

Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.
Comisión Federal de Electricidad
Año: 2025
Mes: Octubre

Tabla I											
Año: 2025	Unidad	Población	Octubre								
Nombre del trámite			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	12.28	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	7.93	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	05:35:31	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	03:05:39	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
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	7.03	S/R	S/R	6.68	S/R	S/R	S/R	1.03	S/R
		Rural	8.95	S/R	S/R	5.02	S/R	S/R	S/R	3.94	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.88	S/R	S/R	28.92	S/R	S/R	S/R	25.95	S/R
		Rural	30.91	S/R	S/R	29.89	S/R	S/R	S/R	17.93	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	22.17	S/R	S/R	42.23	S/R	S/R	S/R	49.95	S/R
		Rural	59.41	S/R	S/R	53.97	S/R	S/R	S/R	50.10	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:15:18	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	169.09	S/R	S/R	169.09	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	169.22	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 por parte del Suministro Básico.

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

Mes: Octubre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Octubre					
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	0.48	3.90
			Telefónica	2.64	1.28
			Internet	0.97	1.61
		Rural	Personalizada	0.58	2.97
			Telefónica	2.53	0.73
			Internet	0.86	0.93
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.88	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	8.60	
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.15	N/A
		Rural	Sector fuera	0.47	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	62.46%	81.89%
			Telefónica	59.24%	87.75%
			Internet	37.67%	97.06%
		Rural	Personalizada	66.63%	81.10%
			Telefónica	63.81%	86.31%
			Internet	44.20%	97.02%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.76%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	68.53%	
			Internet Quejas y Solicitudes	74.72%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.74%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	68.87%	
			Internet Quejas y Solicitudes	71.68%	

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.32
			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 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	00:07:55	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 Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:00:25	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 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 Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.29	N/A
			Telefónica	1.48	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.92	N/A
			Telefónica	1.85	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.14
			Telefónica	N/A	2.02
			Internet	N/A	3.30
		Rural	Personalizada	N/A	1.85
			Telefónica	N/A	2.95
			Internet	N/A	2.73
2.4.8	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	5.64
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.46
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:09:39	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 Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	96.79	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	83.12	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	26.49%
			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 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 Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	52.73%	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 Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	8.33%	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 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 Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	25.75%	N/A
			Telefónica	29.51%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	19.17%	N/A
			Telefónica	18.52%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.7	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	57.08%
			Telefónica	N/A	100.90%
			Internet	N/A	165.00%
		Rural	Personalizada	N/A	61.61%
			Telefónica	N/A	98.38%
			Internet	N/A	90.88%
2.5.8	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	37.63%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	43.06%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.9	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	16.09%	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 Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	201.65%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	173.17%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio		S/R		

N/A No aplica
S/R Sin Registro