

Proceso Completo del Recibo de Luz de la CFE (70 Pasos)

Solicitud y conexión del servicio

- El usuario solicita a la CFE que le instalen el servicio de luz, ya sea en una oficina o por internet.
- CFE verifica que en la zona del domicilio haya red eléctrica disponible.
- Se revisa si el transformador más cercano tiene capacidad suficiente para conectar un nuevo servicio.
- Se determina el tipo de servicio que se necesita: doméstico, comercial o industrial.
- CFE asigna un número de servicio único que identificará al usuario.
- Un técnico agenda la visita para realizar la instalación.
- El técnico coloca el medidor de luz en el lugar asignado del domicilio, donde quedará conectado al sistema eléctrico.
- Se conecta el medidor a la red eléctrica y se revisa que funcione correctamente.
- Se hace una prueba inicial para verificar que el medidor registre bien el consumo.
- Se anotan en el sistema el número de serie, el tipo de medidor y otros datos técnicos.
- Se establece la tarifa que aplicará según el tipo de usuario y el consumo estimado.
- CFE fija la fecha de inicio del servicio y el primer periodo de cobro.
- Se registran los datos generales del cliente (nombre, dirección, RFC, etc.) en la base de datos.
- Se guarda una copia digital del contrato del servicio.
- El usuario recibe su número de servicio y las condiciones de uso.

Medición del consumo

- El medidor empieza a registrar automáticamente la energía que el usuario consume en kilovatios-hora (kWh).

- CFE crea rutas de lectura para todos los medidores activos.
- Se revisan las rutas que faltan por medir y se asignan a los técnicos de campo.
- Cada técnico planifica su recorrido por las zonas que tiene a su cargo.
- El técnico acude a cada domicilio para tomar la lectura actual del medidor.
- En medidores digitales, la lectura puede obtenerse de forma remota sin ir físicamente.
- Las lecturas se sincronizan con el sistema central de CFE.
- Se verifica que los datos capturados se hayan subido correctamente y sin errores.
- El sistema recupera la lectura anterior del medidor para comparar el consumo.
- Se calcula el consumo restando la lectura anterior de la lectura actual.
- Se comparan los resultados con consumos anteriores para detectar cambios inusuales.
- Si hay variaciones grandes, se revisa si puede haber una fuga o error en el registro.
- El consumo total se divide en tres niveles: básico, intermedio y excedente.
- A cada nivel de consumo se le aplica su precio correspondiente.
- Se multiplica el número de kWh consumidos por el precio de cada nivel.
- El sistema revisa que los cálculos estén correctos y no haya inconsistencias.
- Si hay lecturas extrañas o dudas, se programa una verificación del medidor en sitio.

Cálculo y facturación

- El sistema identifica qué tipo de tarifa le corresponde al usuario (por ejemplo, doméstica o de alto consumo).
- Primero se aplica la tarifa base, hasta el límite permitido por el tipo de servicio.
- Si el consumo supera ese límite, se aplica la tarifa intermedia.

- Si aún hay exceso, se aplica la tarifa excedente con un costo más alto.
- Se suman los montos de los tres niveles para obtener el subtotal de energía.
- El sistema calcula el apoyo o subsidio que otorga el gobierno si aplica.
- Se consulta si el usuario tiene adeudos anteriores o pagos pendientes.
- Si los hay, se calculan los recargos por atraso o reconexión.
- Se suman los cargos adicionales, como servicios extra o penalizaciones.
- Se calcula el IVA del 16% sobre el subtotal.
- Luego se suman todos los conceptos para obtener el total final a pagar.
- Se asigna la fecha límite para hacer el pago y la posible fecha de corte.
- Se genera un número de folio único para el recibo de ese periodo.
- Toda esta información se guarda en la base de datos de facturación.

Generación del recibo

- El sistema consulta los datos del cliente y su historial de consumo.
- Se crea la plantilla digital donde se mostrará toda la información del recibo.
- Se insertan los datos del cliente, la dirección y el periodo de facturación.
- Se muestran las lecturas (anterior y actual), el consumo total y el costo por cada nivel.
- Se incluyen los subsidios, impuestos y el monto total a pagar.
- El recibo también muestra un gráfico con el historial de consumo del usuario.
- Se genera un código de barras para facilitar el pago en tiendas o ventanillas.
- El recibo se guarda digitalmente en los archivos de CFE.
- Si el cliente tiene correo electrónico registrado, se le envía el recibo por email.
- Se prepara el lote de recibos que se imprimirán físicamente.
- Los recibos se imprimen en la planta correspondiente con todos los datos del cliente.
- Se agrupan por zonas o rutas para su distribución.

- Los recibos se entregan a los repartidores encargados de su entrega.

Entrega y pago

- El recibo físico llega al domicilio del usuario.
- El cliente revisa los datos, el periodo facturado y el monto a pagar.
- Puede pagar en ventanillas de CFE, bancos, tiendas de conveniencia o en línea.
- Al realizar el pago, el sistema lo registra automáticamente en la cuenta del cliente.
- Si el cliente también liquida adeudos anteriores, se actualiza el historial como “sin deudas”.
- Si el cliente no paga antes de la fecha límite, se genera una notificación de adeudo.
- Si el pago sigue pendiente después del aviso, se programa una visita para cortar el servicio.
- Un técnico acude al domicilio y realiza la desconexión temporal de la luz.
- Se notifica formalmente al cliente el motivo del corte y el monto por reconexión.
- Una vez realizado el pago, CFE registra el movimiento y envía la orden de reconexión.
- Un técnico acude a reconectar el servicio, se actualiza la cuenta y el ciclo vuelve a comenzar.