

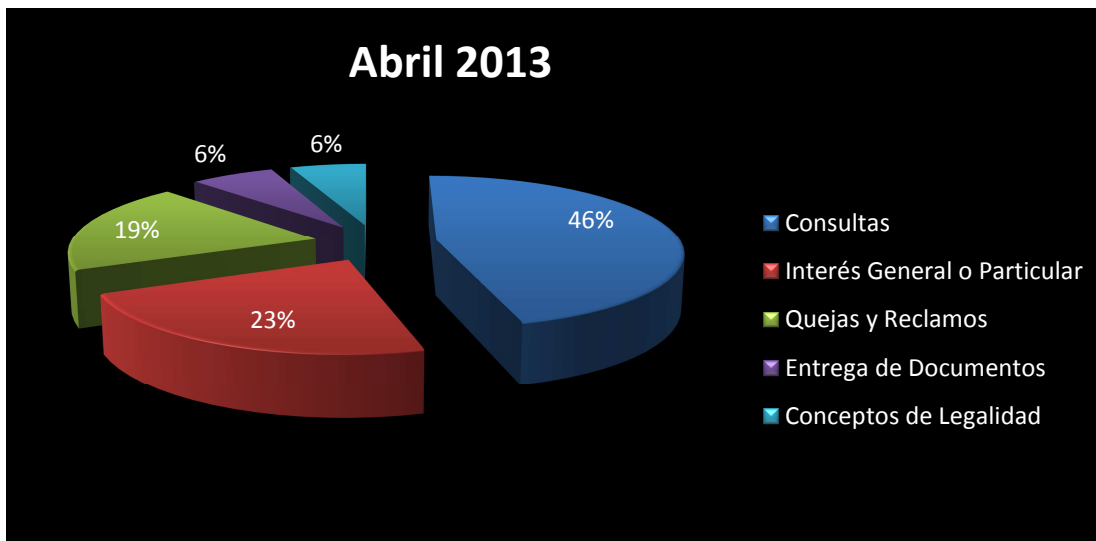


**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INFORME
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
ABRIL A JUNIO 2013**

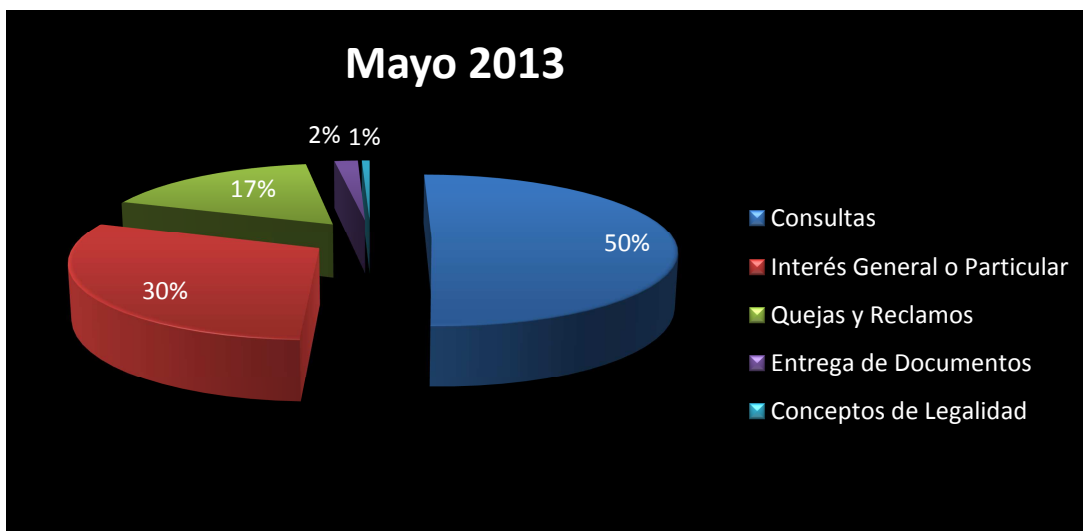
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ABRIL 2013

Durante el mes de abril de 2013, la entidad recibió 171 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 46%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 23%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 19% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



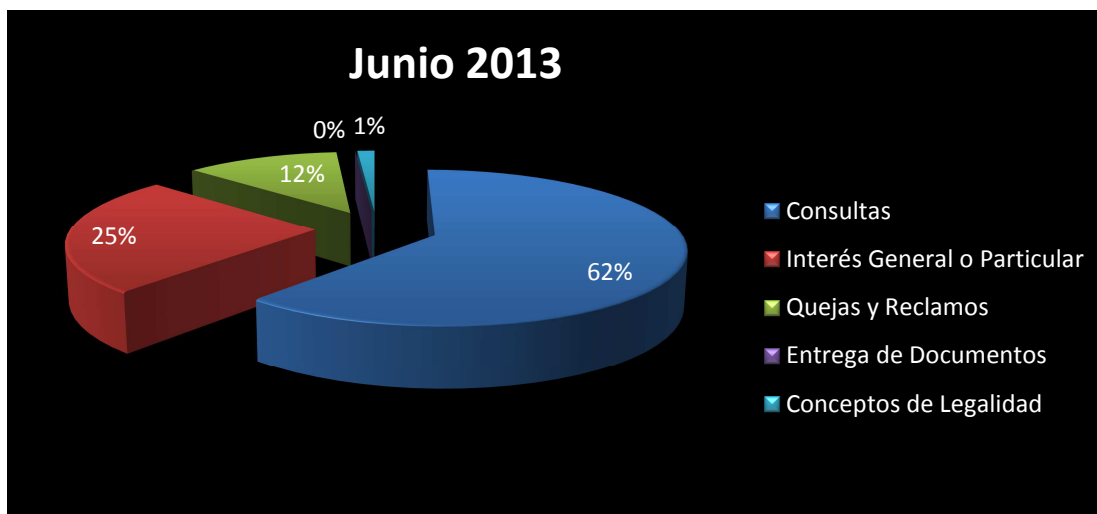
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MAYO 2013

Durante el mes de mayo de 2013, la entidad recibió 164 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la más representativa son las consultas con 50%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 30%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias con el 17% del total de PQR'S como se muestra en la gráfica.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO 2013

Durante el mes de junio de 2013, la entidad recibió 151 peticiones, quejas y sugerencias; la más representativa son las consultas con 62%, seguida de las peticiones de interés general o particular con el 25%; mientras las quejas, reclamos y sugerencias son el 12% del total de PQRS, como se muestra en la gráfica.



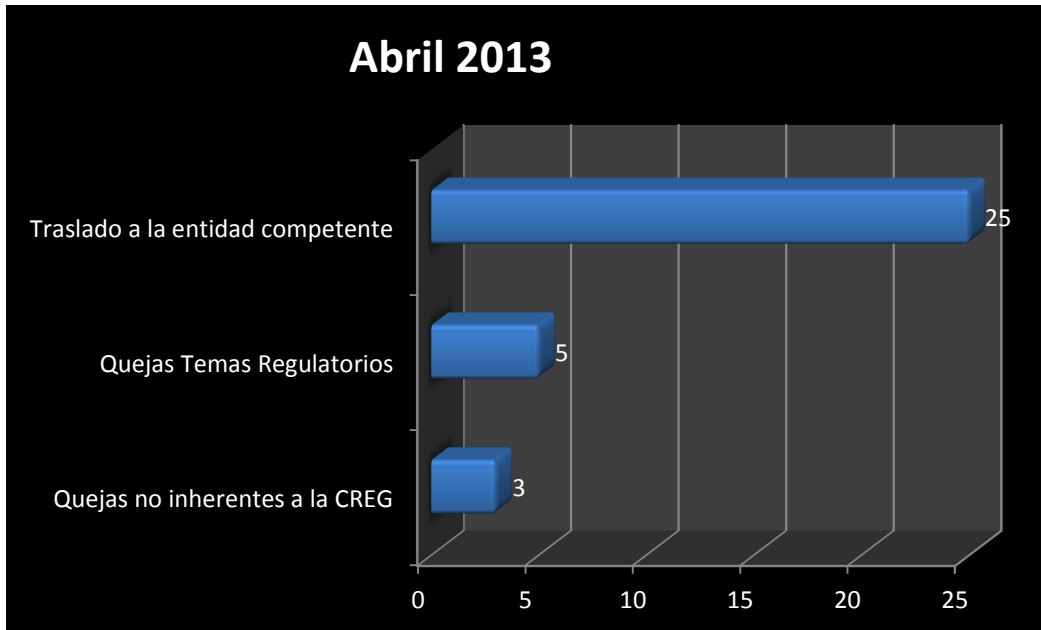
ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ABRIL 2013

Las 33 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 19% del total de las PQR'S del mes de abril, se les dio el siguiente trámite: 25 quejas, reclamos y sugerencias no fueron competencia de la CREG, la entidad les dio traslado a la empresa o entidad competente. Estas quejas y reclamos 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 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; y 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.



Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

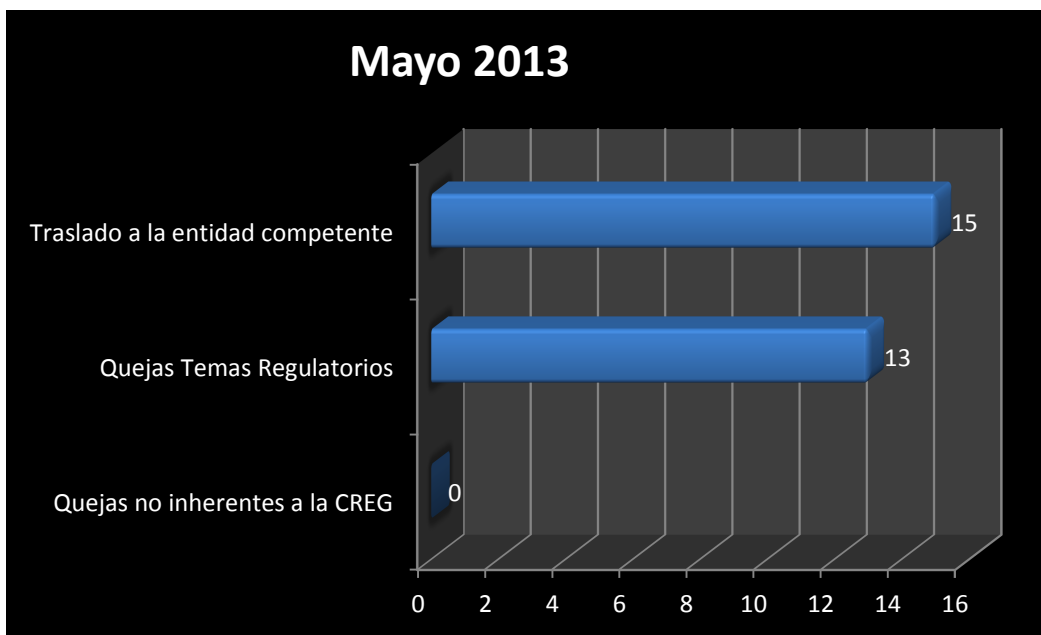
De las 33 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de abril, 33 fueron resueltas en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 14 días y el menor de 1 día.

MAYO 2013

Las 28 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 17% del total de las PQR'S del mes de mayo, se les dio el siguiente trámite: 15 quejas, reclamos y sugerencias 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 gasodomicos 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.



Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

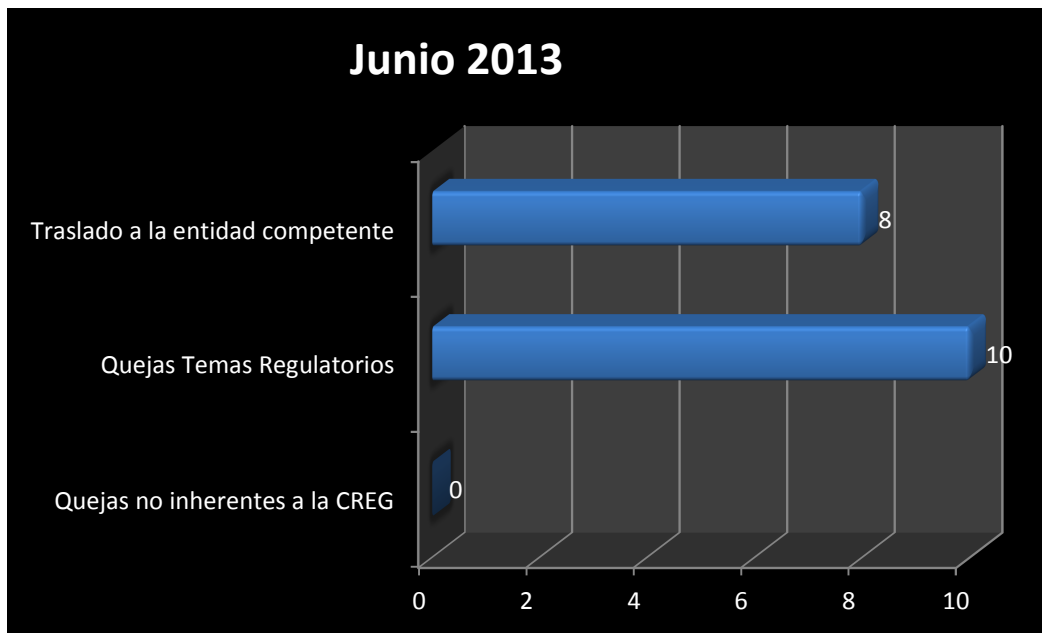
De las 28 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de mayo, 22 fueron resueltas en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 15 días y el menor de 1 día.

Respecto a las 6 quejas, reclamos y sugerencias fuera de término, la mayor en excederse del tiempo reglamentario fue de 11 días, las demás fueron de 1 a 6 días.

JUNIO 2013

Las 18 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, que corresponden al 12% del total de las PQR'S del mes de junio, se les dio el siguiente trámite: 8 quejas, reclamos y sugerencias no fueron competencia de la CREG, la entidad 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.



Tiempo de respuestas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias

De las 18 quejas, reclamos y sugerencias para el mes de junio, 15 fueron resueltos en término, de las cuales el mayor número de días en dar respuesta fue de 15 días y el menor de 4 días.

Respecto a las 3 quejas, reclamos y sugerencias fuera de término, la mayor en excederse del tiempo reglamentario fue de 7 días, las demás fueron de 2 días.

Grupo de Atención al Ciudadano y al Cliente

CREG