

**Boletín de Prensa**

29 de abril de 2022

CFE-BP- 63/22vf

## **CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BÁSICOS REGISTRA UN INGRESO POR VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE MÁS 375 MIL MDP Y MEJORA LA EXPERIENCIA DE 46 MILLONES DEL CLIENTES**

- CFE Suministrador de Servicios Básicos reportó que atiende a más 46.6 millones de clientes, con un crecimiento anual de 2.2%.
- La EPS Suministrador de Servicios Básicos reporta 75% de satisfacción a nivel nacional, según encuesta en hogares.

Con la participación de todos los consejeros e invitados permanentes, se atendieron los temas previstos para la décimo quinta Sesión Ordinaria del Consejo de Administración de CFE Suministrador de Servicios Básicos (SSB), presidida por el director general de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), Manuel Bartlett Díaz.

Durante la sesión, José Martín Mendoza Hernández, director general de la Empresa Productiva Subsidiaria (EPS) CFE Suministrador de Servicios Básicos, expuso el informe de desempeño de la subsidiaria en 2021. Destacó el incremento de clientes: a la fecha se atiende a **46.6 millones**, lo que representa un crecimiento anual del 2.2%.

El director de la EPS dio un amplio panorama de la empresa a diciembre de 2021:

- **375 mil 814 MDP** de ingreso por venta de energía eléctrica.
- **41.54 millones** son clientes corresponden al sector doméstico.
- **384,902 MDP** facturados a diciembre de 2021.
- **206,542 GWh** consumo de energía eléctrica.
- **105,595 GWh** ventas en el sector de mediana y gran industria.

Con aprobación de la Ley de la Industria Eléctrica (LIE) se logrará mitigar el autoabasto y se proyecta una recuperación del 16% del segmento de gran industria. Afirmó que para que eso sea posible, en conjunto con CFE Calificados se trabaja para mantener a los clientes industriales a pesar de las sociedades de autoabasto.

La EPS Suministrador de Servicios Básicos se enfrentó en 2021 a retos importantes como la pandemia por SARS-CoV-2 y el desabasto de gas natural en Texas, que pusieron a prueba sus capacidades operativas y la diversificación de la atención a clientes.

Al cierre de 2021, CFE SSB reportó que...

- Se obtuvieron **33 millones** de llamadas al 071
- **7.6 millones de clientes** fueron atendidos en los más de mil 200 Centros de Atención a Clientes (CAC).
- Las transacciones realizadas en ventanillas y CFEmáticos, permitieron una recaudación de **110.72 MDP**.
- **19.1 millones de clientes** utilizan la App CFE Contigo, que recaudó **2,645 mdp**.
- A través de asesorías telefónicas se atendió a **21 mil 728** clientes para el uso eficiente de la energía en el hogar.
- Por medio de las redes sociales se recibieron **3,244,706 interacciones** correspondientes a **539,329** contactos, es decir, en promedio se han recibido **8,890** interacciones diarias

El director de esta EPS expuso que se renovó la plataforma del 071, la cual se encuentra en calibración de las líneas telefónicas en todo el territorio nacional. Añadió que se cuenta con el proyecto de renovar 14 *calls centers* con el objetivo de mejorar la experiencia con el cliente. Además, este año se contará con nuevos modelos de CFEmáticos que permitirán un mejor proceso de pago en menor tiempo.

En 2021 se logró un índice de cobrabilidad del 98%, 2 puntos porcentuales más que en el año 2020.

Para finalizar su exposición, mostró el resultado de la Encuesta de Satisfacción realizada durante 2021 a hogares (elegidos de una muestra representativa de las 150 zonas de SSB), donde se preguntó: ¿como cliente, qué tan satisfecho se siente usted con la Comisión Federal de Electricidad? 75.4% de los encuestados respondieron que "muy bien o bien", mientras que 23.6% eligieron "mal o muy mal".

Martín Mendoza concluyó que el dato de la encuesta es relevante: al ser una empresa de índole nacional, el porcentaje de satisfacción es alto; sin embargo, existen oportunidades de mejora para alcanzar el 100% de satisfacción a lo largo del territorio nacional.

Por su parte, el presidente del Consejo y director general de la CFE, Manuel Bartlett, solicitó a la EPS acciones contundentes para continuar con la recuperación de cartera vencida y atacar los adeudos por problemática social, sector agrícola, adeudos estatales y municipales, que afectan en las finanzas de toda la empresa. La EPS de SSB ha logrado cubrir y tener el correcto manejo para mitigar y asumir los gastos de operación, comentó.

Por videoconferencia participaron en la sesión, Rodrigo Esparza Vázquez, consejero independiente; José Antonio Flores García, consejero suplente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP); Eduardo Arroyo Hinojosa, consejero de la Secretaría de Energía (SENER); César Alejandro Hernández Mendoza, consejero del Gobierno Federal; Jorge Espinosa Ayala, representante del Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM) Raúl Armando Jiménez Vázquez, secretario del Consejo y Ricardo Hernández Silguero, prosecretario del Consejo.



Comisión Federal de Electricidad®

Coordinación de Comunicación Corporativa

--oOo--



[cfe.mx](http://cfe.mx)

 [@CFEmx](https://twitter.com/CFEmx)

 [@CFE\\_Contigo](https://twitter.com/CFE_Contigo)

Río Lerma 334, Col. Cuauhtémoc C.P. 06598, Ciudad de México  
conm. 52.29.44.00 ext.92005