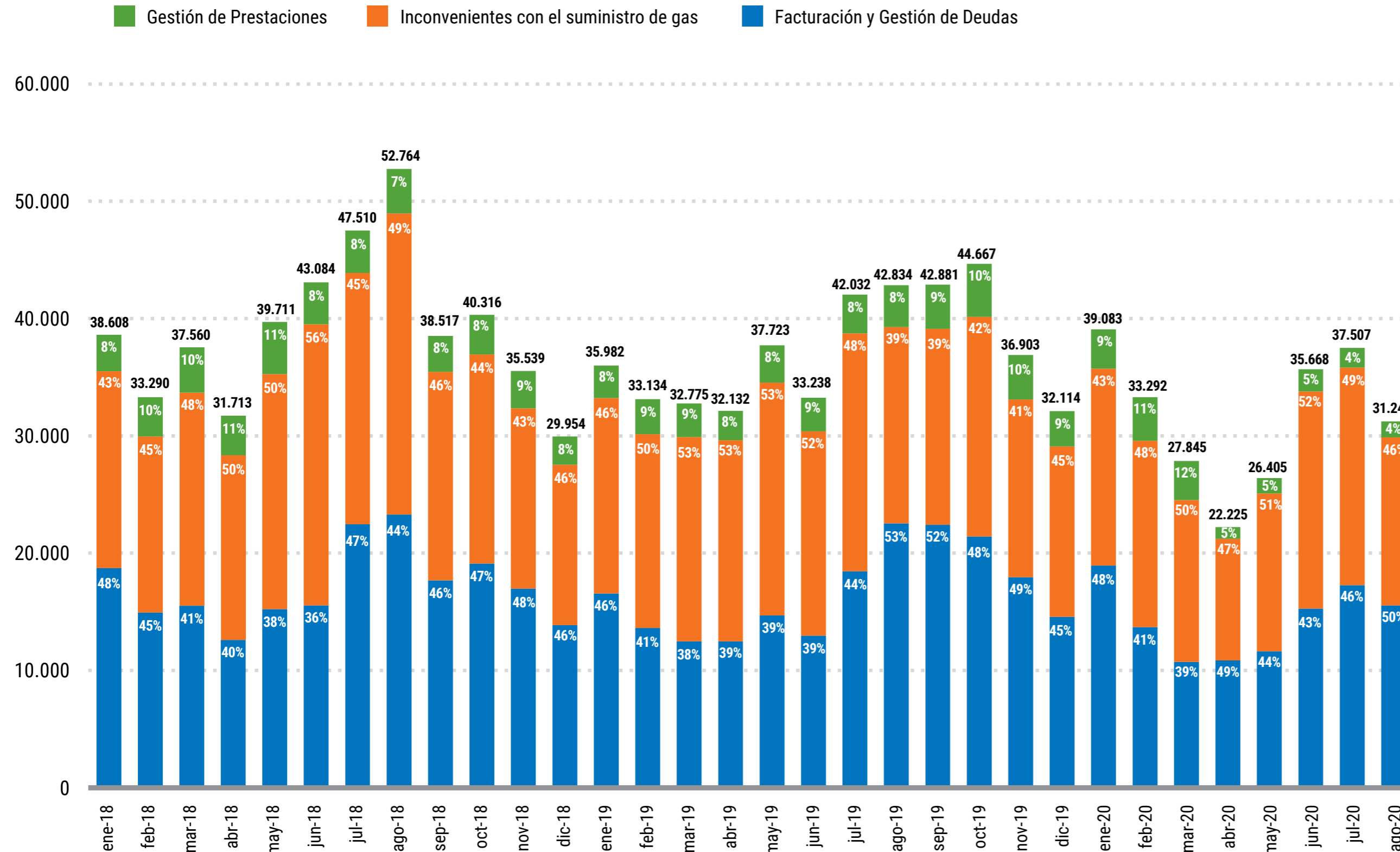


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR TIPO 2018-2020



A partir del año 2020, con el inicio de la Pandemia (COVID-19) y la medida preventiva de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), se observa una reducción en el número total de reclamos en los meses de abril y mayo, situación que tiende a revertirse a partir de junio, debido al aumento de quejas propias del período invernal ante mayores consumos.

Los principales motivos de reclamos están relacionados con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG) y con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), ya que entre ambos concentran en promedio por encima del 90% del total, dejando el porcentaje restante para aquellos vinculados a Gestión de Prestaciones (GP). Asimismo, a excepción de los segundos semestres de 2018 y 2019, la mayor proporción se encuentra en la primera categoría de reclamos mencionada.

Por otra parte, para todo el periodo analizado, respecto a los motivos de queja más frecuentes por parte de los usuarios ante las Prestadoras y su participación en el total de reclamos, podemos citar que, dentro del grupo Facturación y gestión de deudas, el 10% se debe a facturas erróneas y el 19% a facturas no recibidas o recibidas con atrasos. En el grupo Inconvenientes en el suministro, se destacan los relacionados con pérdidas en las instalaciones internas (15%) y otros inconvenientes en el suministro (13%); mientras que en el grupo Gestión de Prestaciones prevalecen las quejas por demoras en la rehabilitación de servicios (4%).

Finalmente, se puede advertir que más allá del predominio de Inconvenientes con el Suministro de gas natural durante casi todo el período analizado, los reclamos por FyGD tuvieron un crecimiento particular en el segundo semestre de 2019 por sobre las otras dos categorías, probablemente como consecuencia de la aplicación de incrementos tarifarios, el momento estacional y las modificaciones en las modalidades de facturación. Así, el promedio de participación durante todo el período fue de 44% para FyGD, 47% para ISG y de 8% para GP.

Para mayor precisión acerca de los datos visualizados, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos. A partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.