



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

“Anual: diciembre 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	Diciembre de 2019	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	100	BUENO

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

Indicador	Diciembre 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	Diciembre de 2019
Tiempo promedio de atención a quejas	Días promedio	3.3

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

Solicitud	Unidad	Diciembre de 2019
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	94.5
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	Diciembre de 2019
	Bueno

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 en las cuales los tiempos de atención fueron atribuibles a CFE Transmisión.*
2. *El reporte contiene cifras acumuladas al mes de noviembre de 2019.*
3. *La evaluación de percepción del servicio fue contestada por 2 suministradores para el trimestre septiembre – noviembre 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.*