



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Enero –Marzo 2009

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Enero –Marzo 2009

La CREG cuenta con los siguientes mecanismos para recibir peticiones, quejas y reclamos: Página web, Correo electrónico, Teléfono y Comunicación escrita.

En el periodo Enero – marzo de 2009 la Comisión de Regulación de Energía y Gas recibió un total de 35 Quejas y Reclamos; para el mismo periodo se recibieron 262 peticiones y consultas.

Las peticiones y consultas corresponden a un 26% del total de las comunicaciones recibidas durante el trimestre, mientras que las quejas y reclamos corresponden a un 3.5% del total.



El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 19 días.

Las peticiones y consultas más frecuentes en el trimestre corresponden a consultas generales (51% del total), seguidas de las peticiones y consultas relacionadas con temas regulatorios de energía eléctrica (21% del total).



Las Quejas y Reclamos más frecuentes (50% del total) están relacionadas con inconvenientes que tuvieron los regulados para registrar en los aplicativos la información requerida por la CREG, de tal manera que se recomienda mejorar la coordinación con la Superintendencia de Servicios Públicos -SSPD que es la encargada de administrar el SUI para que se facilite el reporte de la información por parte de los regulados y la obtención de la información por parte de la CREG.

Las Quejas y Reclamos relacionados con la demora en la respuesta a las solicitudes también presentaron una frecuencia significativa (37% del total).

Se registraron como quejas y reclamos de la CREG comunicaciones en las que hubo aumento de tarifas pero éstas no son competencia de la entidad, de tal manera que es recomendable hacer ésta anotación dentro de la información de quejas de la página web para información de los interesados.

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:

