

CERTAIN 2021-2023 MODEL YEAR MUSTANG MACH-E, 2022-2023 MODEL YEAR E-TRANSIT AND F-150 LIGHTNING VEHICLES - CHARGE CORD STUCK — REPROGRAM BATTERY CHARGE CONTROL MODULE

NEW! SERVICE PROCEDURE

IMPORTANT! *The Service Technician Specialty Training (STST) Competency 10 certification requirement, in the U.S. market only, will be enforced starting with repair orders opened on or after August 31, 2024. Field Service Action (FSA) repairs will reject and the claim will not be paid if the repairing technician is not certified in STST Competency 10 FSA. See Electronic Field Communication (EFC) 15332 for more details.*

Module Programming

NOTE: Program appropriate vehicle modules before performing diagnostics and clear all Diagnostic Trouble Codes (DTCs) after programming. For DTCs generated after programming, follow normal diagnostic service procedures.

1. Connect a battery charger to the 12 Volt (V) battery.

NOTE: Verify the negative cable of the charger is installed on a chassis or engine ground and not the 12V battery negative terminal to prevent the battery saver mode from activating on the vehicle.

NOTE: If the diagnostic software does not load or if the vehicle cannot be identified properly, make sure there is a good internet connection and the Vehicle Communication Module (VCM) is properly connected to the Data Link Connector (DLC).

2. Log into Ford Diagnostic and Repair System (FDRS).

NOTE: Vehicle information is automatically retrieved by the diagnostic software and a Network Test is run. Vehicle identification data appears on the screen when this is complete.

3. Click **Read VIN from Vehicle** or manually enter the Vehicle Identification Number (VIN).

NOTE: Available modules are shown on the left hand (LH) side of the screen and available procedures are listed on the right hand (RH) side of the screen. Modules that are communicating are highlighted in green.

4. Select **Toolbox** tab.

5. From the list on the LH side of the screen, select the **SOBDM**.

6. From the list on the RH side of the screen, select **SOBDM - Secondary On-Board Diagnostic Control Module A (SOBDM) Software Update**.

7. Click **RUN**. Follow all on-screen instructions carefully. Then, continue on next page.



NOTE: After the programming of the SOBDM, the FDRS will automatically prompt you to update the necessary modules based on the vehicles options and calibration levels. Follow the on-screen instructions to complete the update. You may be prompted to update one or more of the following modules.

- Anti-lock brake system (ABS) module
- Secondary on-board diagnostic control module B (SOBDMB)
- Secondary on-board diagnostic control module C (SOBDMC)
- Powertrain control module (PCM)
- Battery energy control module (BECM)

8. From the list on the RH side of the screen, select **Self-Test** and click **RUN**.

9. Click the **Run Selected Tests** button in the lower right.

10. Click the **Clear & Retest** button at the top of the screen to clear DTCs in all modules.

11. ***For F-150 Vehicles Only:*** *Is Diagnostic Trouble Code (DTC) U019B:00 stored in the SOBDMC and/or DTC U0293:00 stored in the SOBDM?*

Yes - Perform TSB 24-2266, then continue to Step 12.

No - Continue to Step 12.

12. Disconnect the battery charger from the 12V battery once the programming has completed.



Important Information for Module Programming

NOTE: When programming a module, use the following basic checks to ensure programming completes without errors.

- Make sure the 12V battery is fully charged before carrying out the programming steps and connect FDRS/scan tool to a power source.

NOTE: A good internet connection is necessary to identify the vehicle and to load the diagnostic software.

- Inspect the Vehicle Communication Module II (VCM II)/Vehicle Communication Module III (VCM III) or the Vehicle Communication and Measurement Module (VCMM) and the cables for any damage. Make sure scan tool connections are not interrupted during programming.
- A hardwired connection is strongly recommended.
- Turn off all unnecessary accessories (radio, heated/cooled seats, headlamps, interior lamps, HVAC system, etc.) and close doors.
- Disconnect/depower any aftermarket accessories (remote start, alarm, power inverter, CB radio, etc.).
- Follow all scan tool on-screen instructions carefully.
- Disable FDRS/scan tool sleep mode, screensaver, hibernation modes.
- Create all sessions key on engine off (KOEO). Starting the vehicle before creating a session will cause errors within the programming inhale process.

Recovering a module when programming has resulted in a blank module

- a. Disconnect the VCM II/VCM III or the VCMM from the data link connector (DLC) and your computer.
- b. After ten seconds, reconnect the VCMII/VCMIII or the VCMM to the DLC and the PC. Launch FDRS. The VCMII/VCMIII or the VCMM icon should turn green in the bottom right corner of the screen. If it does not, troubleshoot the FDRS to VCM connection.
- c. If you are using the same FDRS as the initial programming attempt, select the appropriate VIN from the Vehicle Identification menu. If you are using a different FDRS, select "Read VIN from Vehicle" and proceed through the Network Test.
- d. In the Toolbox menu, navigate to the failed module and Download/Run Programmable Module Installation (PMI). Follow the on-screen prompts. When asked if the original module is installed, select "No" and continue through the installation application.
- e. Once programming has completed, a screen may list additional steps required to complete the programming process. Make sure all applicable steps are followed in order.





Ford Motor Company
División de Servicio al Cliente
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121

Noviembre de 2024

Programa de satisfacción del cliente 23B50

Sr. Juan Pérez
Calle Principal 123
Ciudad, EE. UU. 12345

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino que también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, estamos proporcionando un programa de satisfacción del cliente sin cargo para su vehículo.

¿Por qué recibe este aviso?

El software del módulo de control del cargador de la batería (BCCM) instalado en su vehículo no tiene una función de transferencia que prediga la temperatura de la clavija/terminal del puerto de carga.

¿Cuál es el efecto?

Es posible que su batería no se cargue completamente y/o que el cable de carga se atasque en su vehículo. También puede experimentar un olor a quemado o el derretimiento de las clavijas del puerto de carga.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

En este momento se encuentra disponible un software para reparar su vehículo. En beneficio de la satisfacción del cliente, Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a actualizar el software en el Módulo de diagnóstico a bordo secundario (SOBDM). Una vez completada la actualización, también puede haber actualizaciones para el módulo del sistema de frenos antibloqueo, el módulo de diagnóstico a bordo secundario B, el módulo de control de diagnóstico a bordo secundario C, el módulo de control del tren motriz y el módulo de control de energía de la batería. Esta acción se realizará sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa.

Este Programa de satisfacción del cliente tendrá vigencia hasta el 31 de octubre de 2025, independientemente del millaje. La cobertura se transfiere automáticamente a los siguientes propietarios.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta actualización en su concesionario será de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Llame a su concesionario lo antes posible para que programe una cita de servicio para realizar el Programa de satisfacción del cliente 23B50.

Si aún no tiene un concesionario para realizar el servicio, puede acceder a ford.com/support para conocer las direcciones de los concesionarios, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Ford Motor Company le recomienda realizar esta acción de servicio en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de efectuar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Ford Motor Company puede negar la cobertura en caso de que el vehículo hubiese sufrido daños por no haber realizado la acción de servicio de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta acción de servicio lo antes posible.

NOTA: Puede recibir información sobre las campañas y los programas de satisfacción del cliente a través de la aplicación FordPass. La aplicación se puede descargar a través de App Store o Google Play. Adicionalmente, existen otras funciones como reserva de estacionamientos en determinados lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo o desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

Servicio móvil

El Servicio móvil Ford se ofrece a través de los concesionarios que participan, comuníquese con su concesionario para obtener detalles.

Servicio de retiro y entrega

El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos también podría estar disponible previa solicitud a través de los concesionarios que participan. Su concesionario retirará el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.

¿Qué pasa si ya no es el propietario del vehículo?

Si ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

Este aviso lo recibió porque en nuestros archivos, basados principalmente en datos de registro y propiedad de los EE. UU., aparece como el propietario actual.

¿Podemos hacer algo más por usted?

Si tiene problemas para reparar de inmediato su vehículo y sin costo alguno, comuníquese con el gerente de servicio de su concesionario para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes (CRC) Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC está abierto de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 11:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el CRC al número que se menciona, mediante el servicio de retransmisión de telecomunicaciones, para esto, marque el 711.

Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es ford.com/support.

**¿Podemos hacer algo más por usted?
(continuación)**

PROPIETARIOS DE FLOTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de contacto de Ford Pro al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 1 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es fleet.ford.com.

Los representantes atienden de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 11:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora del este).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente



Ford Motor Company
División de Servicio al Cliente
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121

Noviembre de 2024

Programa de satisfacción del cliente 23B50

Sr. Juan Pérez
Calle Principal 123
Ciudad, EE. UU. 12345

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino que también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, estamos proporcionando un programa de satisfacción del cliente sin cargo para su vehículo.

¿Por qué recibe este aviso?

El software del módulo de control del cargador de la batería (BCCM) instalado en su vehículo no tiene una función de transferencia que prediga la temperatura de la clavija/terminal del puerto de carga.

¿Cuál es el efecto?

Es posible que su batería no se cargue completamente y/o que el cable de carga se atasque en su vehículo. También puede experimentar un olor a quemado o el derretimiento de las clavijas del puerto de carga.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

En este momento se encuentra disponible un software para reparar su vehículo. En beneficio de la satisfacción del cliente, Ford Motor Company ha lanzado una actualización del software por aire (OTA) para solucionar este problema. Su vehículo es capaz de recibir actualizaciones de software Ford.

Cuando Actualizaciones automáticas esté activado (estándar de fábrica), el software se descargará en el vehículo a través de una red wifi privada o mediante el módem del vehículo, a través de la red celular. Antes de instalar el software, deberá programar un día y hora en algún momento que no necesite el vehículo durante unos 120 minutos, mientras se realiza la instalación.

Nota: Consulte ford.com/support para obtener información adicional sobre el sistema de actualizaciones del software de Ford.

Si el software no se puede cargar o instalar correctamente, Ford ha autorizado a su concesionario a instalar el software de 23B50 sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa. Este Programa de satisfacción del cliente tendrá vigencia hasta el 31 de octubre de 2025, independientemente del millaje. La cobertura se transfiere automáticamente a los siguientes propietarios.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo requerido para la instalación de este software es, aproximadamente, 120 minutos. Si prefiere ir al concesionario para realizar la actualización del software, el tiempo necesario para esta reparación será de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Para su conveniencia, Ford recomienda que actualice usted mismo el software del vehículo con las capacidades de actualización del software de Ford. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al distribuidor, a menos que no pueda realizar correctamente la actualización. Para realizar esta actualización de software, el vehículo deberá estar estacionado con el encendido apagado durante un breve lapso. Adicionalmente, deberá programar (sugerimos hacerlo durante la noche o durante horas de trabajo) la instalación del software para asegurarse de que no necesitará el vehículo durante la actualización. Puede comprobar el progreso de la instalación a través de los iconos en la pantalla en el vehículo, en la aplicación FordPass o en el sitio web del propietario.

Si opta por que el concesionario instale este software, llame al concesionario para programar una cita de servicio para realizar el Programa de satisfacción del cliente 23B50.

Si aún no tiene un concesionario para realizar el servicio, puede acceder a ford.com/support para conocer las direcciones de los concesionarios, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Ford Motor Company le recomienda realizar esta acción de servicio en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de efectuar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Ford Motor Company puede negar la cobertura en caso de que el vehículo hubiese sufrido daños por no haber realizado la acción de servicio de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta acción de servicio lo antes posible.

NOTA: Puede recibir información sobre las campañas y los programas de satisfacción del cliente a través de la aplicación FordPass. La aplicación se puede descargar a través de App Store o Google Play. Adicionalmente, existen otras funciones como reserva de estacionamientos en determinados lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo o desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

Servicio móvil

El Servicio móvil Ford se ofrece a través de los concesionarios que participan, comuníquese con su concesionario para obtener detalles.

Servicio de retiro y entrega

El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos también podría estar disponible previa solicitud a través de los concesionarios que participan. Su concesionario retirará el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.

¿Qué pasa si ya no es el propietario del vehículo?

Si ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

Este aviso lo recibió porque en nuestros archivos, basados principalmente en datos de registro y propiedad de los EE. UU., aparece como el propietario actual.

¿Podemos hacer algo más por usted?

Si tiene problemas para realizar la actualización de inmediato en su vehículo y sin costo, comuníquese con el gerente de servicio de su distribuidor para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes (CRC) Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC está abierto de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 11:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el CRC al número que se menciona, mediante el servicio de retransmisión de telecomunicaciones, para esto, marque el 711.

Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es ford.com/support.

PROPIETARIOS DE FLOTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de contacto de Ford Pro al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 1 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es fleet.ford.com.

Los representantes atienden de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 11:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora del este).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente