



Comisión Federal de Electricidad®

**Informe Público de
Métricas de Calidad de
Servicio de
Transmisión
Mensual: Noviembre
del 2021**

*CFE Transmisión
Unidad de Estrategia y
Regulación*

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	Noviembre de 2021	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	100.0	BUENO

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

Indicador	Noviembre de 2021	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de quejas atendidas	Sin Quejas Presentadas en el mes	

2. Tiempo promedio de atención a quejas.

Indicador	Unidad	Noviembre de 2021
Tiempo promedio de atención a quejas	Sin Quejas Presentadas en el mes	

3. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes^{3,4}.

Solicitud	Unidad	Noviembre de 2021
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	100.0
Revisión del medidor	%	-----
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. No aplica para informe mensual

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 del mes de Noviembre en las cuales los tiempos de atención fueron atribuibles a CFE Transmisión.*
2. *El reporte contiene cifras del mes de Noviembre del 2021.*
3. *Los porcentajes de cumplimiento corresponden a la Tabla del apartado 4 del apéndice “B” de la Resolución Núm. RES/948/2015.*
4. *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.*

