



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

**“Trimestre enero-marzo 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	Marzo de 2019	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	100	BUENO

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

Indicador	Marzo 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	Marzo de 2019
Tiempo promedio de atención a quejas	Días promedio	5

**3. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes<sup>5</sup>.**

Solicitud	Unidad	Marzo de 2019
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	97.2
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 suministradores<sup>3</sup>**

Percepción del servicio	Marzo 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 marzo de 2019.*
3. *La evaluación de percepción del servicio fue contestada por 6 suministradores para el trimestre diciembre 2018 – febrero 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.*