



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

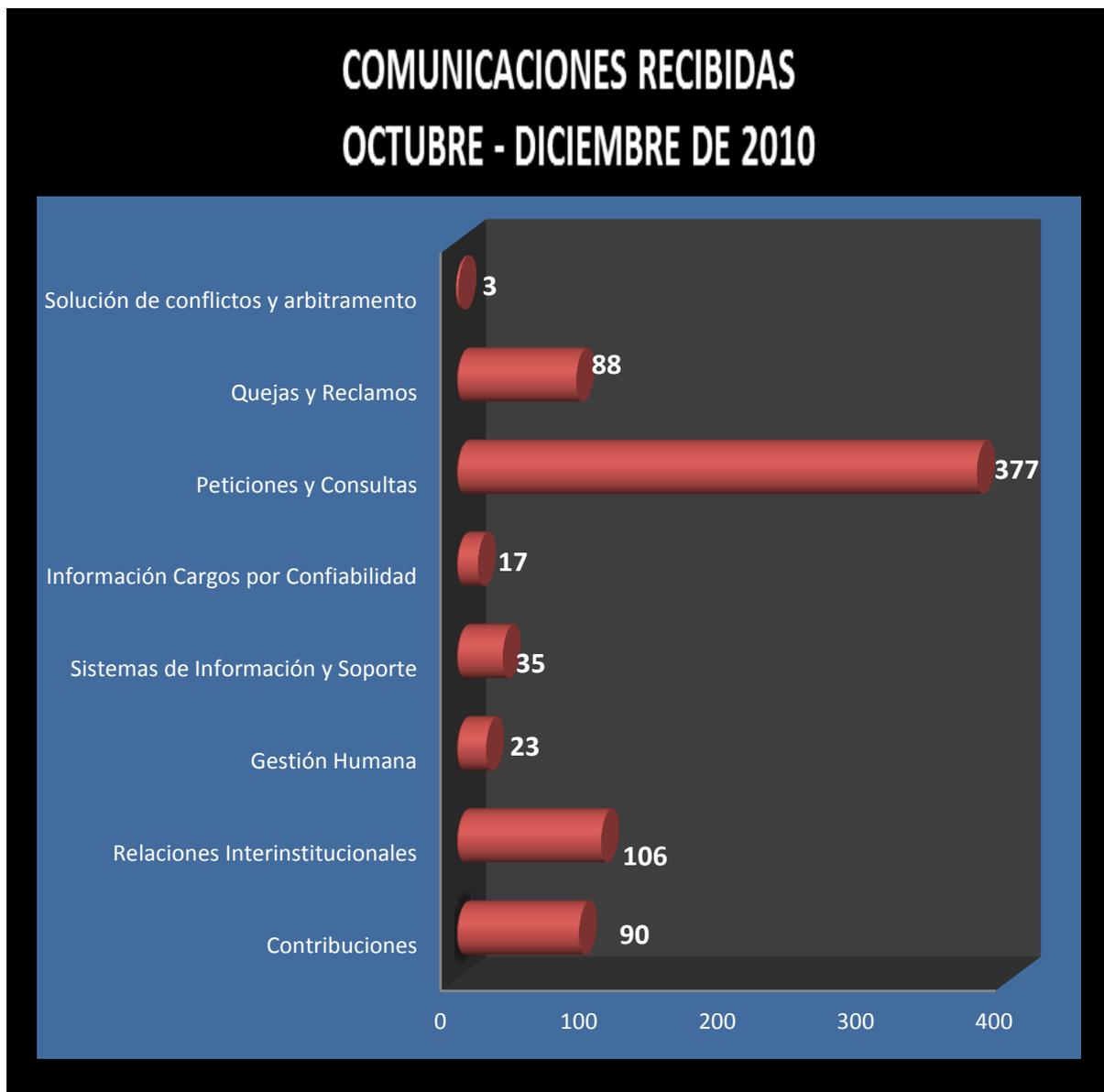
OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2010

Enero de 2011

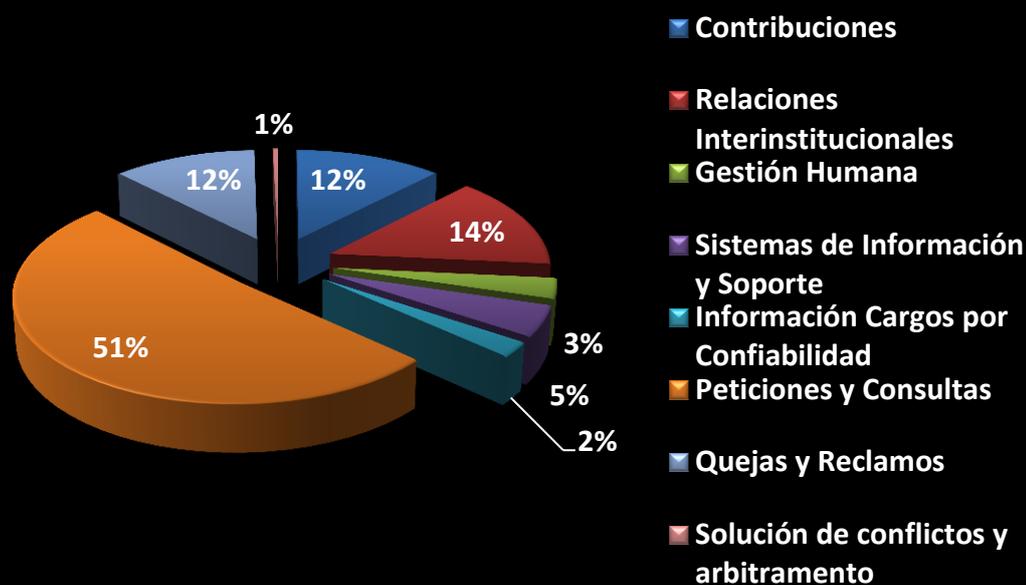
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2010

Durante el cuarto y último trimestre de 2010 la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG recibió un total de 739 comunicaciones, de las cuales 377 corresponden a Peticiones y consultas del total de las comunicaciones y se recibieron para el mismo período 88 Quejas y reclamos, los conceptos de las comunicaciones recibidas y su participación, corresponde a los siguientes concepto:



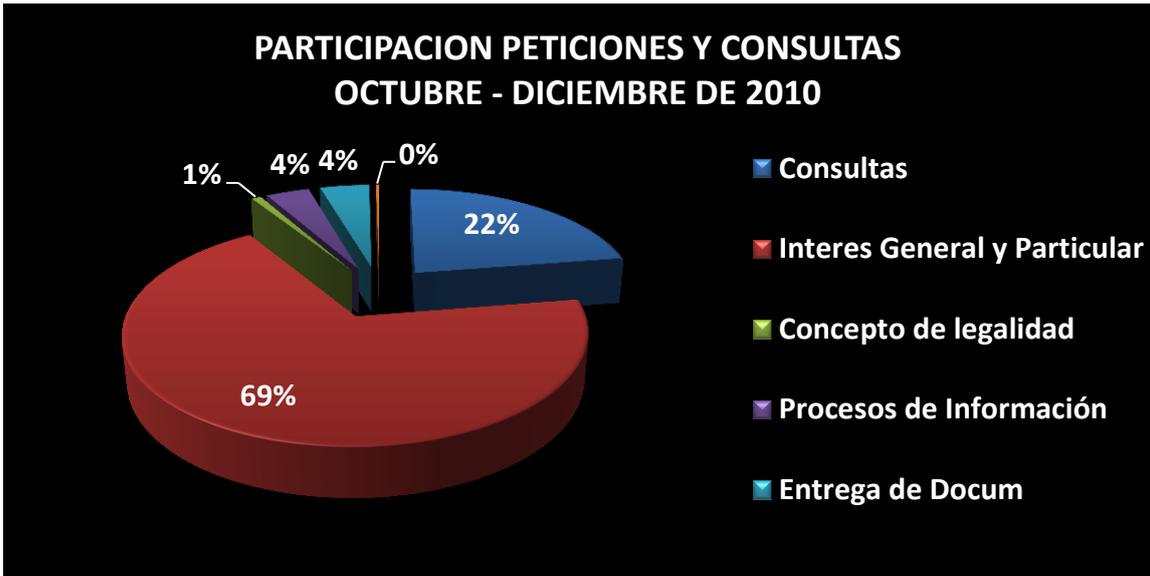
PARTICIPACION DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2010



Las 377 peticiones y consultas, corresponden al 51% del total de las comunicaciones recibidas, siendo las más frecuentes la de interés general y particular con 259, equivalente al 69% y las consultas generales con 85 equivalente al 22%; las comunicaciones solicitando documentos a la CREG suman 17 equivalentes al 4%, los procesos de información y soporte, recibieron un total de 14 comunicaciones participando con el 4%; los conceptos de legalidad participan con solo el 1% pues se recibieron 3 y solo una comunicación solicitando modificación de tarifas; como lo muestran los siguientes gráficos:

PETICIONES Y CONSULTAS OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2010





Por otro lado, de las 88 quejas y reclamos recibidas que corresponden al 12%, del total de las comunicaciones recibidas; de estas, se recibieron durante el período 74 quejas que no son competencia de la CREG, correspondientes al 84% del total de las quejas y reclamos recibidas y a las cuales 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 6, equivalente al 7%; por último, se recibieron 2 quejas por inconformidad en las respuestas recibidas equivalentes al 2% del total recibido.

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

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



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

