



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

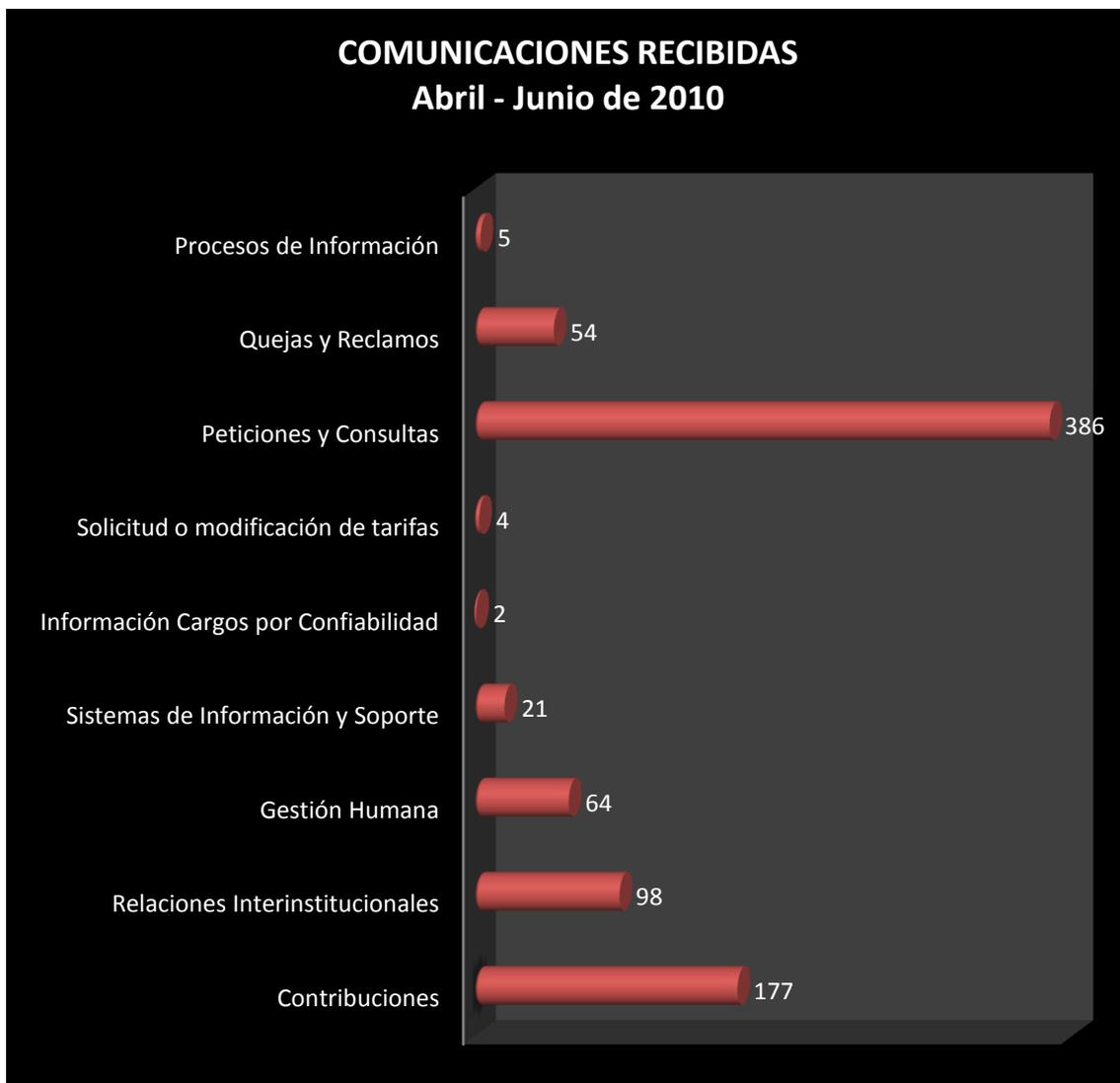
ABRIL – JUNIO DE 2010

Julio de 2010

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

ABRIL – JUNIO DE 2010

Durante el segundo semestre de 2010 Se recibieron en la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG un total de 811 comunicaciones, de las cuales 386 corresponden a Peticiones y consultas y se recibieron para el mismo período 54 Quejas y reclamos; los conceptos de las comunicaciones recibidas se distribuyen así:



Las 386 peticiones y consultas, corresponden al 48% del total de las comunicaciones recibidas, siendo las más frecuentes, consultas generales con 175 equivalente al 45.3% y las comunicaciones de interés general y particular suman 191 correspondiente al 49.5%. Cabe anotar que durante este trimestre, no se recibieron peticiones de carácter regulatorio; las comunicaciones solicitando documentos a la CREG suman 17 equivalentes al 4.4%, de igual forma se recibieron solo 3 peticiones sobre conceptos de legalidad que corresponde solo al 0,8% del total de las Peticiones recibidas, como se muestran en la siguiente gráfica.



Por otro lado, de las 54 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 7%, las quejas por tarifas de energía eléctrica y gas combustible es la que mas participa con un total de 52, equivalente al 96% del total.

El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 13 días para éste período.

En la siguiente gráfica podemos observar la participación de los conceptos que originaron las quejas y reclamos del segundo trimestre de 2010

