

Temas priorizados para Audiencia pública de rendición de cuentas CREG 2013

Con el fin de determinar los temas a tratar durante el proceso de rendición de cuentas que llevará a cabo la CREG durante el 2013, se han realizado varias acciones de consulta con los ciudadanos como el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia (PQRS) presentadas por los públicos de interés (regulados, usuarios, academia, etc.) ante la CREG de enero a junio de 2013, el estudio de percepción realizado por la entidad y las preguntas realizadas en rendiciones anteriores.

Aunque la mayoría de PQR's recibidas por la CREG no son de su competencia y se les da el traslado debido a las entidades competentes, los temas pueden estar relacionados con la regulación y por eso es importante tenerlos en cuenta.

PQRS primer semestre de 2013

A continuación se presenta un análisis mes a mes con los temas más recurrentes en las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2013.

Enero de 2013

De las 16 quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el mes de enero, 11 no fueron competencia de la CREG pero estaban relacionadas con temas de **sobrecostos en la facturación del servicio de gas, prestación del servicio de energía, suspensión del servicio de energía y cobros, costo de energía** entre otros.

De las quejas y reclamos respondidas directamente por la CREG; dos (2) son competencia de la entidad y estaban relacionadas con **quejas por cobro de revisión periódica de instalaciones en la red de gas natural y tarifas de conexión.**

Tres (3) quejas que no corresponden a la regulación prestada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas pero guardan relación con ella, fueron atendidas por la entidad. Los temas fueron: (i) **sobrecosto en la facturación del servicio de gas** por parte de la empresa Gases del Caribe, (ii) **alto costo de los recibos del servicio de energía**, que presta la empresa energía social de Electricaribe a la comunidad Barrio Colinas de Betania y (iii) **revisión del contador** que realizó la empresa EPM.

Febrero

De las 41 quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el mes de febrero, 37 no fueron competencia de la CREG y hacían referencia a los temas de **instalación y suspensión del servicio de gas, revisión técnica reglamentaria a las instalaciones internas** por parte de la empresa Gas Natural, reclamaciones ante las empresas que prestan el servicio de gas.

Las 4 quejas y reclamos de competencia de la entidad, hacían referencia al control y funcionamiento de los medidores de energía eléctrica.

Marzo de 2013

De las 26 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, 15 no fueron competencia de la CREG. Los temas de estas reclamaciones fueron: quejas contra las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica - gas natural y **estratificación socioeconómica para la facturación**.

Las 3 quejas y reclamos, atendidas directamente por la entidad se refieren a **la revisión periódica que se realiza a las instalaciones internas de gas combustible**; y 8 quejas, reclamos y sugerencias que no corresponden al servicio prestado por la CREG, pero guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad, sobre (i) **facturación realizada por la empresa de Energía del Pacífico**, en la cual el usuario solicita la **revisión de las tarifas**.

Abril de 2013

De las 33 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, 25 no fueron competencia de la CREG y estaban relacionadas con temas de **revisión, suspensión del servicio y prestación del servicio de gas, visita técnica reglamentaria a las instalaciones internas de gas, fugas de gas**, cambio de contador, presuntas **irregularidades en la comercialización por parte de las empresas prestadoras y los distribuidores de GLP**, respuesta a derechos de petición pendientes, por parte de la empresa Electrificadora del Meta S.A. E.S.P., solicitud de cancelación de obligaciones y servicios a Gases de Occidente S.A. E.S.P., un derecho de petición que no fue resuelto por la empresa, relacionado con la **facturación del servicio de energía**, quejas contra la empresa Electrocosta S.A. por presuntas irregularidades en los **cobros del servicio de energía y el servicio de alumbrado público, consumos facturados del servicio de gas**, cobros de matrícula y contador del servicio de gas natural.

De las quejas y reclamos respondidas directamente por la CREG; 5 son competencia de la entidad, respecto a los siguientes temas: (i) **de revisiones**

periódicas, (ii) aspectos relacionados con el AOM de activos de nivel de tensión 1, (iii) factor Delta Ipse, (iv) criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios, con relación a los **servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización** y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario y (v) **respecto a la revisión técnica del gas domiciliario**.

Tres (3) quejas y reclamos que no corresponden al servicio de regulación prestado por la Comisión de Regulación de Regulación de Energía y Gas, pero guardan relación con el mismo, fueron atendidas por la entidad. Los temas de estas últimas fueron: (i) sobre facultades de inspección, control y vigilancia atribuidas por la Ley a la SSPD, (ii) aplicación de la contribución, respecto al régimen tarifario de servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y (iii) **queja contra los actos relacionados con la facturación**.

Mayo de 2013

De las 28 quejas, reclamos y sugerencias, 15 no fueron competencia de la CREG, la entidad les dio traslado a la entidad competente. Los temas de estas quejas y reclamos fueron sobre temas de: **(i) revisión técnica reglamentaria** por parte de la empresa Gas Natural, (ii) prestación del servicio por parte de Codensa S.A. E.S.P., (iii) **irregularidades en los costos de la revisión técnica reglamentaria a las instalaciones de gas natural**, (iv) reclamación a la empresa Epsa por daños presentados por sobrecarga de voltaje, (v) **incremento en las tarifas del servicio de energía** por parte de la empresa Compañía de Electricidad de Tulúa S.A., (vi) presuntas irregularidades por parte de la empresa Efigas S.A., por la **suspensión y reconexión del servicio**, (vii) verificación de un electrodoméstico por parte de la empresa Efigas S.A., (viii) irregularidades de la empresa Electricaribe, en la instalación del servicio de energía eléctrica, (ix) servicios cobrados en la facturación, por parte de Gases de Occidente S.A., (x) reclamo del servicio de mantenimiento de gasodomesticos e instalación de gas natural, por parte de la empresa Ingeniería de Gas RS SAS, entre otras.

De las 13 quejas y reclamos de competencia de la entidad, estas hacían referencia a temas de **(i) revisión técnica del gas domiciliario**, (ii) inconformidad respecto de un proceso de revisión de instalaciones efectuadas por Codensa S.A. E.S.P. y normatividad de la CREG, sobre el cambio de instalaciones, (iii) una solicitud de intervención sobre una problemática de las empresas TGI e Ismocol, por los daños y perjuicios causados en el desarrollo de sus actividades petroleras; en esa queja se le informa al usuario cuales son las competencias de la CREG; (iv) **sobre la suspensión del servicio**,

cuando con la realización de la revisión periódica se determina que la **instalación** no cumple con la normatividad técnica y de seguridad correspondiente, (v) **costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica** (Cu), (vi) prestación de los servicios públicos domiciliarios, en donde los usuarios les asiste el derecho de presentar peticiones, quejas y/o reclamos ante la empresa prestadora de servicios públicos, (vii) aspectos sobre la **suspensión del servicio de gas natural** y (viii) **regulación, sobre la revisión a las instalaciones internas**, a través de las cuales se recibe el servicio público domiciliario de gas combustible.

Junio 2013

De Las 18 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, 8 no fueron competencia de la CREG, la Comisión les dio traslado a la entidad competente. Los temas de estas reclamaciones fueron: por **negación del servicio público de energía eléctrica**, presuntas irregularidades en el corte del servicio de gas, suspensión del suministro de gas, por parte de la empresa Efigas S.A., mala calidad y prestación del servicio público de energía, por parte de la empresa de Energía de Cundinamarca, suspensión y reconexión del servicio de energía, por parte de la empresa Codensa S.A. E.S.P., atención para la visita de revisión técnica, prestación del servicio de gas natural, por parte de la empresa Alcanos, valor de reinstalación o medidor mal aplicado, por parte de la empresa Gas Natural Fenosa.

De las 10 quejas y reclamos de competencia de la entidad, estas hacían referencia a temas de (i) **regulación en la revisión de las redes internas**, a través de las cuales se recibe el servicio público domiciliario de gas combustible, (ii) negación del servicio público de energía eléctrica, (iii) inquietudes relacionadas con la variación en las tarifas del servicio público domiciliario de energía eléctrica, (iv) **costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica (Cu)**, (v) tema del contrato de servicios públicos y la figura de la suspensión por incumplimiento por parte del usuario y (vi) queja sobre valores de Kwh en la ciudad de Bogotá.

Temas priorizados

De acuerdo con el informe publicado por Control Interno a junio de 2013 con respecto a las PQRS y el análisis realizado por el grupo de atención al ciudadano y al cliente **fue posible elegir tres (3) de los cuatro (4) temas que se deben tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2013.**

1. Tarifa de servicio de gas natural
2. Revisiones tarifarias de gas combustible

3. Tarifas de energía eléctrica

En las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias estos temas fueron los más consultados por los usuarios al momento de enviar comunicaciones a la CREG.

Peticiones, Quejas y Reclamos CREG primer semestre 2013					
Mes	Total de PQRS	Competencia de la CREG	Temas		
			Revisiones de gas	Tarifas de energía y gas	otros
Enero	16	5	2	2	1
Febrero	41	4			4
Marzo	25	11	3	8	
Abril	33	5	2	1	2
Mayo	28	8	4	2	2
Junio	18	10	1	3	6
		43	12	16	15

Estudio de percepción CREG (Canales de participación -cuarto tema audiencia de rendición de cuentas CREG)

Dentro del estudio de reputación que realizó la CREG en el último trimestre de 2012 con once de sus más importantes grupos de interés se estableció que las expectativas de las diferentes audiencias están encaminadas mayor difusión y disponibilidad de información sobre su función, consolidación institucional, más contacto con todos sus públicos y en general mejorar sus canales, medios, mensajes y flujos informativos.

Con el fin que los usuarios tengan mayor acceso a la información de la CREG y que la entidad esté más cerca de ellos, se establece como una de las alternativas **difundir con mayor la existencia y empleo de los canales de participación existentes en la entidad y la manera como los usuarios pueden acceder a ellos**. Un espacio para hacerlo es a través de la audiencia pública de rendición de cuentas, por esta razón se elige como cuarto (4) tema **“canales de participación”**.

Audiencias de rendición anteriores

Los temas **tarifas de energía eléctricas, tarifas de gas y revisiones periódicas de gas natural**, fueron los más consultados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada con los vocales de control que se llevó a cabo en la ciudad de Ibagué en el mes de agosto de 2012.

De 38 preguntas de energía eléctrica **23** hicieron referencia a las **tarifas de energía**, tres (3) a alumbrado público, dos (2) a cambio de contadores, dos (2) da participación y siete preguntaron de otros temas como bolsa de energía y reconexión del servicio.

Energía eléctrica	
Alumbrado público	3
Tarifas de energía	23
Otros	8
Contadores	2
Participación	2
Total preguntas	38

De 83 preguntas planteadas con respecto al servicio de gas natural, **28** hicieron referencia a **revisiones periódicas de gas y 25 tarifas de gas**, nueve (9) procesos de expansión del servicio, cuatro (4) reconexión del servicio y 17 preguntaron otros temas como redes de tubería, monopolios y prestación del servicio de las empresas entre otros.

gas natural	
Revisiones periódicas	28
Tarifas gas	25
Reconexión	4
otros	17
expansión	9
Total preguntas	83