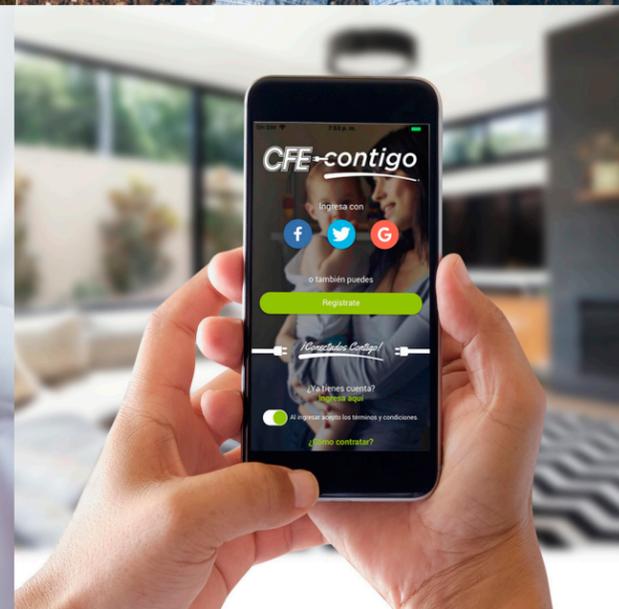
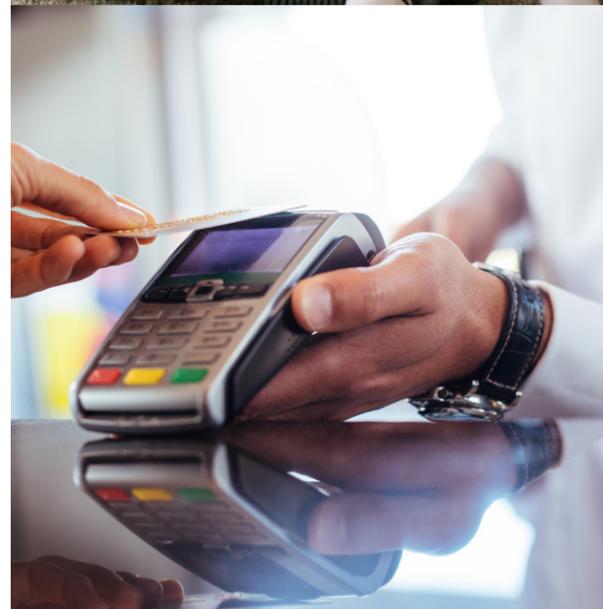




# BIENVENIDO A NUESTRA EMPRESA



# BIENVENIDO A NUESTRA EMPRESA

Queremos agradecerte por haber confiado en nosotros. Es un orgullo que hayas elegido nuestra empresa como proveedora del suministro de energía eléctrica. Nos esforzaremos para estar a la altura de tus expectativas.



*¡Conectados Contigo!*

En esta guía encontrarás información que te permitirá conocer nuestros servicios y que te será de utilidad para llevar a cabo tus trámites con nosotros, además de encontrar consejos sobre tu servicio de energía eléctrica que te permitirá llevar un control sobre tus consumos beneficiando tu economía.



## NUESTRA MISIÓN

Proveer y comercializar el suministro público de energía eléctrica, enfocados en la mejora de la experiencia de nuestros clientes, con criterios de rentabilidad, responsabilidad social e impulsando el desarrollo nacional.

Revisión 2.



## NUESTRA VISIÓN

Ser una empresa competitiva en la comercialización de energía eléctrica, con una cartera diversificada de productos, con calidad en el servicio reconocida por nuestros clientes y aplicación de criterios de desarrollo sustentable.

Revisión 2.

# HISTORIA

La historia de la Comisión Federal de Electricidad está entrelazada con la historia de nuestra nación. El México moderno en que hoy vivimos es inconcebible sin la CFE, la cual no solo ha crecido al ritmo de las necesidades de los mexicanos sino que, ha impulsado el crecimiento del país.

Desde su creación en 1937, la Comisión Federal de Electricidad ha demostrado ser una institución sólida, capaz de adaptarse a cada etapa de la historia, y lo suficientemente fuerte para superar cualquier nuevo desafío, reforzando continuamente su papel trascendental para el progreso de México.



La Reforma energética dio lugar a la separación de la CFE y la creación de empresas filiales y empresas subsidiadas para dar un entorno de competencia y mejorar la atención de nuestros clientes.

El 30 de marzo se crea la empresa productiva subsidiaria CFE Suministrador de Servicios Básicos que tiene por objeto proveer el Suministro Básico, en favor de cualquier persona que lo solicite.

A partir de entonces CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene el compromiso de innovarse día con día para tu beneficio.

Somos una empresa en busca de la excelencia en el servicio de suministro de energía eléctrica.



Nuestro objetivo es asegurar la confianza y permanencia de nuestros clientes y por ende, garantizar nuestra sustentabilidad, centrados en los criterios de calidad, competitividad y rentabilidad.

Comisión Federal de Electricidad se ha visto transformada con el inicio de la reforma energética, desde la publicación de la Ley de la Industria Eléctrica y la Ley de la Comisión Federal de Electricidad, el 11 de agosto de 2014.



**¿EN QUÉ PODEMOS  
AYUDARTE?**



Eres importante para nosotros y nos interesa escucharte, por esta razón, hemos diversificado nuestros medios de contacto para mantenernos en comunicación y solucionar tus dudas o solicitudes.

## **BENEFICIOS DE SER CLIENTE DE CFE CONTIGO**



Te ofrecemos productos y servicios innovadores para otorgarte una experiencia que te dejará satisfecho.

### **Podrás contactarnos en nuestros distintos y diversos medios:**

CFE Contigo te ofrece el servicio de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, mediante el código único de marcación abreviada 071 en todo el país.

Por este medio te ofrecemos atención para la elaboración de contratos, aumentos de carga, atención de emergencias en el suministro, aclaraciones sobre la facturación, informe de adeudos, fechas de vencimiento y corte, orientación e información referente al servicio de suministro de energía eléctrica.



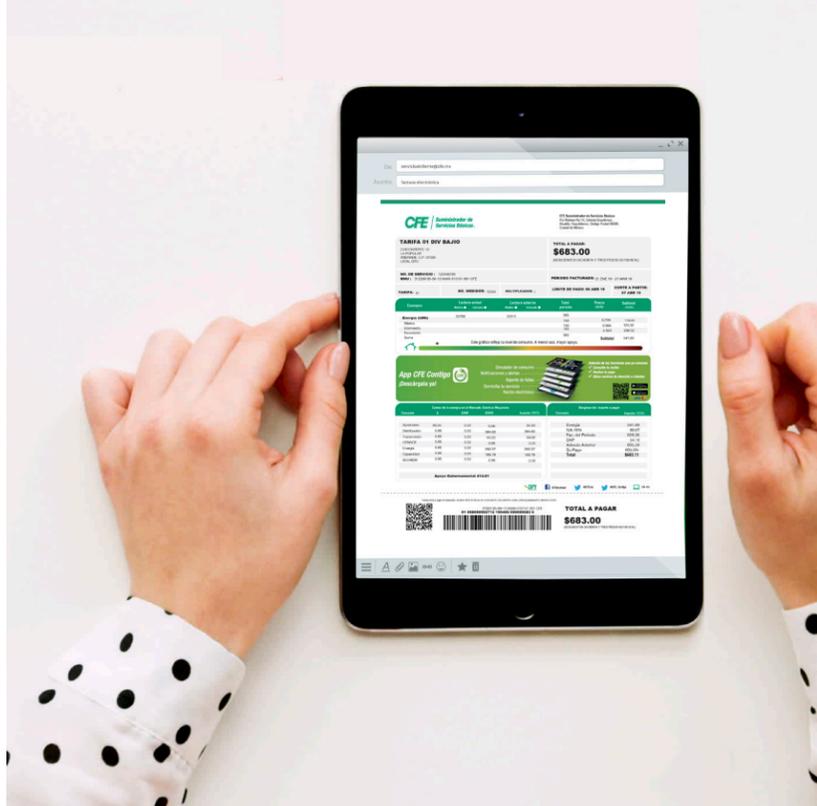
También te podemos dar atención a través del portal [www.cfe.mx](http://www.cfe.mx); en este canal tenemos los servicios de pago del recibo con tarjetas de crédito Visa o MasterCard y American Express; consulta de saldos y aclaraciones, contratación del servicio de suministro de energía eléctrica, reporte de fallas en el suministro de energía eléctrica, solicitud de libranza, solicitud de revisión de medidores y además podrás encontrar información de interés.



Si tu medio de contacto es a través de redes sociales nos puedes encontrar en twitter: @CFE\_contigo. En esta red también atendemos reportes de fallas, solicitudes de servicio e información relevante y actual para ti.

Con estos medios de contacto evitas traslados y la espera en ventanilla.

En este canal tenemos la exclusividad de **“PAGA EN LÍNEA Y DOMICILIA”** y la opción de inscribirte al recibo electrónico eliminando el envío físico, así estaremos “Conectados contigo y con el planeta”.



**Si prefieres atención personalizada contamos con más de 1,200 centros de atención a clientes (CAC) ubicados estratégicamente en toda la República Mexicana, en los cuales puedes realizar los siguientes trámites:**

- Contratación del servicio de energía eléctrica.
- Verificación de la lectura de tu medidor.
- Reportar fallas del suministro eléctrico.
- Reconexión del servicio por falta de pago.
- Baja definitiva del servicio.
- Modificaciones a nombre, dirección y/o colonia de tu recibo.
- Aumento de carga o hilos.
- Reposición de tarjeta inteligente para el pago de servicio en modalidad de autogestión.
- Historial de tu servicio.
- Cambio de modalidad de pago.
- Solicitud de recibo digital.
- Asesoría entre otros.

*Paga en línea y domicilio, no aplica en modalidades de prepago, facturación punto de venta ni cobranza centralizada.*

## Modalidad de contratación del servicio de energía eléctrica.

Se tiene a elección la modalidad de pago del servicio de energía eléctrica, los cuales son:

### Servicio Facturación Punto de Venta.

Esta modalidad te permite seleccionar tu fecha de toma de lectura que pueden ser el día: 5, 10, 15, 20 y 25 de cada mes, en el cual tú llevarás el control de lecturas ya que deberás tomar la lectura con la tarjeta inteligente acudir a cualquiera de nuestros más de 1,200 centros de atención o en más de los 2,700 CFEMáticos que tenemos a tu disposición para que realices el pago de tu consumo.

No tiene costo por concepto de reconexión y para las fallas en la variación de voltaje, el medidor se protege impidiendo que dañe tus aparatos eléctricos, para más información contáctanos al 071.

### Servicio modalidad solo energía.

Esta modalidad de facturación, consiste en tomar la lectura de tu medidor y entregar en tu domicilio el recibo, y dependiendo de tu localidad se factura mensual y bimestral.



En esta modalidad, para tu comodidad hemos ampliado y diversificado las opciones para realizar el pago de tu recibo. Es importante que conozcas que los medios de cobranza propios no te generan costo por comisión del pago y son:

### CFEMáticos

más de 2,700 CFEMáticos en los cuales podrás realizar el pago en efectivo y/o tarjeta de crédito y/o débito.

- Portal [www.cfe.mx](http://www.cfe.mx)
- App CFE contigo disponible en Google Play y App store.
- Ventanilla de CAC.





También contamos con medios externos autorizados los cuales están disponibles generando al cliente un cargo por comisión:



**y muchos establecimientos más.**

Conoce todos los puntos de pago en [cfe.mx](http://cfe.mx) o llamando al 071

Porque nos importas, hemos diseñado para ti la APP CFE Contigo que nos acerca más y tan solo con un clic podrás:

- Pagar tu recibo.
- Reportes de fallas.
- Aclaración de recibo.
- Domiciliación de pagos.
- Inscripción a recibo electrónico.
- Simulador de consumos.
- Centro de notificaciones y alertas.



# CONSEJOS PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

*Aplicar sencillas medidas en casa te conviene. Aquí te decimos como disminuir tu consumo de energía eléctrica de forma sencilla.*

## Refrigeradores

- Sitúa el refrigerador en un lugar con ventilación, separado a una distancia de 10 cm. de la pared.
- Evita colocarlo cerca de fuentes de calor como la estufa.
- Abre las puertas solamente cuando sea necesario, procura que sea el menor tiempo posible.
- Comprueba que las puertas cierren herméticamente, de no ser así, cambia los empaques.
- No introduces alimentos calientes al refrigerador, déjalos enfriar antes de guardarlos.
- Coloca el termostato entre los números 2 y 3. En clima caluroso, entre los números 3 y 4.
- Programa el mantenimiento preventivo al equipo cada cambio de estación.

## Lavadora y secadora

- Llénala a su máxima capacidad, esto alarga su vida útil.
- Usa el detergente necesario, el exceso produce mucha espuma y hace trabajar al motor más de lo conveniente.
- En la medida de lo posible, aprovecha el calor del sol para secar tu ropa.



## Plancha

- Plancha la mayor cantidad posible de ropa en cada sesión; empieza primero por la ropa gruesa, o la que necesite más calor y deja para el final las prendas delgadas, así aprovecharás el calor acumulado.
- Evita dejarla conectada innecesariamente.
- Procura que la superficie esté siempre libre de residuos.

## Televisión

- Desenchufa los televisores que nadie está utilizando; recuerda que hay equipos que consumen energía eléctrica sin estar encendidos.
- Evita utilizar la televisión como música de fondo.
- El consumo de los televisores es mayor si esta encendido la mayor parte del día.

# CONSEJOS PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA



## Computadoras y accesorios

- Configura tu computadora con la función de ahorro de energía eléctrica.
- Apágala si no la vas a usar.
- El protector de pantalla que menos energía eléctrica consume es el de color negro.
- Enciende la impresora solamente cuando se requiera.



## Iluminación

- Aprovecha la iluminación natural.
- Apaga las luces que no estés utilizando.
- Sustituye los focos tradicionales por lámparas de bajo consumo como las de tecnología LED.
- Limpia regularmente focos y lámparas para aumentar la luminosidad.
- Utiliza colores claros en paredes y techos, la luz se refleja en ellos y requieres menos energía eléctrica para iluminar.
- Si necesitas iluminación exterior en tu casa durante la noche, instala lámparas ahorradoras y controla su funcionamiento mediante sensores de presencia.



*¡Conectados Contigo!*

