando éstos hayan sido cedidos.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**IV.** El Usuario Calificado dispondrá de un máximo de 60 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la firma del nuevo contrato de Suministro, para informar a la CRE tal hecho a través de la plataforma electrónica del Registro de Usuario Calificados.

**V.** El nuevo Suministrador, previo a que reciba la transferencia del centro de carga, deberá presentar ante el CENACE el Contrato de Suministro celebrado con el Usuario Final.

**VI.** El Suministrador Actual debe realizar la solicitud de transferencia física de activos ante el CENACE conforme al numeral 4.1.12 del Manual de Registro y Acreditación de Participantes de Mercado o, en su caso, lo que lo sustituya, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación de cambio de Suministrador por parte del Usuario Final. En caso que el Suministrador incumpla con la solicitud para realizar la transferencia de activos físicos, el CENACE llevará a cabo la transferencia de los activos al nuevo Suministrador a partir de la presentación del el Contrato de Suministro presentado por el nuevo Suministrador.

**VII.** Una vez realizada la transferencia de activos físicos, el Transportista o el Distribuidor, después de haber sido instruido por el CENACE, debe registrar la Lectura Final en la fecha efectiva de la transferencia de los activos físicos que se haya determinado y enviará la información de dicha lectura y fecha de medición al CENACE, al Suministrador actual y al nuevo Suministrador.

**VIII.** En caso que el Transportista o el Distribuidor no tome la Lectura Final e informe al CENACE o a alguno de los Participantes del Mercado involucrados lo establecido en el inciso anterior, deberá asumir el monto de la factura del Usuario Final desde la fecha efectiva de la transferencia hasta el momento en que se realice la toma de Lectura Final y se dé el aviso.

**IX.** Con base en la Lectura Final, el Suministrador actual elaborará la Factura final, a la que, de ser el caso, se le aplicará el Depósito en Garantía que el Usuario Final hubiera entregado con anterioridad. La Factura final deberá indicar si existe algún adeudo o saldo a favor, así como las instrucciones para su liquidación.

**X.** La Factura final será enviada al Usuario Final por el Suministrador actual a más tardar dentro de los siguientes cinco días naturales posteriores a la recepción de la Lectura Final. Las quejas que pudieran presentarse deberán resolverse bilateralmente o a través de los mecanismos descritos en el numeral correspondiente de estas Condiciones Generales, sin detener la solicitud de cambio de Suministrador Eléctrico ni el servicio de Suministro Eléctrico.

**XI.** Cualquier adeudo de los Centros de Carga o de los Usuarios Finales de Suministro Básico con el Suministrador actual, no se transferirá al nuevo Suministrador, ni será motivo para el corte del Suministro Eléctrico. Sin embargo, en caso de que exista suspensión o corte de suministro de energía eléctrica por adeudo sólo se podrá realizar la reconexión del suministro de energía eléctrica cuando el anterior Suministrador de por cumplido la obligación de pago.

**XII.** Una vez que un Usuario Final haya entregado la solicitud de cambio de Suministrador, y no se encuentre en el supuesto del inciso II numeral 22 Bis, el proceso de cambio no podrá ser detenido ni limitado en derechos por ningún Participante del Mercado.

**XIII.** Si un Usuario Final solicita el cambio de servicio a más de un Suministrador en un mismo periodo de Facturación, sólo se tomará como válido el cambio correspondiente a la primera notificación recibida por el CENACE. El CENACE deberá notificar el rechazo y el motivo del mismo al resto de los Suministradores que hayan efectuado una notificación de cambio para el mismo Usuario Final.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**XIV.** Una vez que el nuevo Suministrador Calificado haya firmado el contrato con el Usuario Calificado, y se cumplan los supuestos previstos en el inciso I del numeral 22 Bis, el nuevo Suministrador Calificado tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles para iniciar el servicio de suministro.

**XV.** En caso de duda, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE, con el fin de asegurar la correcta aplicación del procedimiento establecido en este numeral.

### **23.** [...]

Cuando un Usuario Final opte por adquirir la capacidad de generar energía eléctrica en sus instalaciones por medio de un tercero como Generador Exento, Generación Distribuida o Generación Limpia Distribuida mediante un arrendamiento, se deberá observar lo establecido en el Manual de Interconexión de Centrales de Generación con Capacidad menor a 0.5 MW y en las Disposiciones Administrativas de Carácter General aplicable a la Generación Distribuida y Generación Limpia Distribuida.

I. Se deroga.

II. Se deroga.

III. Se deroga.

IV. Se deroga.

V. Se deroga.

### **24.** De la solución de quejas y solicitudes

**I** Sin perjuicio de las acciones legales que resulten procedentes, las quejas que se susciten entre el Usuario Final y el Suministrador de Servicios Básicos con motivo de la prestación del Suministro Eléctrico a que se refieren las presentes Condiciones Generales y el artículo 12 fracción LI de la LIE, podrán ser resueltas de conformidad con lo dispuesto en el presente apartado y de conformidad con lo previsto en el artículo 120 del Reglamento de la LIE.

**II.** El Suministrador de Servicios Básicos conocerá en primera instancia de las quejas que presenten los Usuarios Finales del servicio de Suministro Básico y solicitantes del servicio de Suministro Básico. Tanto los Usuarios de Suministro Básico y los solicitantes del servicio de Suministro Básico podrán presentar sus quejas o solicitudes en las unidades, oficinas, módulos administrativos, por teléfono, por correo electrónico o por otros medios que establezca el Suministrador de Servicios Básicos.

### **III** [...]

En todos los casos la entrega de solicitudes y quejas no tendrán costo para los Usuarios Finales del servicio de Suministro Básico y los solicitantes del servicio de Suministro Básico, independientemente de los costos que en su caso deba asumir el Suministrador de Servicios Básicos.

**IV.** Cuando la queja expresada por el Usuario Final del servicio de Suministro Básico y el solicitante del servicio de Suministro Básico no resulte suficientemente clara, el Suministrador de Servicios Básicos deberá poner a disposición de dicho Usuario Final y del solicitante del servicio de Suministro Básico los medios que le permitan precisar dicha queja o solicitud a más tardar en los tres días hábiles siguientes a la presentación de la queja o solicitud original. Dichos medios podrán incluir asistencia personal, por escrito, vía telefónica o vía internet, entre otros.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**V.** El Suministrador de Servicios Básicos deberá asignarle a cada caso atendido un número de expediente, atender y responder las quejas y solicitudes de los Usuarios Finales del servicio de Suministro Básico y de los solicitantes del servicio de Suministro Básico en el término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja fue presentada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 120, fracción I del Reglamento de la LIE. El número de expediente servirá al Usuario Final del servicio de Suministro Básico y al solicitante del servicio de Suministro Básico para dar seguimiento al estatus de su solicitud o queja.

**VI.** Si una vez agotados los procedimientos previstos en el Contrato de Suministro la queja o la solicitud no quedara atendida a satisfacción del Usuario Final del servicio de Suministro Básico o de los solicitantes del servicio de Suministro Básico, o si transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la queja o solicitud fue presentada, éstos podrán presentar su queja ante la CRE o la Profeco, según corresponda, utilizando el mismo número de expediente que le hubiera asignado el Suministrador de Servicios Básicos y dentro del término de un año a partir de la fecha del acto reclamado o motivo de la queja o solicitud.

En este caso Suministrador de Servicios Básicos deberá proporcionar al Usuario Final del servicio de Suministro Básico la información de contacto de la Profeco y la CRE, con el fin de que éste pueda dar continuidad a su queja por otras vías.

**VII.** La CRE y la Profeco atenderán las quejas que reciban de los Usuarios Finales del servicio de Suministro Básico y los solicitantes del servicio de Suministro Básico en apego a sus respectivos procedimientos internos, así como aquellos que establezcan para coordinarse entre sí, observando lo establecido en los artículos 120 y 121 del Reglamento de la LIE.

Respecto a las quejas presentadas ante la CRE o la Profeco, los Usuarios Finales del servicio de Suministro Básico deberán acreditar contar con dicha calidad, mediante copias simples del contrato de suministro de energía eléctrica y/o avisos recibos de fechas antes, durante y después de los actos reclamados contra el Suministrador de servicios Básicos, ya que en caso contrario las mismas serán desechadas.

**VIII.** La CRE y la Profeco podrán solicitar en cualquier momento al Suministrador de Servicios Básicos el expediente del Usuario Final del servicio de Suministro Básico y del solicitante del servicio de Suministro Básico a través de su número de expediente, informes y requerimientos, con el fin de conocer los antecedentes del caso y resolver lo conducente. De igual forma, en el caso de que las quejas presentadas por los Usuarios Finales del servicio de Suministro Básico y los solicitantes del servicio de Suministro Básico se requiera la presentación de documentación, precisión y/o aclaración de los actos motivos de la queja, la CRE y la Profeco podrá requerir la misma en cualquier momento.

**IX** [...]

**X.** Los informes elaborados por el Suministrador de Servicios Básicos con base en la métrica de desempeño y tiempos máximos de respuesta presentada en el Apéndice I, en cumplimiento del artículo 120 del Reglamento, deberán basarse en los expedientes de los Usuarios Finales atendidos, y ser rastreables a dichos expedientes en caso que ello sea solicitado por alguna autoridad, con el fin de evitar la duplicación de archivos y permitir su inspección. Los Suministradores deberán contar con un sistema informático y tendrán la obligación de publicar en un sitio web los informes de desempeño trimestral y anual, conforme a los Apéndices de estas Disposiciones. Dicho sistema informático deberá de ser de libre acceso para la CRE y la Profeco y deberá contar con la opción de descargar e imprimir el registro de los informes e indicadores registrados, indicando fecha y hora de su publicación. Este documento deberá ser de carácter oficial

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

autenticado con la firma electrónica del representante legal o la persona oficialmente designada por el Suministrador de Servicios Básicos.

### XI [...]

**XII.** Las resoluciones e instrucciones de la CRE se elevarán a cosa juzgada, y únicamente podrán ser impugnadas mediante el juicio de amparo indirecto y no serán objeto de suspensión, conforme al artículo 27 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia de Energética.

### XIII. [...]

**XIV.** Las solicitudes o quejas de los Usuarios de Suministro Básico o de los solicitantes del servicio de Suministro Básico se declararán improcedentes cuando hayan sido presentadas en un primer momento ante la Profeco y se pretenda que la CRE conozca como autoridad de segunda instancia o viceversa, de tal forma ninguna de las dos autoridades actuará entre sí como órgano de casación, revisión o segunda instancia para resolver de las quejas o inconformidades que son competencia de otra autoridad administrativa o judicial, o que no se hubiera resuelto a través de otro procedimiento.

De igual forma, en caso que exista un convenio con el Suministrador de Servicios Básicos respecto de los actos reclamados motivo de la queja presentada ante la CRE O Profeco, como lo es el convenio de pago por ajustes a la factura, los mismos no podrán ser conocidos por la CRE o Profeco, por lo que se desechará la misma.

### 25. [...]

## Capítulo III. [...]

### 26. [...]

### 27. De las Relaciones del Suministrador de Servicios Calificados

[...]

I al II [...]

**III. Permiso de Suministro Eléctrico** otorgado por la CRE en modalidad de Suministrador de Servicios Calificados, bajo los términos de las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los términos para presentar la información relativa al objeto social, capacidad legal, técnica y financiera, la descripción del proyecto y el formato de solicitud de permisos de Suministro Calificado y de Suministro de Último Recurso.

**IV. Contrato de Transmisión o Distribución**, celebrado entre el Suministrador de Servicios Calificados y el Transportista o el Distribuidor o particulares solidariamente responsables que operen en nombre del Estado, a través de asociaciones o contratos en términos de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley, para coordinar las acciones que involucren elementos de las RNT o las RGD, según corresponda, y que se realicen sin mediación del CENACE.

El Suministrador de Servicios Calificados y el Transportista o el Distribuidor deberán apegarse a lo establecido en las DACG de Transmisión y Distribución para suscribir el Contrato.

### 28. [...]

**28.1** [...]

I y II [...]

III. Cumplir con la normativa emitida referente a la adquisición de CEL.

IV y V [...]

**28.2.** [...]

I a VI [...]

**29.** [...]

**30.** [...]

El Suministro Calificado se sujetará al procedimiento de conexión previsto en el Manual para la Interconexión de Centrales Eléctricas y Conexión de Centro de Carga o el instrumento que lo sustituya mediante los que se establecen las características específicas de la infraestructura requerida para la Interconexión de Centrales Eléctricas y Conexión de Centros de Carga, que se encuentran vigentes o el instrumento jurídico que lo sustituya, así como lo establecido en la Ley, el Reglamento, el Código de Red y demás disposiciones aplicables.

**31.** [...]

Se observará lo establecido en las DACG de Transmisión y Distribución, Bases del Mercado, Manuales Operativos y demás disposiciones aplicables. En lo no especificado en las Reglas del Mercado se procederá según lo acuerden las partes.

### **32. De los Sistemas de medición en el Suministro Calificado**

Se observará lo establecido en las DACG de Transmisión y Distribución.

**33.** [...]

**34.** [...]

## **Capítulo IV. [...]**

### **35. Del Suministro de Último Recurso**

I. El Suministrador de Último Recurso está obligado a prestar el servicio, por tiempo limitado, a todos los Usuarios Calificados en la zona de operación de su permiso y a los Generadores Exentos que lo requieran, en apego a los artículos 48, 56, 57 y 60 de la Ley.

En apego a los artículos 56 y 60 de la LIE, la prestación del servicio del Suministro de Último Recurso se aplicará en los siguientes supuestos: i) cuando se actualicen las condiciones establecidas en la LIE respecto de un Suministrador de Servicios Calificados en cuanto al incumplimiento de sus obligaciones de pago o de garantía; ii) cuando un Suministrador de Servicios Calificados deje de prestar servicios a un Generador Exento o a un Usuario Calificado por cualquier motivo, sin que éstos hayan elegido otro Comercializador o iii) cuando se requiera que un Suministrador de Último Recurso preste los servicios a

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

un Usuario Calificado que aún no elija Suministrador de Servicios Calificados o aún no defina su condición como Participante de Mercado.

II. El Suministrador de Último Recurso ofrecerá su servicio a los Usuarios Calificados y Generadores Exentos en condiciones no indebidamente discriminatorias, debiendo observarse para su asignación lo establecido en los Mecanismos para la asignación de Usuarios Calificados y Generadores Exentos a los Suministradores de Último Recurso, cuando se requiera en términos de la Ley.

III. [...]

IV. El Suministrador de Último Recurso podrá ofrecer su servicio a los Usuarios Calificados y Generadores Exentos que lo requieran por un tiempo limitado, no siendo posible extender dicho periodo con el mismo Suministrador de Último Recurso ni recibir el Suministro de Último Recurso de otro Suministrador.

Lo anterior no aplicará en el tercer supuesto del inciso I del numeral 35 cuando el Usuario Calificado participe en los Mecanismos para la asignación de Usuarios Calificados y Generadores Exentos a los Suministradores de Último Recurso, caso en el cual el periodo autorizado podrá extenderse por el mismo plazo.

V. [...]

### **36. De los Requisitos para la prestación del Suministrador de Último Recurso**

[...]

I al III [...]

**37. [...]**

**37.1. [...]**

I. [...]

II. Someter a la CRE, para su aprobación, el Modelo de Contrato para ofrecer el servicio de Suministro de Último Recurso a Usuarios Calificados y Generadores Exentos.

III al VII [...]

VIII. Dar a la información de sus Usuarios Finales o Generadores Exentos, cuando sean personas físicas, un trato confidencial y apegado a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

IX al X [...]

XI. Terminar el contrato de Suministro de Último recurso a los Usuarios Calificados o los Generadores Exentos que hayan contratado el Suministro Eléctrico con un Suministrador de Servicios Calificados.

XII. [...]

**37.2. [...]**

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

I. Recibir una contraprestación del Usuario Calificado o Generador Exento con base en las tarifas máximas y precios máximos que emita la CRE, en apego al artículo 138 de la Ley, así como exigir al Usuario Calificado un Depósito de Garantía, de ser el caso.

II. Emitir las instrucciones respectivas al Transportista o al Distribuidor para ordenar la suspensión del Suministro de Último Recurso a un Usuario Calificado de manera justificada, en los casos previstos en el artículo 41 de la Ley. La suspensión no justificada se sancionará según lo previsto en el artículo 165, fracción III, de la Ley.

III. Recibir respuesta por parte de la CRE, en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de su presentación ante la misma, sobre la aprobación, rechazo o solicitud de modificación de los Modelos de Contrato que haya sometido a su consideración.

IV al IV [...]

V. Rechazar solicitudes para ofrecer el servicio del Suministro de Último Recurso cuando el Usuario de Servicios Calificados o Generador Exento no esté en posibilidad de firmar el Contrato de Suministro correspondiente o cumplir con las obligaciones que en él se establezcan.

VI. [...]

**38. [...]**

**39.** De los acuerdos convencionales y descuentos entre el Suministrador de Último Recurso, el Usuario Calificado o el Generador Exento.

I. [...]

II. Los acuerdos convencionales, descuentos y condiciones comerciales ofrecidas por un Suministrador de Último Recurso a un Usuario Calificado o Generador Exento deberán hacerse extensivas a todos los Usuarios Calificados o Generadores Exentos que compartan las mismas características.

III. [...]

**40. [...]**

**41. [...]**

Se realizará de acuerdo con lo establecido en las Reglas del Mercado y el Código de Red. En lo no especificado se procederá según lo acuerden las partes.

**42. De los Sistemas de medición en el Suministro de Último Recurso**

[...]

**43. [...]**

La facturación se realizará de conformidad con las tarifas máximas y los precios máximos establecidos para los Suministradores de Último Recurso que emita la CRE. En los casos en los que el Usuario Calificado y el Suministrador de Último Recurso pacten una tarifa convencional, el costo se calculará de conformidad con lo acordado entre las partes.

**43 Bis. De la asignación a un Suministrador de Último Recurso**

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

La prestación del Servicio de Último Recurso será conforme a lo establecido en los artículos 48, tercer párrafo, 56, 57, 58 y 60, cuarto párrafo, de la Ley; y de conformidad con las DACG que establecen los mecanismos para la asignación de usuarios calificados y generadores exentos a los suministradores de último recurso, cuando se requiera en términos de la LIE, o el instrumento que la sustituya y de conformidad con el siguiente procedimiento:

La asignación hacia un Suministrador de Último Recurso deberá realizarse sin interrupción del Suministro Eléctrico.

La asignación de un Suministrador de Último Recurso procederá conforme a lo siguiente:

**I.** Cuando el Usuario Final reúna los requisitos para incluirse en el registro de usuarios calificados y aún no haya realizado dicho registro en términos del artículo 60 de la LIE, la CRE lo registrará y notificará al CENACE y al Suministrador correspondiente para que preste el Suministro de Último Recurso al Usuario Final en dichos Centros de Carga hasta en tanto contrate el Suministro Eléctrico a través de un Suministrador de Servicios Calificados o en modalidad de Usuario Calificado Participante del Mercado.

**II.** Cuando el Suministrador de Servicios Calificados i) incumpla sus obligaciones de pago o de garantía, o ii) deje de prestar el servicio de suministro eléctrico por cualquier motivo a un Usuario Calificado y sin que éstos últimos hayan elegido otro comercializador, para estos casos:

**a.** El CENACE deberá requerir a los Usuarios Calificados y a los Generadores Exentos que fueron afectados por la actualización de los supuestos i) y ii) que manifiesten su interés en participar en el mecanismo de asignación y que acepten las condiciones del mismo.

**b.** Sólo aquellos Usuarios Calificados o los Generadores Exentos que manifiesten su interés se considerarán asignables para efectos de la aplicación de los mecanismos establecidos en las presentes Disposiciones.

**c.** Una vez asignados los Suministradores de Último Recurso, el CENACE notificará a la CRE sobre la asignación.

**III.** El Suministrador de Último Recurso debe celebrar un nuevo contrato en cualquiera de los casos señalados en las fracciones I y II.

**IV.** El CENACE procederá a realizar la transferencia de los centros de carga al Suministrador de Último Recurso, sin perjuicio de lo establecido en el Manual de Registro y Acreditación de Participantes del Mercado.

**V.** El CENACE dará aviso al Transportista o al Distribuidor para la toma de la Lectura Final.

**VI.** El Transportista o el Distribuidor, después de haber sido informado por el CENACE, deberá tomar la Lectura Final en la fecha que haya determinado el CENACE y enviar la información de dicha lectura y fecha de medición al CENACE, al Suministrador actual y al Suministrador de Último Recurso.

**VII.** En caso que el Transportista o el Distribuidor no informe al CENACE o a alguno de los Participantes del Mercado involucrados lo establecido en el inciso anterior, deberá asumir el monto de la factura del Usuario Final desde la fecha de la Lectura Final, hasta el momento del aviso de ésta.

**VIII.** Con base en la Lectura Final, el Suministrador actual elaborará la Factura final, a la que, de ser el caso, se le aplicará el Depósito en Garantía que el Usuario Final hubiera entregado con anterioridad. La Factura final deberá indicar si existe algún adeudo o saldo a favor, así como las instrucciones para su liquidación.

**IX.** La Factura final se enviará al Usuario Final a más tardar dentro de los siguientes cinco días hábiles posteriores a la recepción de la Lectura Final. Las quejas que pudieran presentarse deberán resolverse

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

bilateralmente o a través de los mecanismos descritos en el numeral correspondiente de estas Condiciones Generales, sin detener el cambio de Suministrador Eléctrico ni el servicio de suministro eléctrico.

**X.** Cualquier adeudo de los Centros de Carga que se llegaren a presentar con el Suministrador actual, no se transferirán al Suministrador de Último Recurso, ni son motivo para la suspensión del Suministro Eléctrico.

**XI.** El contrato con el Suministrador actual se considerará terminado a partir de la fecha de Lectura Final.

**XII.** Una vez que se presente un caso para el cambio hacia un Suministrador de Último Recurso, el proceso de cambio no podrá ser suspendido ni limitado en derechos por ningún Participante del Mercado.

En caso de duda, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de una unidad de inspección acreditada por la CRE, con el fin de asegurar la correcta aplicación del procedimiento establecido en este numeral.

**44.** [...]

El Suministrador de Servicios de Último Recurso será la primera vía para atender las quejas de los Usuarios Calificados o Generadores Exentos, conforme lo estable el numeral 24 de estas Condiciones Generales.

La CRE resolverá las quejas que le sean turnadas conforme a los procedimientos internos que establezca para tal fin, sin perjuicio de los demás recursos a los que las partes afectadas tengan derecho.

### Capítulo V. [...]

[...]

**45.** [...]

**46.** [...]

I a II [...]

**III.** En caso de disolución del Suministrador, se procederá a su inscripción en el Registro Público del Comercio y su posterior liquidación, en apego a lo indicado en los artículos 232 a 249 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y demás normas aplicables.

IV a V [...]

**47.** [...]

### TRANSITORIOS

**Primero.** Cuando un Estado o Municipio forme parte de un Contrato de Interconexión Legado, se respetarán los términos en que se han realizado la forma de pago, la estimación o el censo del alumbrado público, conforme a lo previsto en la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y en los términos del Contrato de Interconexión Legado, sin poder modificar o prorrogar la vigencia de contratación.

**Segundo.** Los Suministradores de Servicios Calificados que tengan celebrados contratos de servicio de alumbrado público con un Estado o Municipio al amparo de la Ley de la Industria Eléctrica, contarán con un plazo de un (1) año a partir de la publicación de las presentes disposiciones para implementar los sistemas de medición y comunicación en alumbrado público.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Tercero.** Los Suministradores de Servicios Básicos que tengan celebrados contratos de servicios de alumbrado público con un Estado o Municipio al amparo de la Ley de la Industria Eléctrica, contarán con un plazo de dos (2) años a partir de la publicación de las presentes disposiciones para implementar los sistemas de medición y comunicación en alumbrado público.

### Apéndice I.

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

##### Disposiciones Generales

[...]

##### 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 por tipo de servicio (residencial, comercial o industrial) y tensión (baja, media o alta).

[...]

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

Trámite 1 y 5 se derogan.

Trámite	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	Meta	
1	Trámite 1. Se deroga.					
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	90%
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	90%
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	90%
5	Trámite 5. Se deroga.					
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	Día hábil	5	10	90%

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Trámite	Descripción	Unidad	Urbano	Rural	Meta	
	no coincida con su demanda y/o consumo, sin importar el medio por el que se presenta la inconformidad.					
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 20.V de la Disposiciones Administrativas.	Día hábil	2	3	90%
8	Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	Tiempo máximo para realizar el ajuste de saldos, 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.	Día hábil	15	15	90%
9	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Tiempo máximo para corregir información y datos personales del Usuario Final.	Hora	1	1	90%
10	Notificación de suspensión programada del servicio	Notificación por parte del Suministrador previa una suspensión programada del servicio por cualquier causa.	Hora	48	48	90%

[...]

[...]

[...]

**Tabla II. Se deroga.**

**Tabla II.I Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico**

Indicador	Descripción	Unidad	Categoría	
1	Comparativa de solicitudes recibidas	(Número de solicitudes recibidas en un mes / Promedio de solicitudes recibidas en el mismo mes de los tres años anteriores). Deberá calcularse mensualmente y por modalidad de presentación (personal, telefónica o internet), para servicios urbanos y rurales.	Número	Servicio

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Indicador	Descripción	Unidad	Categoría	
	$\frac{S_i}{\frac{\sum_{m=1}^3 (S_{i j-m})}{3}}$ <p>En donde:                      S=Solicitudes en el mes i                      m=año anterior                      i=mes                      j= año actual</p> <p>Clasificación:                      &gt;1: Aumento en Solicitudes                      =1: No hay cambios                      &lt; 1: Disminución en Solicitudes</p>			
	(Número de quejas recibidas en un mes / Promedio de quejas recibidas en el mismo mes de los tres años anteriores) Deberá calcularse mensualmente y por modalidad de presentación (personal, telefónica o internet), para servicios urbanos y rurales.			
2	Comparativa de quejas recibidas	$\frac{Q_i}{\frac{\sum_{m=1}^3 (Q_{i j-m})}{3}}$ <p>En donde:                      Q= Quejas totales                      i= mes                      j= año actual                      m= año anterior</p> <p>Clasificación:                      &gt;1: Deficiente=1: Regular&lt; 1: Bueno</p>	Número	Servicio
3	Número total de quejas improcedentes	Número total de quejas recibidas que fueron clasificadas como improcedentes. Se entenderá como improcedente las quejas que a partir de un análisis de los hechos se advierta la inexistencia de una violación de las presentes disposiciones y las disposiciones aplicables.		
4	Comparativa de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro	(Número de quejas recibidas en un mes / Promedio de quejas recibidas en el mismo mes de los tres años anteriores) Deberá calcularse mensualmente sólo para las quejas recibidas en relación con		
		Número	Servicio	

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Indicador	Descripción	Unidad	Categoría
	<p>la interrupción o mala calidad del Suministro, diferenciando entre usuarios urbanos y rurales.</p> $\frac{Q_i}{\frac{\sum_{m=1}^3 (Q_{i j-m})}{3}}$ <p>En donde:                      Q= Quejas totales                      i= mes                      j= año actual                      m= año anterior</p> <p>Clasificación:                      &gt;1: Deficiente=1: Regular&lt; 1: Bueno</p>		
5	<p>Porcentaje total de solicitudes atendidas</p> <p>(No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas) x 100. Deberá calcularse mensualmente y por modalidad de presentación (personal, telefónica o internet), para servicios urbanos y rurales.</p>	%	Servicio
6	<p>Porcentaje total de quejas atendidas</p> <p>(No. de quejas atendidas / No. de quejas recibidas) x 100. Deberá calcularse mensualmente y por modalidad de presentación (personal, telefónica o internet), para servicios urbanos y rurales.</p>	%	Servicio
7	<p>Tiempo promedio de atención de quejas</p> <p>(Tiempo promedio de atención a quejas / Tiempo máximo establecido en cada uno de los trámites de la Tabla I). Deberá calcularse el tiempo promedio requerido en la que se atendieron las quejas de los Usuarios Finales. Deberá calcularse mensualmente y para cada trámite de la Tabla I, para servicios urbanos y rurales.</p>	Minuto Hora Día	Servicio
	<p>Clasificación:                      &gt;1: Atención Deficiente                      =1: Atención Eficiente                      &lt; 1: Atención Sobresaliente</p>		
8	<p>Tiempo promedio de atención de solicitudes</p> <p>(Tiempo promedio de atención de solicitudes / Tiempo máximo establecido en cada uno de los trámites de la Tabla I). Deberá calcularse mensualmente y para cada trámite de la Tabla I, para</p>	%	Servicio

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Indicador	Descripción	Unidad	Categoría
	servicios urbanos y rurales. Clasificación: toda solicitud que supere el tiempo máximo establecido en la Tabla I se considerará deficiente.  Clasificación: >1: Atención Deficiente =1: Atención Eficiente < 1: Atención Sobresaliente		
9	Percepción del servicio Percepción cualitativa de los Usuarios Finales sobre el servicio recibido. Se obtienen a través de encuestas.	N/A	Servicio

**Apéndice II**

[...]

[...]

[...]

I a II [...]

III. El Suministrador de Servicios Básicos estará obligado a elaborar, enviar a la CRE y a la Profeco, y publicar en el sistema informático la siguiente información:

a) **Se deroga.**

b) [...]

c) [...]

IV. a VI [...]

VII. Para el primer año de vigencia de este documento, se podrán presentar mediante archivos digitales los registros históricos de los indicadores correspondientes. Después del primer año se deberá contar con un sistema informático de los indicadores del Apéndice I. Dicho sistema informático deberá de ser de libre acceso para la CRE, así como contar con la opción de imprimir el informe de los registros históricos, indicando fecha y hora de su publicación registradas. Éste documento deberá ser de carácter oficial con la firma electrónica del representante legal del Suministrador y que contenga la fecha y la hora de su descarga.

**A. Informe Público Trimestral.**

1. Formato Informe Trimestral. Tabla I “Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministrador Básico” del Apéndice I.

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:								
Trimestre								
Suministrador Básico								
Mes: (Llenar un formato por mes)								
		% de cumplimiento						
Nombre del trámite		Unidad	Urbano	Rural	Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la fórmula	Estrategia de mejora / Observaciones	Promedio trimestral
1	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago							
2	Tiempo de espera para recibir atención personal							
3	Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica							
4	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos							

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:							
Trimestre							
Suministrador Básico							
Mes: (Llenar un formato por mes)							
		% de cumplimiento					
Nombre del trámite	Unidad	Urbano	Rural	Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la fórmula	Estrategia de mejora / Observaciones	Promedio trimestral
5	Atención de inconformidad por monto facturado						
6	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato						
7	Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía						
8	Atención a solicitud de corrección de datos personales						

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:							
Trimestre							
Suministrador Básico							
Mes: (Llenar un formato por mes)							
		% de cumplimiento					
Nombre del trámite	Unidad	Urbano	Rural	Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la fórmula	Estrategia de mejora / Observaciones	Promedio trimestral
9	Notificación de interrupción programada del servicio						

2. Formato Informe Trimestral. Tabla II "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" del Apéndice I.

Año:							
Trimestre							
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:							
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la fórmula	Estrategias de mejora / Observaciones	Promedio trimestral	
1	Rural	Personal					
		Telefónica					
		Internet					
	Urbano	Personal					
		Telefónica					
		Internet					
2	Rural	Personal					
		Telefónica					
		Internet					
	Urbano	Personal					
		Telefónica					
		Internet					

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:							
Trimestre							
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:							
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la formula	Estrategias de mejora / Observaciones	Promedio trimestral
			Internet				
3	Número total de quejas improcedentes recibidas	-	-				
4	Comparativa de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro	Rural	Quejas de interrupciones				
			Mala Calidad del servicio				
		Urbano	Quejas de interrupciones				
			Mala Calidad del servicio				
5	Porcentaje total de solicitudes atendidas	Rural	Personal				
			Telefónica				
			Internet				
		Urbano	Personal				
			Telefónica				
			Internet				
6	Porcentaje total de quejas atendidas	Rural	Personal				
			Telefónica				
			Internet				
		Urbano	Personal				
			Telefónica				
			Internet				
7	Tiempo promedio de atención de quejas	Rural	Para cada trámite de la Tabla I				

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:							
Trimestre							
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:							
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Valor unitario de indicador	Valores de los inputs para la formula	Estrategias de mejora / Observaciones	Promedio trimestral
		Urbano	Para cada trámite de la Tabla I				
8	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Para cada trámite de la Tabla I				
		Urbano	Para cada trámite de la Tabla I				
9	Percepción del servicio						

**B. Informe Público Anual.**

3. Formato del Informe Anual. Tabla I “Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministrador Básico” del Apéndice I.

Año:															
Nombre del Reporte:															
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:															
Nombre del Indicador		Rural Urbano	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	Promedio Anual (valor unitario)
1	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural													

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:														
Nombre del Reporte:														
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:														
Nombre del Indicador	Rural	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	Promedio Anual (valor unitario)
	Urbano													
	Urbano													
2	Tiempo de espera para recibir atención personal	Rural												
	Urbano													
3	Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	Rural												
	Urbano													
5	Atención de inconformidad por monto facturado	Rural												
	Urbano													
6	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural												
	Urbano													
7	Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	Rural												
	Urbano													

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:															
Nombre del Reporte:															
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:															
Nombre del Indicador		Rural	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	Promedio Anual (valor unitario)
		Urbano													
8	Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural													
		Urbano													
9	Notificación de interrupción programada del servicio	Rural													
		Urbano													

4. Formato del Informe Anual. Tabla II “Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico” del Apéndice I.

Año:																
Trimestre																
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:																
Nombre del Indicador			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio Anual (valor unitario)	
1	Número total de solicitudes recibidas	Rural	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
		Urbano	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
2	Número total de quejas recibidas	Rural	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
		Urbano	Personal													
			Telefónica													
			Internet													

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Año:																
Trimestre																
Suministrador de Servicios Básicos que entrega el Informe:																
Nombre del Indicador			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio Anual (valor unitario)	
3	Número total de quejas improcedentes recibidas															
4	Número total de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro	Rural	Quejas de las Interrupciones													
			Mala calidad del Suministro													
		Urbano	Quejas de las Interrupciones													
			Mala calidad del Suministro													
5	Porcentaje total de solicitudes atendidas	Rural	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
		Urbano	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
6	Porcentaje total de quejas atendidas	Rural	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
		Urbano	Personal													
			Telefónica													
			Internet													
7	Tiempo promedio de atención de quejas	Rural	Para cada Trámite de la Tabla I													
		Urbano	Para cada Trámite de la Tabla I													
8	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Rural	Para cada Trámite de la Tabla I													
		Urbano	Para cada Trámite de la Tabla I													
9	Percepción del servicio															

ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Apéndice III [...]**

**Apéndice IV [...]**

**APÉNDICE V.**

**[...]**

Formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago en el Suministro Básico. Se modifica el formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago del servicio de Suministro Básico, quedando sin efectos el formato establecido en el apéndice V, del anexo a la Resolución número RES/999/2015 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 Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2016.

Formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago en el Suministro Básico,  
para Tarifas DB1 y DB2

FRENTE

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

<b>Datos del Suministrador</b> ESPACIO LOGOTIPO				NOMBRE, DIRECCIÓN FISCAL, RFC			
<b>Datos del Usuario Final</b>				<b>Total a pagar</b>			
NOMBRE				\$ 000.00 M.N.			
DIRECCIÓN FÍSICA				(Total en palabras)			
<b>Registro Móvil de Usuario RMU</b>				<b>Periodo Facturado</b>		DD/MM/AA - DD/MM/AA	
Número de Fases				<b>Número de Servicio</b>		XXXX	
00000 AA-MM-DD XXXX-AAM/DD 000 X monofásico, bifásico o trifásico				<b>Fecha límite de pago</b>		DD/MM/AA <small>(Leyenda: fecha de corte por impago)</small>	
<b>Tarifa</b>	XXX	<b>No. Medidor</b>	XXX	<b>Multiplicador</b>	0		

  

CONCEPTO	Lectura actual (kWh)		Lectura anterior (kWh)		Comparativo		Precio unitario (\$/kWh)	Subtotal (\$)
	Medida <input type="checkbox"/>	Estimada <input type="checkbox"/>	Medida <input type="checkbox"/>	Estimada <input type="checkbox"/>	Consumo Anterior (kWh)	Consumo Actual (kWh)		
Energía								
Escalón 1		0		0	0	0	0	0
Escalón 2		0		0	0	0	0	0
Excedente		0		0	0	0	0	0
Cargo fijo		0		0	0	0	0	0
<b>Subtotal (\$)</b>								

Gráfico de nivel de consumo, que refleje el apoyo gubernamental; agregar cantidad total del apoyo gubernamental del periodo (\$)

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)

Costos del Suministro Básico			Servicios Adicionales			Desglose del importe a pagar	
Concepto	Cargo	Importe (\$)	Concepto	kWh	Importe (\$)	Concepto	Importe (\$)
Energía (\$/kWh)	0	0	Generación Distribuida (generación)	0	0	Energía	0
Transmisión (\$/kWh)	0	0	Demanda Controlable (reducción)**	0	0	Costo fijo	0
Distribución (\$/kWh)	0	0	<b>Total</b>		<b>0</b>	Servicios Adicionales	0
Suministro (\$/cliente)	0	0	Otros cargos o abonos*			SUBTOTAL	0
Operación del CENACE (\$/kWh)	0	0	Total de cargos o abonos			LV.A. 16%	0
SCnlMEM (\$/kWh)	0	0	Total de cargos o abonos			DAP	0
Capacidad (\$/kW)	0	0	Total de cargos o abonos			Cargos o abonos	0
<b>Total del costo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Total de cargos o abonos			Cargos diferidos	0
						Redondeo	0
						Adeudo anterior	0
						<b>Total a pagar</b>	<b>0</b>

SE INCLUYE INFORMACIÓN FISCAL Y SELLOS DE SEGURIDAD

\*Se podrán enlistar aquí cualquier tipo de cargo o abono referente al usuario.

\*\* únicamente para las tarifas aplicables y usuarios que participen en el programa aplicable.

REVERSO

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Consumo/Inyección histórico  
(kWh)**

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

EN EL CASO QUE EL USUARIO FINAL ESTÉ ASOCIADO A UN CONTRATO DE CONTRAPRESTACIÓN DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA, SE GRAFICARAN LAS INYECCIONES DE ENERGÍA DE LOS ÚLTIMOS 12 PERIODOS  
(kWh eje vertical; periodos eje horizontal)

Periodo	Energía consumida (kWh)	Energía generada* (kWh)	Facturación (\$)
Periodo 1	0	0	0
Periodo 2	0	0	0
Periodo 3	0	0	0
Periodo 4	0	0	0
Periodo 5	0	0	0
Periodo 6	0	0	0
Periodo 7	0	0	0
Periodo 8	0	0	0
Periodo 9	0	0	0
Periodo 10	0	0	0
Periodo 11	0	0	0
Periodo 12	0	0	0

**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.

PUNTOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

\*Incluir esta tabla únicamente cuando el usuario este asociado a un contrato de contraprestación para Generación Distribuida.

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

**ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017  
FRENTE**

<b>Datos del Suministrador</b> ESPACIO LOGOTIPO		<b>NOMBRE, DIRECCIÓN FISCAL, RFC</b>																																																				
<b>Datos del Usuario Final</b> NOMBRE DIRECCIÓN FÍSICA		<b>Total a pagar</b> \$ 000.00 MN. (Total en palabras)																																																				
<b>Registro Móvil de Usuario RMU</b> Número de Fases		<b>Periodo Facturado</b> DD/MM/AA - DD/MM/AA																																																				
00000 AA-MM-DD XXXX-AAMDD 000 X monofásico, bifásico o trifásico		xxxxx																																																				
<b>Tarifa</b> XXX	<b>No. Medidor</b>	<b>Multiplicador</b> 0	<b>Fecha límite de pago</b> DD/MM/AA <small>(Leyenda: fecha de corte por impago)</small>																																																			
<b>CONCEPTO</b>	<b>Lectura actual (kWh)</b> Medida <input type="checkbox"/> Estimada <input type="checkbox"/>	<b>Lectura anterior (kWh)</b> Medida <input type="checkbox"/> Estimada <input type="checkbox"/>	<b>Comparativo</b> Consumo Anterior (kWh) Consumo Actual (kWh)																																																			
Energía	0	0	0 0																																																			
Cargo fijo	0	0	0 0																																																			
			<b>Precio unitario (\$/kWh)</b>																																																			
			<b>Subtotal (\$)</b>																																																			
			0 0																																																			
			0 0																																																			
			Subtotal (\$)																																																			
			0 0																																																			
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)																																																						
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Costos del Suministro Básico</th> </tr> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cargo</th> <th>Importe (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Energía (\$/kWh)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Transmisión (\$/kWh)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Distribución (\$/kWh)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Suministro (\$/cliente)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Operación del CENACE (\$/kWh)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>SCnMEM (\$/kWh)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Capacidad (\$/kW)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td><b>Total del costo</b></td><td align="center"><b>0</b></td><td align="center"><b>0</b></td></tr> </tbody> </table>		Costos del Suministro Básico			Concepto	Cargo	Importe (\$)	Energía (\$/kWh)	0	0	Transmisión (\$/kWh)	0	0	Distribución (\$/kWh)	0	0	Suministro (\$/cliente)	0	0	Operación del CENACE (\$/kWh)	0	0	SCnMEM (\$/kWh)	0	0	Capacidad (\$/kW)	0	0	<b>Total del costo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Servicios Adicionales</th> </tr> <tr> <th>Concepto</th> <th>kWh</th> <th>Importe (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Generación Distribuida (generación)</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Demanda Controlable (reducción)**</td><td align="center">0</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td align="center"><b>0</b></td><td align="center"><b>0</b></td></tr> <tr><td colspan="3">Otros cargos o abonos*</td></tr> <tr><td><b>Total de cargos o abonos</b></td><td align="center"><b>0</b></td><td align="center"><b>0</b></td></tr> </tbody> </table>		Servicios Adicionales			Concepto	kWh	Importe (\$)	Generación Distribuida (generación)	0	0	Demanda Controlable (reducción)**	0	0	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Otros cargos o abonos*			<b>Total de cargos o abonos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Costos del Suministro Básico																																																						
Concepto	Cargo	Importe (\$)																																																				
Energía (\$/kWh)	0	0																																																				
Transmisión (\$/kWh)	0	0																																																				
Distribución (\$/kWh)	0	0																																																				
Suministro (\$/cliente)	0	0																																																				
Operación del CENACE (\$/kWh)	0	0																																																				
SCnMEM (\$/kWh)	0	0																																																				
Capacidad (\$/kW)	0	0																																																				
<b>Total del costo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																																				
Servicios Adicionales																																																						
Concepto	kWh	Importe (\$)																																																				
Generación Distribuida (generación)	0	0																																																				
Demanda Controlable (reducción)**	0	0																																																				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																																				
Otros cargos o abonos*																																																						
<b>Total de cargos o abonos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																																				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Desglose del importe a pagar</th> </tr> <tr> <th>Concepto</th> <th>Importe (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Energía</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Costo fijo</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Servicios Adicionales</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td><b>SUBTOTAL</b></td><td align="center"><b>0</b></td></tr> <tr><td>I.V.A. 16%</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>DAP</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Cargos o abonos</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Cargos diferidos</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Redondeo</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td>Adeudo anterior</td><td align="center">0</td></tr> <tr><td><b>Total a pagar</b></td><td align="center"><b>0</b></td></tr> </tbody> </table>				Desglose del importe a pagar		Concepto	Importe (\$)	Energía	0	Costo fijo	0	Servicios Adicionales	0	<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	I.V.A. 16%	0	DAP	0	Cargos o abonos	0	Cargos diferidos	0	Redondeo	0	Adeudo anterior	0	<b>Total a pagar</b>	<b>0</b>																									
Desglose del importe a pagar																																																						
Concepto	Importe (\$)																																																					
Energía	0																																																					
Costo fijo	0																																																					
Servicios Adicionales	0																																																					
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>																																																					
I.V.A. 16%	0																																																					
DAP	0																																																					
Cargos o abonos	0																																																					
Cargos diferidos	0																																																					
Redondeo	0																																																					
Adeudo anterior	0																																																					
<b>Total a pagar</b>	<b>0</b>																																																					
SE INCLUYE INFORMACIÓN FISCAL Y SELLOS DE SEGURIDAD																																																						

\*Se podrán enlistar aquí cualquier tipo de cargo o abono referente al usuario.

\*\* únicamente para las tarifas aplicables y usuarios que participen en el programa aplicable.

REVERSO

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Consumo/Inyección histórico**  
(kWh)

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

EN EL CASO QUE EL USUARIO FINAL ESTÉ ASOCIADO A UN CONTRATO DE CONTRAPRESTACIÓN DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA,  
SE GRAFICARAN LAS INYECCIONES DE ENERGÍA DE LOS ÚLTIMOS 12 PERIODOS  
(kWh eje vertical; meses eje horizontal)

Periodo	Energía consumida (kWh)	Energía generada* (kWh)	Facturación (\$)
Periodo 1	0	0	0
Periodo 2	0	0	0
Periodo 3	0	0	0
Periodo 4	0	0	0
Periodo 5	0	0	0
Periodo 6	0	0	0
Periodo 7	0	0	0
Periodo 8	0	0	0
Periodo 9	0	0	0
Periodo 10	0	0	0
Periodo 11	0	0	0
Periodo 12	0	0	0

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)

**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

PUNTOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

\*Incluir esta tabla únicamente cuando el usuario este asociado a un contrato de contraprestación para Generación Distribuida.

## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

Formato a utilizar para la elaboración del Aviso-Recibo y Comprobante de Pago en el Suministro Básico,  
para Tarifas GDBT, RAMT, GDMTO, APMT

### FRENTE

<b>Datos del Suministrador</b> ESPACIO LOGOTIPO			NOMBRE, DIRECCIÓN FISCAL, RFC						
<b>Datos del Usuario Final</b> NOMBRE DIRECCIÓN FÍSICA			<b>Total a pagar</b> \$ 000.00 M.N. (Total en palabras)						
Registro Móvil de Usuario RMU Número de Fases			00000 AA-MM-DD XXXX-AAMMDD 000 X monofásico, bifásico o trifásico		Período Facturado Número de Servicio DD/MMAA - DD/MMAA XXXX				
Tarifa	XXX	No. Medidor	XXXXXXXX	Multiplicador	0				
Carga conectada Kw:			0	Demanda Contratada kW					
			0	Corte a partir					
					DD/MMAA				
					DD/MMAA				
<b>Comparativo</b>									
<b>Concepto</b>	<b>No. de medidor</b>	<b>Lectura actual (kWh)</b>		<b>Lectura anterior (kWh)</b>		<b>Consumo Actual (kWh)</b>	<b>Consumo Anterior (kWh)</b>	<b>Subtotal</b>	
		<b>Medida</b> <input type="checkbox"/>	<b>Estimada</b> <input type="checkbox"/>	<b>Medida</b> <input type="checkbox"/>	<b>Estimada</b> <input type="checkbox"/>				
kWh	XXXXXX	0	0	0	0	0	0	0	
kW	XXXXXX	0	0	0	0	0	0	0	
Cargo fijo	XXXXXX	0	0	0	0	0	0	0	
kVA/m	XXXXXX	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Mes</b>	<b>Días de mes</b>	<b>Consumo prom. Diario</b>		<b>Energía (kWh)</b>		<b>Precio (\$/kWh)</b>	<b>Importe (\$)</b>		
MM/AA	0	0		0		0	0		
<b>Mes</b>	<b>Factor de proporción</b>	<b>Demanda máxima \$ kW</b>		<b>Precio (\$/kW)</b>		<b>Importe (\$)</b>	<b>Factor de potencia</b>		
MM/AA	0	0		0		0	0		
<b>Costos del Suministro Básico</b>			<b>Servicios Adicionales</b>			<b>Desglose del importe a pagar</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Cargo</b>	<b>Importe (\$)</b>		<b>Concepto</b>	<b>kWh</b>	<b>Importe (\$)</b>		<b>Concepto</b>	<b>Importe (\$)</b>
Energía (\$/kWh)	0	0		Generación Distribuida (generación)	0	0		Energía	0
Transmisión (\$/kWh)	0	0		Demanda Controlable (reducción)**	0	0		Costo fijo	0
Distribución (\$/kWh)	0	0		<b>Total</b>		0		Servicios Adicionales	0
Suministro (\$/cliente)	0	0		Otros cargos o abonos*					
Operación del CENACE (\$/kWh)	0	0		Total de cargos o abonos					
SCnMEM (\$/kWh)	0	0							
Capacidad (\$/kW)	0	0		Total a pagar					
<b>Total del costo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>					

SE INCLUYE INFORMACIÓN FISCAL Y SELLOS DE SEGURIDAD

\*Se podrán enlistar aquí cualquier tipo de cargo o abono referente al usuario.

\*\* Únicamente para las tarifas aplicables y usuarios que participen en el programa aplicable.

**ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017**  
**REVERSO**

**Consumo histórico (kWh)**

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

EN EL CASO QUE EL USUARIO FINAL ESTÉ ASOCIADO A UN CONTRATO DE CONTRAPRESTACIÓN DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA, SE GRAFICARÁN LAS INYECCIONES DE ENERGÍA DE LOS ÚLTIMOS 12 PERIODOS  
(kWh eje vertical; meses eje horizontal)

Concepto	Demanda máxima (kW)	Consumo total (kWh)	Factor de Potencia (%)	Factor de Carga (%)	Cargos Diversos (\$)	Inyección de Generación Distribuida* Energía (kWh)	Importe (\$)
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0
MWAA	0	0	0	0	0	0	0

**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

**PUNTOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

\*Incluir esta tabla únicamente cuando el usuario este asociado a un contrato de contraprestación para Generación Distribuida.



## ANEXOS ACUERDO Núm. A/XXX/2017

**Consumo histórico (kWh)**

ESPACIO PARA EL GRÁFICO DE CONSUMO HISTÓRICO DE DEMANDA (BASE, INTERMEDIA, PUNTA) EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES  
(kWh eje vertical; meses eje horizontal)

Concepto	Demanda facturable (kW)	Consumo total (kWh)	Factor Potencia (%)	Factor Carga (%)	Cargos Diverso (\$)
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0
MM/AA	0	0	0	0	0

**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

**PUNTOS DE CONTACTO DEL SUMINISTRADOR PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**