



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Abril – Junio 2009

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Abril –Junio 2009

En el periodo abril – junio de 2009 la Comisión de Regulación de Energía y Gas recibió un total de 9 Quejas y Reclamos; para el mismo periodo se recibieron 276 peticiones y consultas.

Las peticiones y consultas corresponden a un 21% del total de las comunicaciones recibidas durante el trimestre, mientras que las quejas y reclamos corresponden a un 0.7% del total.



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 28 días.

Las peticiones y consultas más frecuentes en el trimestre corresponden a consultas generales (62% del total), seguidas de las peticiones y consultas relacionadas con temas regulatorios de energía eléctrica (20% del total), de tal manera que se mantiene la misma proporción que en el primer trimestre del año.



Seis (6) de las Quejas y Reclamos recibidas se refieren a la demora en la respuesta a las peticiones y consultas realizadas, por lo tanto se recomienda fortalecer el seguimiento y control al trámite.

Mientras que en el primer trimestre del año se registraron tres (3) quejas y reclamos que no eran competencia de la CREG (incremento de tarifas), en el segundo trimestre se reportaron dos (2), la primera también se relaciona con el incremento de tarifas y la segunda con la falta de pago del impuesto de timbre por parte de empresas reguladas.

En la siguiente gráfica se encuentra la clasificación de los temas de las Quejas y Reclamos recibidos y su frecuencia, en ella se incluyeron las quejas que no son competencia de la CREG (incremento en las tarifas) para observar su grado de representatividad frente al total recibido:

