

Informe trimestral de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

3er Trimestre

| Tabla I   |               |           |             |       |      |           |       |      |            |       |      |
|---|---------------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|-------|------|
| Año: 2025   | 3er Trimestre |           |             |       |      |           |       |      |            |       |      |
| Nombre del trámite  | Unidad        | Población | 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  | 24.12     | S/R   | S/R  | S/R        | S/R   | S/R  |
|   |               | Rural     | S/R         | S/R   | S/R  | 30.01     | S/R   | S/R  | S/R        | S/R   | S/R  |
| 2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago                         | hora          | Urbana    | 00:00:00    | 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  |
| 3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita                                  | minuto        | Urbana    | 07:08:24    | 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  |
| 4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica  | minuto        | Urbana    | 08:00:01    | 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  |
| 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  |
|   |               | Rural     | 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    | 5.93        | S/R   | S/R  | 4.76      | S/R   | S/R  | S/R        | 3.99  | S/R  |
|   |               | Rural     | 10.78       | S/R   | S/R  | 7.20      | S/R   | S/R  | S/R        | 5.06  | S/R  |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                                     | día           | Urbana    | 30.97       | S/R   | S/R  | 30.41     | S/R   | S/R  | S/R        | 21.93 | S/R  |
|   |               | Rural     | 30.91       | S/R   | S/R  | 30.23     | S/R   | S/R  | S/R        | 23.00 | S/R  |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día           | Urbana    | 53.11       | S/R   | S/R  | 162.89    | S/R   | S/R  | S/R        | 96.26 | S/R  |
|   |               | Rural     | 48.24       | S/R   | S/R  | 169.31    | S/R   | S/R  | S/R        | 78.80 | S/R  |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales                                       | hora          | Urbana    | 01:44:39    | 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  |
| 10. Notificación de interrupción programada del servicio  | hora          | Urbana    | 169.73      | S/R   | S/R  | 136.43    | S/R   | S/R  | S/R        | S/R   | S/R  |
|   |               | Rural     | 170.20      | S/R   | S/R  | S/R       | S/R   | S/R  | S/R        | 87.95 | S/R  |

S/R Sin registro

Informe trimestral de métricas de calidad del servicio por parte del Suministro Básico.

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

3er Trimestre

| Informe trimestral de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" |  |          |                                    |        |             |
|---|--|----------|------------------------------------|--------|-------------|
| Año: 2025   |  |          |                                    |        |             |
| 3er Trimestre   |  |          |                                    |        |             |
| Comisión Federal de Electricidad  |  |          |                                    |        |             |
| Nombre del Indicador  |  | Servicio | Modalidad de presentación          | Quejas | Solicitudes |
| 2.1   | Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes                                  | Urbano   | Personalizada                      | 0.67   | 3.67        |
|   |  |          | Telefónica                         | 3.18   | 1.21        |
|   |  |          | Internet                           | 1.28   | 1.59        |
|   |  | Rural    | Personalizada                      | 0.78   | 2.96        |
|   |  |          | Telefónica                         | 3.20   | 0.71        |
|   |  |          | Internet                           | 1.15   | 0.96        |
|   |  | Urbano   | Total de quejas y solicitudes      | 11.60  |             |
| Rural   | Total de quejas y solicitudes  | 9.76     |                                    |        |             |
| 2.2   | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Urbano   | Sector fuera                       | 0.38   | N/A         |
|   |  |          | Deficiencia en voltaje             | 0.03   | N/A         |
|   |  |          | Falso contacto de distribución     | 0.03   | N/A         |
|   |  |          | Improcedentes                      | 0.18   | N/A         |
|   |  | Rural    | Sector fuera                       | 0.67   | N/A         |
|   |  |          | Deficiencia en voltaje             | 0.03   | N/A         |
|   |  |          | Falso contacto de distribución     | 0.03   | N/A         |
|   |  |          | Improcedentes                      | 0.21   | N/A         |
| 2.3   | Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas   | Urbano   | Personalizada                      | 59.24% | 80.81%      |
|   |  |          | Telefónica                         | 58.57% | 87.49%      |
|   |  |          | Internet                           | 35.58% | 96.65%      |
|   |  | Rural    | Personalizada                      | 63.59% | 78.68%      |
|   |  |          | Telefónica                         | 63.46% | 86.38%      |
|   |  |          | Internet                           | 41.50% | 96.26%      |
|   |  | Urbano   | Personalizada Quejas y Solicitudes | 77.47% |             |
|   |  |          | Telefónica Quejas y Solicitudes    | 66.54% |             |
|   |  |          | Internet Quejas y Solicitudes      | 69.40% |             |
|   |  | Rural    | Personalizada Quejas y Solicitudes | 75.52% |             |
| Telefónica Quejas y Solicitudes   | 67.63%   |          |                                    |        |             |
| Internet Quejas y Solicitudes   | 66.45%   |          |                                    |        |             |

|        |   |        |               |          |      |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico           | Urbano | Personal      | N/A      | 1.37 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
|        |   | Rural  | Personal      | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
| 2.4.2  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago                        | Urbano | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.3  | Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal  | Urbano | Personal      | 00:08:15 | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.4  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención para recibir atención telefónica   | Urbano | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | 00:01:01 | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.5  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos   | Urbano | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | 00:00:00 | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.6  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a inconformidad por monto facturado  | Urbano | Personalizada | 1.58     | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | 1.39     | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personalizada | 1.94     | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | 1.82     | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.7  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                                    | Urbano | Personalizada | N/A      | 1.20 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | 1.26 |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
|        |   | Rural  | Personalizada | N/A      | 2.05 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | 2.13 |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
| 2.4.8  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía | Urbano | Personal      | N/A      | 6.21 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
|        |   | Rural  | Personal      | N/A      | 6.78 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
| 2.4.9  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de corrección de datos personales                                      | Urbano | Personal      | 00:09:35 | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.10 | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Notificación de interrupción programada del servicio  | Urbano | Personal      | 79.93    | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | 76.98    | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |

|        |  |        |               |         |        |
|--------|--|--------|---------------|---------|--------|
| 2.5.1  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes<br>Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico                                | Urbano | Personal      | N/A     | 27.34% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
|        |  | Rural  | Personal      | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.2  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago                                    | Urbano | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.5.3  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención de espera para recibir atención Personal   | Urbano | Personal      | 55.03%  | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.5.4  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención de espera para recibir atención telefónica   | Urbano | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | 20.33%  | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.5.5  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes<br>Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos  | Urbano | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | 0.00%   | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.6  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención de inconformidad por monto facturado   | Urbano | Personalizada | 31.50%  | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | 27.73%  | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personalizada | 19.43%  | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | 18.20%  | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.5.7  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                                    | Urbano | Personalizada | N/A     | 59.83% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | 62.81% |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
|        |  | Rural  | Personalizada | N/A     | 68.31% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | 71.06% |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.8  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía | Urbano | Personal      | N/A     | 41.39% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
|        |  | Rural  | Personal      | N/A     | 45.23% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.9  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención a solicitud de corrección de datos personales                                      | Urbano | Personal      | 15.97%  | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.5.10 | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Notificación de interrupción programada del servicio  | Urbano | Personal      | 166.52% | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | 160.38% | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.6    | Percepción del servicio  |        |               | 84.44%  |        |

|                  |
|------------------|
| N/A No aplica    |
| S/R Sin Registro |