



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

“Anual 2018”

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	2018	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	100	BUENO

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

Indicador	2018	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de quejas atendidas	---	---

--- Sin quejas registradas de los suministradores.

2. Tiempo promedio de atención a quejas.

Indicador	Unidad	2018
Tiempo promedio de atención a quejas	Días promedio	--

--- Sin quejas registradas de los suministradores.

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

Solicitud	Unidad	2018
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	93.8
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	2018
	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 al mes de diciembre de 2018.
3. La encuesta de percepción del servicio para el trimestre septiembre – noviembre de 2018, fue enviada a los 9 suministradores y evaluada por 7 de ellos.
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.