



**Informe Público de Métricas de Calidad de
Servicio de Transmisión.**

“Julio de 2019”

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 | Julio de 2019 | |
|---|---------------|---------------|
| | Resultado % | Clasificación |
| Porcentaje total de solicitudes atendidas | 100 | BUENO |

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

| Indicador | Julio de 2019 | |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| | Resultado % | Clasificación |
| Porcentaje total de quejas atendidas | 100 | BUENO |

--- Sin quejas registradas de los suministradores.

2. Tiempo promedio de atención a quejas.

| Indicador | Unidad | Julio de 2019 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| Tiempo promedio de atención a quejas | Días promedio | 3.0 |

3. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes⁵.

| Solicitud | Unidad | Julio de 2019 |
|---|--------|---------------|
| Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión | % | 96.6 |
| Revisión del medidor | % | 100.0 |
| Reposición del medidor | % | --- |
| Celebración de nuevos contratos conexión / interconexión | % | 100.0 |
| Reconexión de servicios cortados por falta de pago | % | 100.0 |
| 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. Percepción del servicio por parte de los suministradores³

| Percepción del servicio | Julio de 2019 |
|-------------------------|---------------|
| | Excelente |

Notas:

1. *El presente informe considera las solicitudes en las cuales los tiempos de atención fueron atribuibles a CFE Transmisión.*
2. *El reporte contiene cifras acumuladas del mes de julio de 2019.*
3. *La evaluación de percepción del servicio fue contestada por 6 suministradores para el trimestre marzo 2018 – mayo 2019.*
4. *Este Informe Público de Métricas de Calidad de Servicio de Transmisión no ha sido auditado por terceros especializados en la materia.*
5. *Los porcentajes de cumplimiento corresponden a la Tabla del apartado 4 del apéndice “B” de la Resolución Núm. RES/948/2015.*
6. *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.*