



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

ENERO – MARZO DE 2010

Abril de 2010

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

ENERO – MARZO DE 2010

La comisión de Regulación de Energía y Gas, recibió durante el período Enero – Marzo de 2010 un total de 644 comunicaciones, de las cuales 388 corresponden a Peticiones y consultas y se recibieron para el mismo período 17 Quejas y reclamos



Las 388 peticiones y consultas, corresponden al 60,2% del total de las comunicaciones recibidas, siendo las más frecuentes, consultas generales con

172 equivalente al 44% y las de interés general y particular con 177 correspondiente al 45%. Cabe anotar que durante este trimestre, las peticiones recibidas de carácter regulatorio solo fueron 3 equivalente al 0,01%, a diferencia de trimestres anteriores, donde este ítem representaba una participación alta; la composición total de las Peticiones recibidas se muestran en la siguiente gráfica.



Como se mencionó anteriormente, las quejas y reclamos corresponden al 2,6% de las comunicaciones recibidas, donde las quejas por tarifas de Gas es la que mas participa con un total de 12; equivalente al 70% del total de quejas y reclamos.

El tiempo promedio de respuesta de las quejas y reclamos fue de 22 días para éste período.

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

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

Enero - Marzo de 2010

