

Nombre del trámite	Unidad	Población	Enero									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:36	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	251.18	S/R	S/R	171.05	S/R	S/R	S/R	3.97	S/R	S/R
		Rural	35.02	S/R	S/R	10.21	S/R	S/R	S/R	3.22	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	219.13	S/R	S/R	39.21	S/R	S/R	S/R	29.98	S/R	S/R
		Rural	0.84	S/R	S/R	202.95	S/R	S/R	S/R	8.00	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:31:32	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Febrero									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:21	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	45.09	S/R	S/R	4.89	S/R	S/R	S/R	4.11	S/R	S/R
		Rural	35.07	S/R	S/R	7.03	S/R	S/R	S/R	3.18	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,099.10	S/R	S/R	40.89	S/R	S/R	S/R	18.07	0.00	S/R
		Rural	74.17	S/R	S/R	32.85	S/R	S/R	S/R	6.19	0.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:22:12	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Marzo									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:25	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	96.19	S/R	S/R	254.71	S/R	S/R	S/R	2.18	S/R	S/R
		Rural	51.12	S/R	S/R	4.95	S/R	S/R	S/R	3.01	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	114.00	S/R	S/R	3.66	S/R	S/R	S/R	26.20	S/R	S/R
		Rural	2.039.18	S/R	S/R	1.26	S/R	S/R	S/R	5.91	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:03:09	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Abril									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:44	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	288.07	S/R	S/R	106.11	S/R	S/R	S/R	11.09	S/R	S/R
		Rural	26.08	S/R	S/R	5.26	S/R	S/R	S/R	2.88	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	189.29	S/R	S/R	104.01	S/R	S/R	S/R	20.97	0.00	S/R
		Rural	1463.59	S/R	S/R	70.92	S/R	S/R	S/R	5.20	0.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	00:27:00	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Mayo									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:02:08	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	119.03	S/R	S/R	17.40	S/R	S/R	S/R	10.14	S/R	S/R
		Rural	24.34	S/R	S/R	5.17	S/R	S/R	S/R	2.98	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	170.91	S/R	S/R	68.86	S/R	S/R	S/R	47.13	S/R	S/R
		Rural	73.26	S/R	S/R	88.11	S/R	S/R	S/R	6.93	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:34:14	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:38	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	239.02	S/R	S/R	12.87	S/R	S/R	S/R	8.87	S/R	S/R
		Rural	54.05	S/R	S/R	7.10	S/R	S/R	S/R	11.20	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2856.52	S/R	S/R	137.30	S/R	S/R	S/R	5.89	S/R	S/R
		Rural	84.04	S/R	S/R	31.06	S/R	S/R	S/R	31.84	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	23:59:09	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Julio									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:43	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	268.88	S/R	S/R	23.17	S/R	S/R	S/R	8.85	S/R	S/R
		Rural	203.35	S/R	S/R	4.83	S/R	S/R	S/R	1.05	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	2,088.56	S/R	S/R	116.82	S/R	S/R	S/R	56.96	S/R	S/R
		Rural	119.39	S/R	S/R	102.94	S/R	S/R	S/R	70.11	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:19:19	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Agosto									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:47	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	96.22	S/R	S/R	52.95	S/R	S/R	S/R	5.92	S/R	S/R
		Rural	171.87	S/R	S/R	7.09	S/R	S/R	S/R	4.90	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	140.56	S/R	S/R	560.81	S/R	S/R	S/R	126.93	S/R	S/R
		Rural	133.92	S/R	S/R	115.42	S/R	S/R	S/R	64.21	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:25:58	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Septiembre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:25	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	241.66	S/R	S/R	400.93	S/R	S/R	S/R	3.44	S/R	S/R
		Rural	241.16	S/R	S/R	201.08	S/R	S/R	S/R	4.89	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	197.86	S/R	S/R	119.40	S/R	S/R	S/R	124.10	S/R	S/R
		Rural	161.23	S/R	S/R	73.95	S/R	S/R	S/R	15.93	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	20:58:46	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Octubre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:13	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	143.92	S/R	S/R	1,308.00	S/R	S/R	S/R	3.06	S/R	S/R
		Rural	147.13	S/R	S/R	17.50	S/R	S/R	S/R	7.27	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	734.15	S/R	S/R	63.98	S/R	S/R	S/R	95.00	S/R	S/R
		Rural	91.91	S/R	S/R	88.23	S/R	S/R	S/R	6.99	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	19:47:33	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Noviembre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:29	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	137.17	S/R	S/R	259.18	S/R	S/R	S/R	35.97	S/R	S/R
		Rural	221.36	S/R	S/R	8.03	S/R	S/R	S/R	2.14	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	260.40	S/R	S/R	30.09	S/R	S/R	S/R	5.22	S/R	S/R
		Rural	239.76	S/R	S/R	36.40	S/R	S/R	S/R	12.89	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	19:47:33	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Nombre del trámite	Unidad	Población	Diciembre									
			Residencial			Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal	minuto	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:01:16	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	221.19	S/R	S/R	45.95	S/R	S/R	S/R	1.11	S/R	S/R
		Rural	71.58	S/R	S/R	69.55	S/R	S/R	S/R	1.67	S/R	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	1,476.65	S/R	S/R	123.11	S/R	S/R	S/R	9.25	S/R	S/R
		Rural	368.10	S/R	S/R	34.31	S/R	S/R	S/R	14.98	S/R	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	03:41:06	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R

S/R Sin Registro

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

Año: 2017					
Mensual		Enero			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.25	1.84
			Telefónica	1.08	0.72
			Internet	0.03	0.03
		Urbano	Personal	0.63	6.13
			Telefónica	3.16	2.48
			Internet	0.14	0.14
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.96			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.68			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.24	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
		Urbano	Imprudenciales	0.06	N/A
			Sector Fuera	0.30	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
Rural	Falso contacto	0.04	N/A		
Urbano	Imprudenciales	0.10	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	54.67%	81.22%
			Telefónica	43.08%	75.06%
			Internet	28.67%	12.37%
		Urbano	Personal	55.76%	71.78%
			Telefónica	46.05%	76.10%
			Internet	26.88%	11.36%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	78.00%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.82%	
			Internet Quejas y Solicitudes	20.51%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	70.30%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.26%	
			Internet Quejas y Solicitudes	19.30%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.76	N/A
			Telefónica	2.19	N/A
			Internet	1.81	N/A
		Urbano	Personal	1.42	N/A
			Telefónica	2.69	N/A
			Internet	5.55	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.80	N/A
			Telefónica	1.17	N/A
			Internet	0.97	N/A
		Urbano	Personal	0.64	N/A
			Telefónica	0.81	N/A
			Internet	2.96	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	39.01	N/A
			Telefónica	16.25	N/A
			Internet	89.17	N/A
		Urbano	Personal	16.99	N/A
			Telefónica	9.61	N/A
			Internet	6.80	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.02%	N/A
			Telefónica	6.24%	N/A
			Internet	5.16%	N/A
		Urbano	Personal	0.57%	N/A
			Telefónica	1.07%	N/A
			Internet	2.21%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.37%	N/A
			Telefónica	0.53%	N/A
			Internet	0.44%	N/A
		Urbano	Personal	0.32%	N/A
			Telefónica	0.40%	N/A
			Internet	1.46%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	10.14%	N/A
			Telefónica	4.22%	N/A
			Internet	23.17%	N/A
		Urbano	Personal	4.32%	N/A
			Telefónica	2.45%	N/A
			Internet	1.73%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			0.00%	

N/A No aplica

Tabla II. Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico

Mensual		Febrero			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.20	1.58
			Telefónica	0.97	0.59
			Internet	0.03	0.03
		Urbano	Personal	0.49	4.91
			Telefónica	2.77	2.14
			Internet	0.11	0.13
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.40	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.56			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.20	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.05	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	50.60%	79.34%
			Telefónica	40.64%	72.72%
			Internet	26.76%	12.91%
		Urbano	Personal	53.12%	77.96%
			Telefónica	43.68%	75.06%
			Internet	26.38%	9.17%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.10%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	52.75%	
			Internet Quejas y Solicitudes	19.31%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.72%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	57.36%	
			Internet Quejas y Solicitudes	16.96%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.20				N/A
Internet	1.04				N/A
Urbano	Personal			1.45	N/A
	Telefónica			1.74	N/A
	Internet			1.39	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.84	N/A
			Telefónica	1.21	N/A
			Internet	1.16	N/A
		Urbano	Personal	0.66	N/A
			Telefónica	0.84	N/A
			Internet	0.82	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	14.50	N/A
			Telefónica	11.97	N/A
			Internet	2.18	N/A
		Urbano	Personal	14.51	N/A
			Telefónica	10.42	N/A
			Internet	3.31	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.91%	N/A
			Telefónica	6.28%	N/A
			Internet	2.96%	N/A
		Urbano	Personal	3.22%	N/A
			Telefónica	3.85%	N/A
			Internet	3.09%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.13%	N/A
			Telefónica	1.63%	N/A
			Internet	1.56%	N/A
		Urbano	Personal	0.06%	N/A
			Telefónica	0.08%	N/A
			Internet	0.07%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	4.23%	N/A
			Telefónica	3.49%	N/A
			Internet	0.64%	N/A
		Urbano	Personal	3.88%	N/A
			Telefónica	2.79%	N/A
			Internet	0.88%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			0.00%	

N/A No aplica

Tabla II. Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico

Mensual		Marzo			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.30	2.01
			Telefónica	1.22	0.70
			Internet	0.04	0.04
		Urbano	Personal	0.66	5.72
			Telefónica	3.34	2.43
			Internet	0.16	0.16
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.31	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.48			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.06	N/A
			Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
		Falso contacto	0.04	N/A	
Improcedentes	0.12	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.77%	81.14%
			Telefónica	39.24%	72.41%
			Internet	24.60%	10.52%
		Urbano	Personal	51.04%	81.06%
			Telefónica	41.87%	72.59%
			Internet	23.86%	8.76%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.34%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	51.29%	
			Internet Quejas y Solicitudes	17.80%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.94%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.81%	
			Internet Quejas y Solicitudes	16.31%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.29				N/A
Internet	1.79				N/A
Urbano	Personal			1.50	N/A
	Telefónica			1.60	N/A
	Internet			1.19	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.91	N/A
			Telefónica	1.11	N/A
			Internet	1.86	N/A
		Urbano	Personal	0.69	N/A
			Telefónica	0.85	N/A
			Internet	0.86	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	9.62	N/A
			Telefónica	14.83	N/A
			Internet	1.73	N/A
		Urbano	Personal	8.65	N/A
			Telefónica	7.60	N/A
			Internet	2.87	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.55%	N/A
			Telefónica	4.47%	N/A
			Internet	3.50%	N/A
		Urbano	Personal	1.56%	N/A
			Telefónica	1.66%	N/A
			Internet	1.24%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.04%	N/A
			Telefónica	0.05%	N/A
			Internet	0.09%	N/A
		Urbano	Personal	0.24%	N/A
			Telefónica	0.30%	N/A
			Internet	0.30%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.36%	N/A
			Telefónica	3.64%	N/A
			Internet	0.43%	N/A
		Urbano	Personal	2.25%	N/A
			Telefónica	1.98%	N/A
			Internet	0.75%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			90.80%	

N/A No aplica

Tabla II. Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico

Mensual		Abril			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.32	1.66
			Telefónica	1.31	0.56
			Internet	0.04	0.03
		Urbano	Personal	0.63	4.61
			Telefónica	3.35	1.93
			Internet	0.15	0.14
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.92			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.81			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.07	N/A
			Sector Fuera	0.37	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
Falso contacto	0.04	N/A			
Improcedentes	0.13	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.17%	82.93%
			Telefónica	39.40%	73.47%
			Internet	26.86%	10.47%
		Urbano	Personal	51.01%	82.95%
			Telefónica	43.17%	72.85%
			Internet	23.84%	9.07%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.78%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.56%	
			Internet Quejas y Solicitudes	20.08%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	79.13%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.02%	
			Internet Quejas y Solicitudes	16.76%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.40	N/A
			Telefónica	1.88	N/A
			Internet	1.68	N/A
		Urbano	Personal	1.47	N/A
			Telefónica	2.09	N/A
			Internet	13.55	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.00	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	2.01	N/A
		Urbano	Personal	0.81	N/A
			Telefónica	1.00	N/A
			Internet	0.77	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	5.22	N/A
			Telefónica	11.05	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	11.34	N/A
			Telefónica	9.25	N/A
			Internet	7.44	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.38%	N/A
			Telefónica	7.21%	N/A
			Internet	6.46%	N/A
		Urbano	Personal	0.51%	N/A
			Telefónica	0.73%	N/A
			Internet	4.70%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.07%	N/A
			Telefónica	0.10%	N/A
			Internet	0.14%	N/A
		Urbano	Personal	0.43%	N/A
			Telefónica	0.53%	N/A
			Internet	0.41%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	1.45%	N/A
			Telefónica	3.07%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	2.36%	N/A
			Telefónica	1.92%	N/A
			Internet	1.55%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Mayo			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.46	1.92
			Telefónica	1.62	0.59
			Internet	0.06	0.03
		Urbano	Personal	0.84	5.58
			Telefónica	4.06	2.24
			Internet	0.24	0.16
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.69	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.12			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.4	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.09	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.48	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.28%	82.06%
			Telefónica	38.91%	71.72%
			Internet	23.94%	9.26%
		Urbano	Personal	52.55%	82.82%
			Telefónica	44.81%	74.39%
			Internet	24.04%	8.07%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.12%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	47.66%	
			Internet Quejas y Solicitudes	18.94%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.88%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.34%	
			Internet Quejas y Solicitudes	17.77%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.00				N/A
Internet	0.35				N/A
Urbano	Personal			1.86	N/A
	Telefónica			2.05	N/A
	Internet			1.59	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.53	N/A
			Telefónica	2.19	N/A
			Internet	0.87	N/A
		Urbano	Personal	1.39	N/A
			Telefónica	1.69	N/A
			Internet	0.99	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	8.88	N/A
			Telefónica	27.90	N/A
			Internet	0.93	N/A
		Urbano	Personal	9.92	N/A
			Telefónica	12.40	N/A
			Internet	19.17	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	7.35%	N/A
			Telefónica	8.22%	N/A
			Internet	1.43%	N/A
		Urbano	Personal	1.56%	N/A
			Telefónica	1.73%	N/A
			Internet	1.33%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.74%	N/A
			Telefónica	2.49%	N/A
			Internet	0.98%	N/A
		Urbano	Personal	0.81%	N/A
			Telefónica	0.99%	N/A
			Internet	0.58%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.61%	N/A
			Telefónica	8.21%	N/A
			Internet	0.27%	N/A
		Urbano	Personal	2.10%	N/A
			Telefónica	2.63%	N/A
			Internet	4.07%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			0.00%	

N/A No aplica

Tabla II. Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico

Mensual		Junio			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.49	2.05
			Telefónica	1.64	0.59
			Internet	0.06	0.03
		Urbano	Personal	0.88	5.78
			Telefónica	4.18	2.30
			Internet	0.28	0.16
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.87	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.57			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.41	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Improcedentes	0.1	N/A
			Sector Fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	54.04%	81.25%
			Telefónica	40.82%	73.29%
			Internet	26.10%	9.25%
		Urbano	Personal	52.66%	81.17%
			Telefónica	44.17%	76.09%
			Internet	23.38%	7.79%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	75.98%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	49.46%	
			Internet Quejas y Solicitudes	20.55%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	77.43%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	55.52%	
			Internet Quejas y Solicitudes	17.70%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.06				N/A
Internet	0.23				N/A
Urbano	Personal			1.98	N/A
	Telefónica			1.95	N/A
	Internet			1.22	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.65	N/A
			Telefónica	1.88	N/A
			Internet	1.68	N/A
		Urbano	Personal	1.30	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	0.81	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.66	N/A
			Telefónica	19.45	N/A
			Internet	42.75	N/A
		Urbano	Personal	12.06	N/A
			Telefónica	17.04	N/A
			Internet	46.91	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.84%	N/A
			Telefónica	3.81%	N/A
			Internet	0.43%	N/A
		Urbano	Personal	0.83%	N/A
			Telefónica	0.82%	N/A
			Internet	0.51%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.32%	N/A
			Telefónica	1.50%	N/A
			Internet	1.35%	N/A
		Urbano	Personal	0.05%	N/A
			Telefónica	0.05%	N/A
			Internet	0.03%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.85%	N/A
			Telefónica	4.06%	N/A
			Internet	8.92%	N/A
		Urbano	Personal	2.57%	N/A
			Telefónica	3.62%	N/A
			Internet	9.98%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			90.80%	

N/A No aplica

Tabla II. Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico

Mensual		Julio			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.55	1.85
			Telefónica	1.86	0.56
			Internet	0.08	0.02
		Urbano	Personal	0.91	5.30
			Telefónica	4.22	2.11
			Internet	0.30	0.11
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.91	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.94			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.48	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.01	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Imprudenciales	0.12	N/A
			Sector Fuera	0.46	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
	Imprudenciales	0.16	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	51.87%	78.99%
			Telefónica	40.60%	72.63%
			Internet	28.38%	11.67%
		Urbano	Personal	52.08%	79.78%
			Telefónica	43.95%	73.75%
			Internet	26.76%	8.92%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.80%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	47.98%	
			Internet Quejas y Solicitudes	24.98%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.73%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	53.88%	
			Internet Quejas y Solicitudes	22.05%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	6.33				N/A
Internet	1.11				N/A
Urbano	Personal			2.39	N/A
	Telefónica			1.97	N/A
	Internet			1.70	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.96	N/A
			Telefónica	3.28	N/A
			Internet	2.48	N/A
		Urbano	Personal	1.96	N/A
			Telefónica	2.06	N/A
			Internet	2.69	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.11	N/A
			Telefónica	47.13	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	10.10	N/A
			Telefónica	20.49	N/A
			Internet	1.44	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.46%	N/A
			Telefónica	3.12%	N/A
			Internet	0.54%	N/A
		Urbano	Personal	0.89%	N/A
			Telefónica	0.73%	N/A
			Internet	0.63%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.48%	N/A
			Telefónica	2.75%	N/A
			Internet	2.07%	N/A
		Urbano	Personal	0.09%	N/A
			Telefónica	0.10%	N/A
			Internet	0.13%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.31%	N/A
			Telefónica	8.30%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.85%	N/A
			Telefónica	3.75%	N/A
			Internet	0.26%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Agosto			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.61	2.03
			Telefónica	1.81	0.54
			Internet	0.08	0.01
		Urbano	Personal	1.01	5.75
			Telefónica	4.21	2.11
			Internet	0.29	0.05
		Rural	Total de quejas y solicitudes	5.08	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.43			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.49	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Imprudenciales	0.11	N/A
			Sector Fuera	0.46	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto	0.05	N/A
Urbano	Imprudenciales	0.16	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	52.40%	78.09%
			Telefónica	41.37%	71.31%
			Internet	29.57%	32.72%
		Urbano	Personal	52.48%	79.51%
			Telefónica	44.49%	72.91%
			Internet	26.55%	16.85%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	72.16%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	48.25%	
			Internet Quejas y Solicitudes	30.02%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	75.46%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	53.98%	
			Internet Quejas y Solicitudes	25.11%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.21				N/A
Internet	1.75				N/A
Urbano	Personal			1.66	N/A
	Telefónica			2.27	N/A
	Internet			1.23	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.78	N/A
			Telefónica	3.18	N/A
			Internet	5.63	N/A
		Urbano	Personal	1.83	N/A
			Telefónica	2.00	N/A
			Internet	1.88	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	14.15	N/A
			Telefónica	55.64	N/A
			Internet	0.00	N/A
		Urbano	Personal	6.70	N/A
			Telefónica	88.60	N/A
			Internet	20.65	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.65%	N/A
			Telefónica	1.29%	N/A
			Internet	1.02%	N/A
		Urbano	Personal	1.73%	N/A
			Telefónica	2.36%	N/A
			Internet	1.34%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.41%	N/A
			Telefónica	0.47%	N/A
			Internet	0.83%	N/A
		Urbano	Personal	0.33%	N/A
			Telefónica	0.36%	N/A
			Internet	0.33%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.93%	N/A
			Telefónica	11.50%	N/A
			Internet	0.00%	N/A
		Urbano	Personal	1.16%	N/A
			Telefónica	15.33%	N/A
			Internet	3.57%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			0.00%	

N/A No aplica

Mensual		Septiembre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.55	1.92
			Telefónica	1.71	0.45
			Internet	0.09	0.01
		Urbano	Personal	0.97	5.12
			Telefónica	4.18	1.72
			Internet	0.32	0.04
Rural	Total de quejas y solicitudes	4.73			
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.36			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
		Urbano	Imprudenciales	0.15	N/A
			Sector Fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
Falso contacto	0.06	N/A			
Imprudenciales	0.21	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	57.44%	78.37%
			Telefónica	45.94%	72.81%
			Internet	31.88%	20.41%
		Urbano	Personal	55.03%	80.56%
			Telefónica	46.69%	72.51%
			Internet	28.79%	18.58%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	73.69%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	51.57%	
			Internet Quejas y Solicitudes	30.66%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	76.50%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	54.22%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.58%	
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.79	N/A
			Telefónica	9.07	N/A
			Internet	42.29	N/A
		Urbano	Personal	2.56	N/A
			Telefónica	3.54	N/A
			Internet	9.80	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.18	N/A
			Telefónica	2.64	N/A
			Internet	8.79	N/A
		Urbano	Personal	1.38	N/A
			Telefónica	1.48	N/A
			Internet	2.91	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	12.50	N/A
			Telefónica	73.72	N/A
			Internet	1.90	N/A
		Urbano	Personal	29.80	N/A
			Telefónica	18.08	N/A
			Internet	5.65	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.57%	N/A
			Telefónica	3.76%	N/A
			Internet	17.54%	N/A
		Urbano	Personal	0.64%	N/A
			Telefónica	0.88%	N/A
			Internet	2.44%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.35%	N/A
			Telefónica	1.64%	N/A
			Internet	5.45%	N/A
		Urbano	Personal	0.70%	N/A
			Telefónica	0.75%	N/A
			Internet	1.47%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.40%	N/A
			Telefónica	14.12%	N/A
			Internet	0.36%	N/A
		Urbano	Personal	5.14%	N/A
			Telefónica	3.12%	N/A
			Internet	0.97%	N/A
2.6	Percepción de servicios*			89.80%	

N/A No aplica

Mensual		Octubre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.49	2.19
			Telefónica	1.40	0.49
			Internet	0.06	0.01
		Urbano	Personal	0.83	5.98
			Telefónica	3.45	1.86
			Internet	0.20	0.04
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.63	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.38			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.36	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.34	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Falso contacto	0.04	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	63.19%	78.91%
			Telefónica	54.90%	74.03%
			Internet	44.03%	29.90%
		Urbano	Personal	61.79%	80.71%
			Telefónica	54.88%	74.62%
			Internet	39.77%	19.76%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.03%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	59.87%	
			Internet Quejas y Solicitudes	40.53%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.40%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	61.79%	
			Internet Quejas y Solicitudes	36.23%	
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal
Telefónica	2.24				N/A
Internet	2.86				N/A
Urbano	Personal			3.18	N/A
	Telefónica			4.04	N/A
	Internet			1.91	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.86	N/A
			Telefónica	2.26	N/A
			Internet	5.24	N/A
		Urbano	Personal	1.17	N/A
			Telefónica	1.37	N/A
			Internet	1.13	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	13.27	N/A
			Telefónica	40.95	N/A
			Internet	3.88	N/A
		Urbano	Personal	15.09	N/A
			Telefónica	20.79	N/A
			Internet	16.24	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	1.57%	N/A
			Telefónica	1.52%	N/A
			Internet	1.94%	N/A
		Urbano	Personal	0.24%	N/A
			Telefónica	0.31%	N/A
			Internet	0.15%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	2.03%	N/A
			Telefónica	2.46%	N/A
			Internet	5.71%	N/A
		Urbano	Personal	0.16%	N/A
			Telefónica	0.19%	N/A
			Internet	0.15%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.11%	N/A
			Telefónica	9.59%	N/A
			Internet	0.91%	N/A
		Urbano	Personal	3.16%	N/A
			Telefónica	4.36%	N/A
			Internet	3.40%	N/A
2.6	Percepción de servicios*				

N/A No aplica

Mensual		Noviembre			
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.36	2.22
			Telefónica	0.95	0.44
			Internet	0.05	0.01
		Urbano	Personal	0.67	5.65
			Telefónica	2.60	1.75
			Internet	0.16	0.04
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.02	
Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.87			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.24	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
		Urbano	Sector Fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Improcedentes	0.20	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personal	69.71%	79.29%
			Telefónica	66.24%	76.23%
			Internet	54.38%	25.88%
		Urbano	Personal	67.60%	81.57%
			Telefónica	64.61%	76.67%
			Internet	51.96%	20.08%
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	77.96%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.42%	
			Internet Quejas y Solicitudes	49.05%	
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	80.10%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	69.46%				
Internet Quejas y Solicitudes	45.81%				
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	5.18	N/A
			Telefónica	2.24	N/A
			Internet	2.76	N/A
		Urbano	Personal	4.90	N/A
			Telefónica	5.37	N/A
			Internet	2.94	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.59	N/A
			Telefónica	1.96	N/A
			Internet	1.79	N/A
		Urbano	Personal	1.01	N/A
			Telefónica	1.19	N/A
			Internet	1.18	N/A
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	17.83	N/A
			Telefónica	105.06	N/A
			Internet	1.05	N/A
		Urbano	Personal	8.27	N/A
			Telefónica	57.96	N/A
			Internet	112.56	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	2.34%	N/A
			Telefónica	1.01%	N/A
			Internet	1.25%	N/A
		Urbano	Personal	1.89%	N/A
			Telefónica	2.07%	N/A
			Internet	1.13%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.66%	N/A
			Telefónica	0.82%	N/A
			Internet	0.74%	N/A
		Urbano	Personal	0.39%	N/A
			Telefónica	0.46%	N/A
			Internet	0.45%	N/A
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	3.11%	N/A
			Telefónica	18.30%	N/A
			Internet	0.18%	N/A
		Urbano	Personal	1.43%	N/A
			Telefónica	10.03%	N/A
			Internet	19.48%	N/A
2.6	Percepción de servicios*				

N/A No aplica

Mensual		Diciembre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos							
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes		
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Rural	Personal	0.34	1.88		
			Telefónica	1.06	0.40		
			Internet	0.05	0.01		
		Urbano	Personal	0.64	4.95		
			Telefónica	2.92	1.59		
			Internet	0.20	0.03		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.74			
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.33			
		2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Rural	Sector Fuera	0.26	N/A
Deficiencia en voltaje	0.02				N/A		
Falso contacto	0.01				N/A		
Urbano	Imprudenciales			0.17	N/A		
	Sector Fuera			0.30	N/A		
	Deficiencia en voltaje			0.08	N/A		
Rural	Falso contacto			0.04	N/A		
Urbano	Imprudenciales			0.24	N/A		
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas			Rural	Personal	75.47%	76.70%
		Telefónica	68.95%		76.45%		
		Internet	60.08%		32.28%		
		Urbano	Personal	71.65%	79.66%		
			Telefónica	65.85%	75.90%		
			Internet	54.24%	26.97%		
		Rural	Personal Quejas y Solicitudes	76.51%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.01%			
			Internet Quejas y Solicitudes	56.09%			
		Urbano	Personal Quejas y Solicitudes	78.74%			
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.39%			
			Internet Quejas y Solicitudes	50.41%			
		2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	3.20	N/A
					Telefónica	2.63	N/A
					Internet	1.62	N/A
Urbano	Personal			2.96	N/A		
	Telefónica			2.21	N/A		
	Internet			3.78	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	1.86	N/A		
			Telefónica	2.13	N/A		
			Internet	2.15	N/A		
		Urbano	Personal	1.11	N/A		
			Telefónica	1.28	N/A		
			Internet	1.21	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	15.23	N/A		
			Telefónica	64.85	N/A		
			Internet	35.02	N/A		
		Urbano	Personal	8.66	N/A		
			Telefónica	58.54	N/A		
			Internet	23.50	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Rural	Personal	4.47%	N/A		
			Telefónica	3.68%	N/A		
			Internet	2.26%	N/A		
		Urbano	Personal	1.34%	N/A		
			Telefónica	1.00%	N/A		
			Internet	1.71%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Personal	0.51%	N/A		
			Telefónica	0.58%	N/A		
			Internet	0.59%	N/A		
		Urbano	Personal	0.08%	N/A		
			Telefónica	0.08%	N/A		
			Internet	0.08%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Rural	Personal	2.87%	N/A		
			Telefónica	12.22%	N/A		
			Internet	6.60%	N/A		
		Urbano	Personal	1.32%	N/A		
			Telefónica	8.90%	N/A		
			Internet	3.57%	N/A		
2.6	Percepción de servicios*			90.20%			

N/A No aplica

* Durante este periodo las encuestas se realizaban de manera trimestral por lo que no presenta valores en enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre