



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

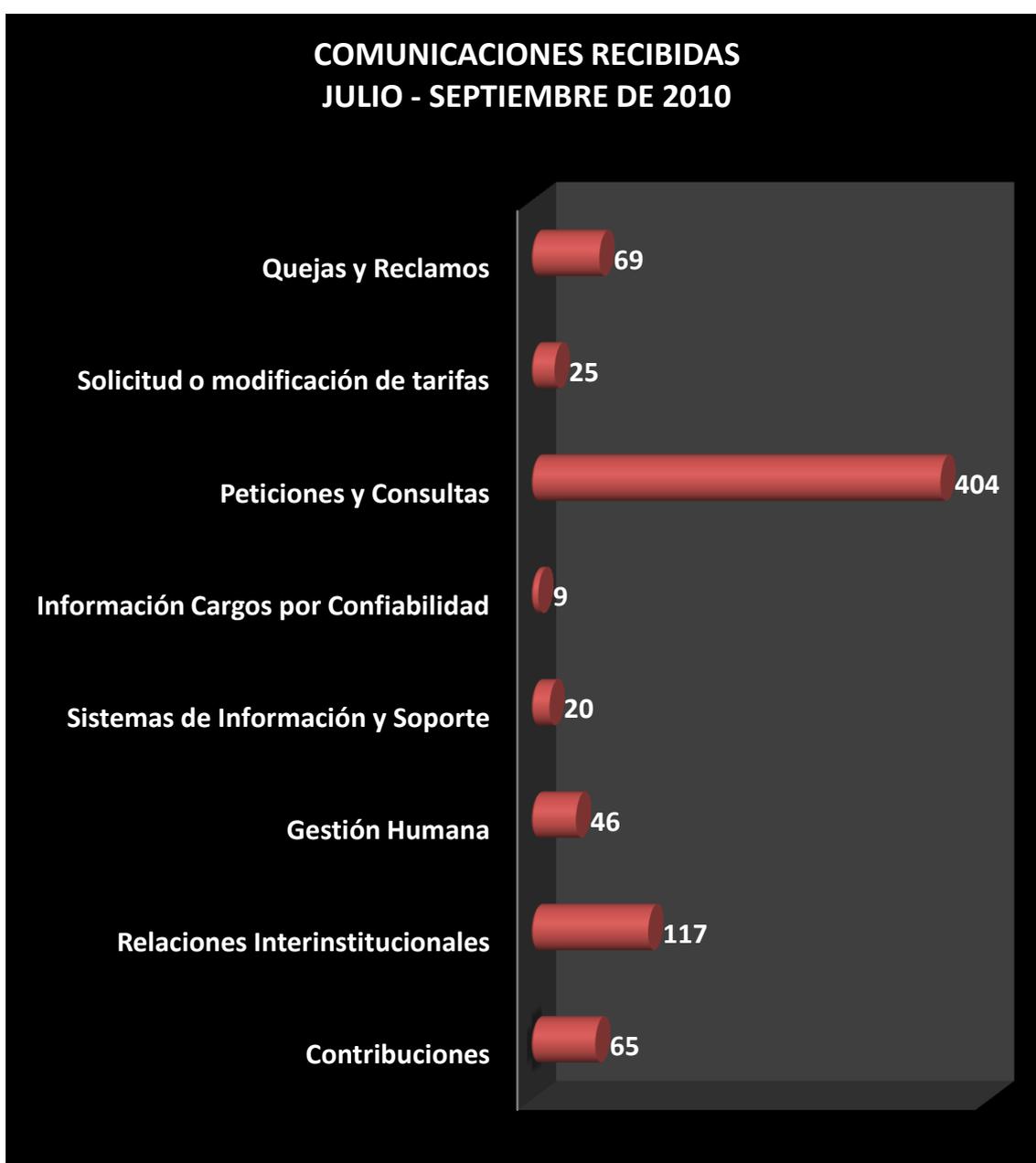
JULIO - SEPTIEMBRE DE 2010

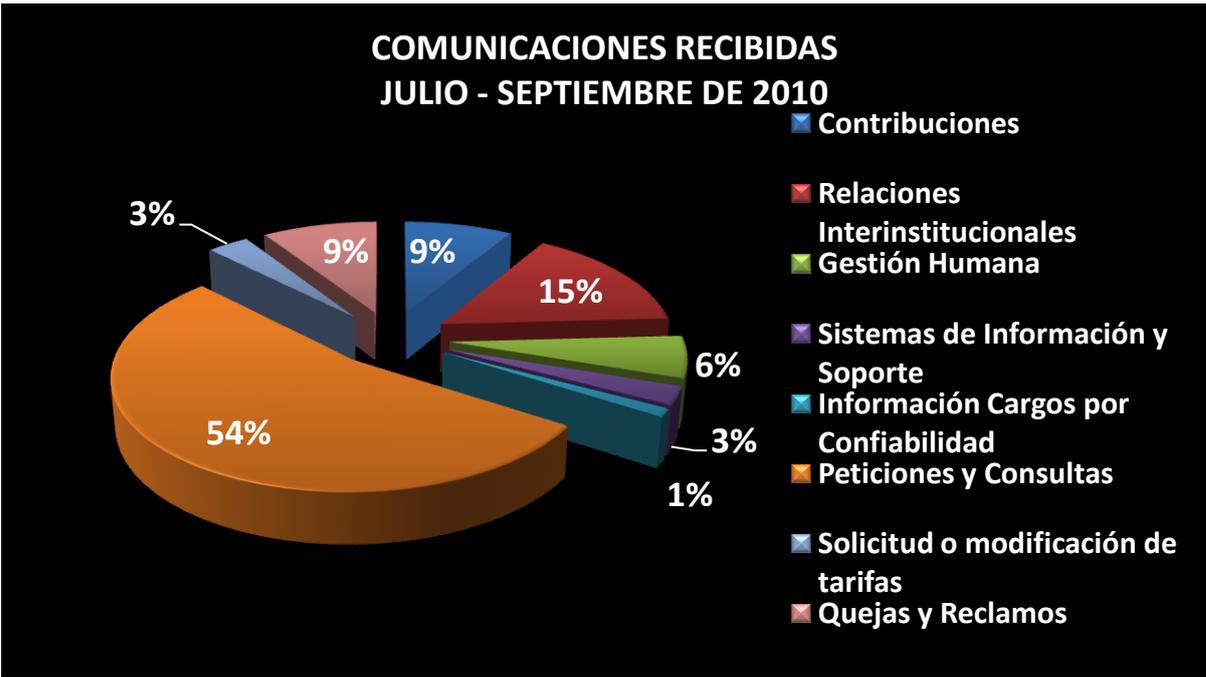
Octubre de 2010

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2010

Durante el tercer semestre de 2010 Se recibieron en la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG un total de 755 comunicaciones, de las cuales 404 corresponden a Peticiones y consultas del total de las comunicaciones y se recibieron para el mismo período, 69 Quejas y reclamos, los conceptos de las comunicaciones recibidas y su participación, corresponde a los siguientes concepto:

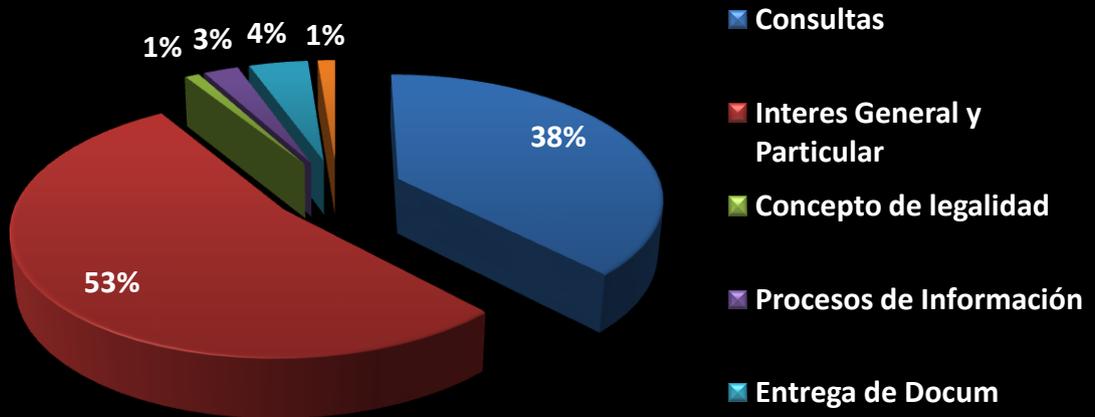




Las 404 peticiones y consultas, corresponden al 54% del total de las comunicaciones recibidas, siendo las más frecuentes la de interés general y particular con 215, equivalente al 54% y las consultas generales con 153 equivalente al 38% las comunicaciones solicitando documentos a la CREG suman 17 equivalentes al 4%, los procesos de información y soporte, recibieron un total de 10 comunicaciones participando con el 2%; las peticiones regulatorias y los conceptos de legalidad participan con solo el 1% pues se recibieron 5 y cuatro comunicaciones respectivamente; como lo muestran los siguientes gráficos:



PARTICIPACION PETICIONES Y CONSULTAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2010

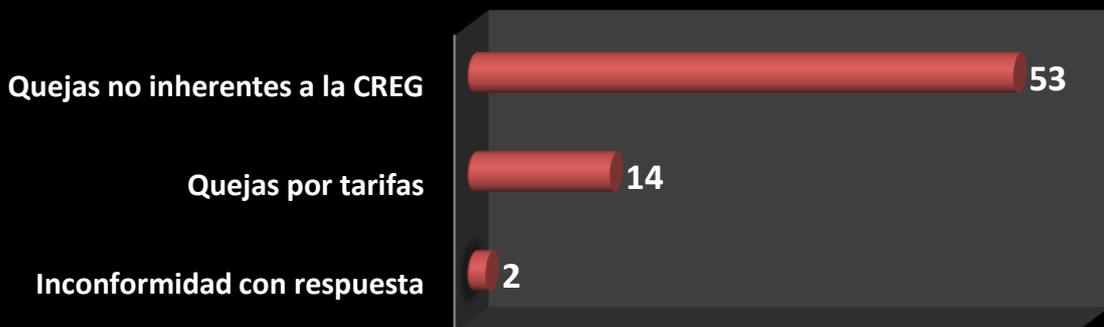


Por otro lado, de las 69 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 9%, del total de las comunicaciones recibidas; y de estas, se recibieron durante el período 53 quejas, correspondientes al 77% de las quejas y reclamos que no son competencia de la CREG y que se les dio el respectivo traslado a la entidad encargada; las quejas por tarifas de energía eléctrica y gas combustible participa con un total de 14, equivalente al 20%; en último se 2 quejas por inconformidad en las respuestas recibidas equivalentes al 3% del total.

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

La siguiente gráfica muestra los conceptos y el número de quejas y reclamos recibidas para el período.

QUEJAS Y RECLAMOS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2010



En la siguiente gráfica podemos observar la participación de los conceptos que originaron las quejas y reclamos durante el tercer trimestre de 2010

