



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Octubre – Diciembre 2009

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Octubre – Diciembre 2009

En el periodo julio – septiembre de 2009 la Comisión de Regulación de Energía y Gas recibió un total de 14 Quejas y Reclamos; para el mismo periodo se recibieron 258 peticiones y consultas.

Las peticiones y consultas corresponden a un 23% del total de las comunicaciones recibidas durante el trimestre, mientras que las quejas y reclamos corresponden a un 1.2% del total.



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 18 días.

Las peticiones y consultas más frecuentes en el trimestre corresponden a consultas generales (61% del total), seguidas de las peticiones y consultas relacionadas con temas regulatorios de energía eléctrica (24% del total), de tal manera que se mantiene la misma proporción que en los trimestres anteriores.



Siete (7) de las Quejas y Reclamos recibidos que equivalen al 50% de las quejas y reclamos recibidos, se refieren a inconvenientes con aplicativos para registrar información de empresas reguladas, dos (2) por demora en la respuesta a las comunicaciones, una (1) por inconformidad en la respuesta y las cuatro (4) quejas restantes corresponden a otros temas.

En la siguiente gráfica se encuentra la clasificación de los temas de las Quejas y Reclamos recibidos:

TEMAS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Octubre - Diciembre de 2009

