



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

“Mensual”

Septiembre 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	Tercer trimestre de 2018	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	100	BUENO

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

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

--- Sin quejas registradas de los suministradores.

2. Tiempo promedio de atención a quejas.

Indicador	Unidad	Tercer trimestre de 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	Tercer trimestre de 2018
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	94.4
Revisión del medidor	%	100.0
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. Percepción del servicio por parte de los suministradores³

Percepción del servicio	Tercer trimestre de 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 septiembre de 2018.
3. La evaluación de percepción del servicio fue contestada por 7 suministradores para agosto de 2018.
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.