

CIRCULAR 023 de 2002

**PARA: COMERCIALIZADORES DE ENERGIA ELECTRICA Y
DISTRIBUIDORES-COMERCIALIZADORES DE GAS
COMBUSTIBLE POR RED DE DUCTOS.**

DE: DIRECCIÓN EJECUTIVA

REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN

FECHA: julio 8 de 2002

Actualmente la **Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG** adelanta un estudio sobre la definición de los cargos de comercialización de electricidad y gas natural, para lo cual y con el propósito de tener mayores elementos de juicio en la determinación de los indicadores de calidad; el Director Ejecutivo de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG – 064 de 1998, **se permite solicitar** a las empresas comercializadoras de energía eléctrica y gas natural, la siguiente información:

- Número total de oficinas de peticiones y recursos y/o de Atención al Cliente establecidas y operando actualmente. Ubicación. Número de Empleados que la atienden.
- Dirección página Internet, Número de Personas que atienden los requerimientos efectuados por los usuarios y tipo de procesos que se atienden a través de este medio. (Por favor no duplicar las personas enumeradas en el punto anterior).
- ¿Tiene Línea de atención al cliente?. ¿Cuál(es) es(son) el (los) Número(s) telefónico(s) destinado(s) al servicio de atención de peticiones, quejas y reclamos. Número de Personas que atienden este servicio y tipo de procesos que se atienden a través de este medio.
- Municipios en los que se presta el Servicio, para esto usar la aplicación "Directorio de Empresas", y actualizar el listado de Municipios para la actividad de comercialización en energía o gas según corresponda.

CIRCULAR 023 de 2002-2/2-

- Relación detallada (reclamos por facturación, reclamos por fallas en el servicio técnico) de las peticiones y recursos desagregada según la clasificación de la empresa y por oficina especificando las atendidas personalmente, telefónicamente o vía Internet.
- Inversión en recursos de capital y humano para cada tipo de oficina de atención al público.

La anterior información debe estar disponible en la CREG a más tardar el próximo 15 de julio de 2002, enviado a través de medio electrónico, al correo: creg@creg.gov.co.

Atentamente,



RICARDO RAMÍREZ CARRERO
Director Ejecutivo (E)