



Comisión Federal de Electricidad®

**Informe Público de
Métricas de Calidad de
Servicio de
Transmisión
Mensual: Septiembre
del 2022**

CFE Transmisión
*Unidad de Estrategia y
Regulación*

CFE Transmisión en cumplimiento a lo establecido en los apartados 4 y 5 del apéndice “B” de la Resolución Núm. RES/948/2015, emite el siguiente informe público:

1.1. Porcentaje total de solicitudes atendidas, presentadas por los suministradores.

| Indicador | Septiembre de 2022 | |
|---|--------------------|---------------|
| | Resultado % | Clasificación |
| Porcentaje total de solicitudes atendidas | 96.0 | BUENO |

1.2. Porcentaje total de quejas atendidas, presentadas por los suministradores.

| Indicador | Septiembre de 2022 | |
|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| | Resultado % | Clasificación |
| Porcentaje total de quejas atendidas | 100.0 | BUENO |

2. Tiempo promedio de atención a quejas.

| Indicador | Unidad | Septiembre de 2022 |
|--------------------------------------|--------|--------------------|
| Tiempo promedio de atención a quejas | Días | 6.0 |

3. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes^{3,4}.

| Solicitud | Unidad | Septiembre de 2022 |
|---|--------|--------------------|
| Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión | % | 90.9 |
| Revisión del medidor | % | ----- |
| Reposición del medidor | % | ----- |
| Celebración de nuevos contratos conexión / interconexión | % | 100.0 |
| Reconexión de servicios cortados por falta de pago | % | ----- |
| Notificación de interrupción programada del servicio | % | 100.0 |

--- Sin solicitudes registradas de los suministradores.

4. No aplica a CFE Transmisión

5. No aplica a CFE Transmisión

6. No aplica para informe mensual

7. Estrategias para evitar problemáticas en la atención de quejas y propuestas para la mejora continua en la calidad del servicio, CFE Transmisión está trabajando en:

- Interacción con los suministradores para la atención de requerimientos de los usuarios conectados a la RNT.
- Acercamiento con los usuarios en alta tensión para análisis de fallas en sus instalaciones que evolucionan a la RNT, brindándoles asesoría para la implementación de acciones correctivas y preventivas que minimicen su recurrencia.
- Liberación del Sistema de Atención a Solicitudes y Quejas que actualmente se encuentra en su etapa de prueba.

Notas:

1. El presente informe considera las solicitudes del mes de Septiembre en las cuales los tiempos de atención fueron atribuibles a CFE Transmisión.
2. El reporte contiene cifras del mes Septiembre del 2022.
3. Los porcentajes de cumplimiento corresponden a la Tabla del apartado 4 del apéndice “B” de la Resolución Núm. RES/948/2015.
4. Para el caso del plazo para la celebración de nuevos contratos de conexión / interconexión se considera el plazo establecido en artículo 33 de la Ley de la Industria Eléctrica.

