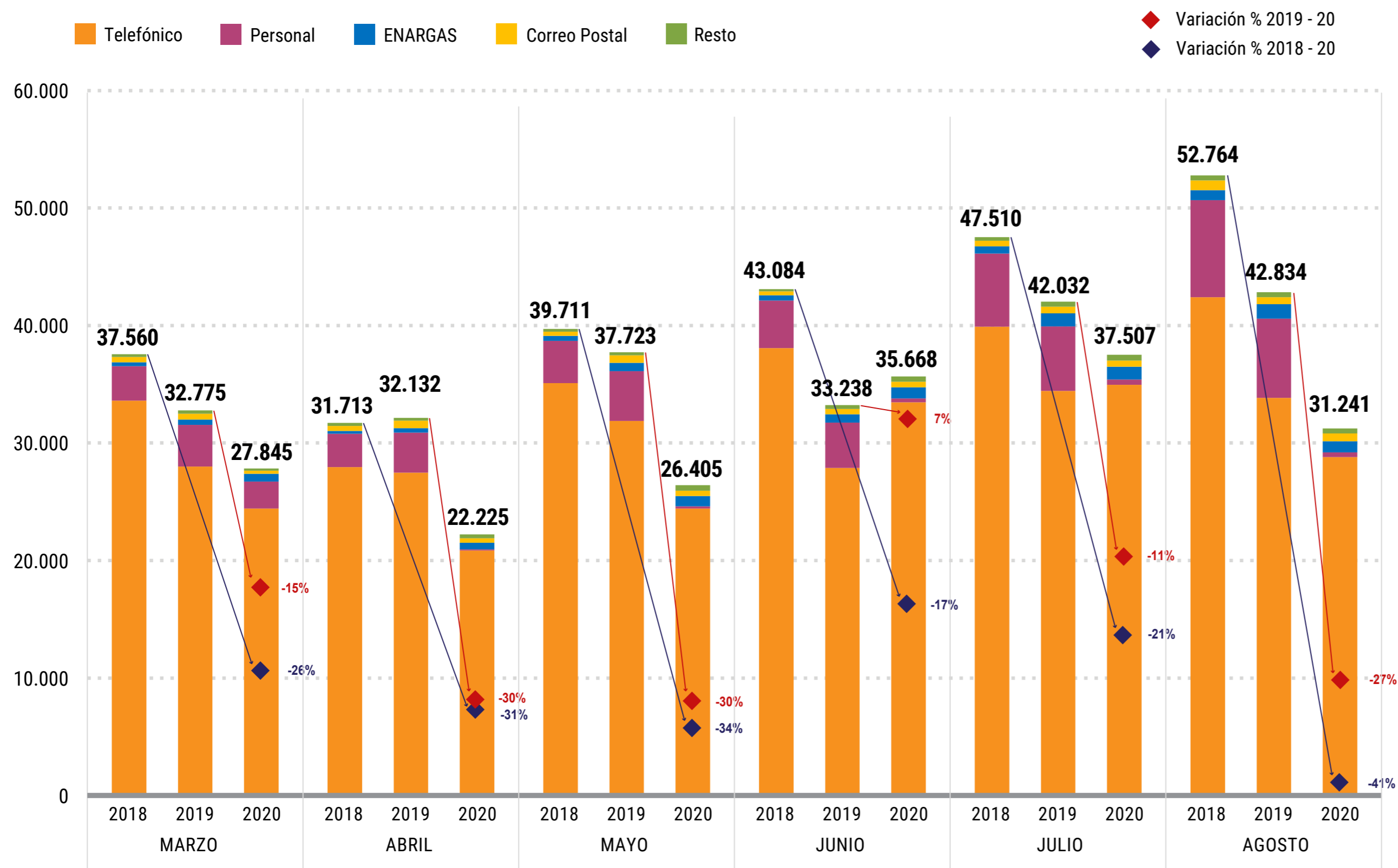


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR VÍA DE INGRESO 2018-2020



La evolución mensual de los reclamos recibidos en las Distribuidoras durante el período 2018-2020 en función de la vía o canal de presentación se caracteriza por una mayor participación del canal telefónico, el cual representa en promedio el 85%, seguido por el canal personal (atención presencial en oficinas comerciales), con una participación del 13% hasta el inicio de la Pandemia (COVID-19) y la medida preventiva del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO). El resto de los canales de presentación de reclamos (correo postal, correo electrónico, oficios, entre otros) tienen una baja participación, que se sostiene en los meses analizados. El canal ENARGAS comprende a los reclamos derivados por este Organismo a la Distribuidora, que no contaban con una presentación previa por parte del usuario en la empresa.

Cabe destacar que, a partir de marzo 2020 como consecuencia del inicio de la Pandemia (COVID-19) y la medida de prevención sanitaria ASPO, las oficinas de atención al público de las prestadoras no están funcionando o lo hacen con esquemas de turnos reducidos y protocolos específicos, según la localidad y/o provincia. Esto motivó que la demanda de atención de reclamos se vuelque hacia el canal telefónico, el cual registró un aumento en la participación de los ingresos alcanzando un nivel del 92% y absorbiendo en gran medida la demanda del canal presencial.

En la comparación anual de los meses posteriores a marzo, el canal presencial registró un descenso al 1% de participación promedio en el total, luego de valores relativamente estables de 11% en 2018 y 12% en 2019. Por otro lado, el canal telefónico pasó de representar el 86% en 2018 a 83% en 2019, para finalmente llegar al 93% en 2020.

Asimismo, resulta importante agregar que durante este período las prestadoras debieron readecuar la estructura de atención para tomar reclamos en forma remota, promoviendo el uso de oficinas virtuales y sitios web.

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.