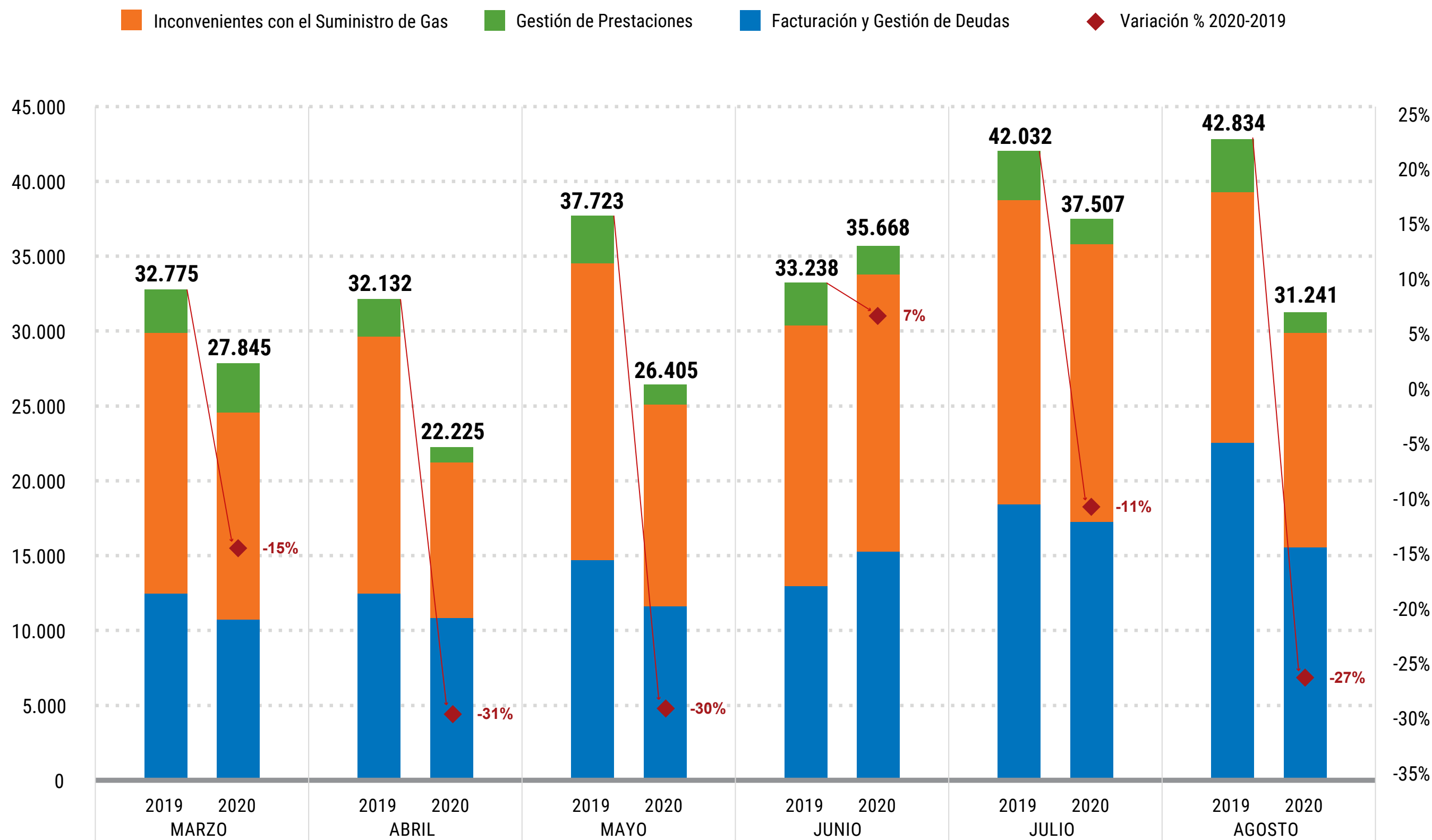


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos durante los meses de marzo y agosto para los años 2019 y 2020. Esta selección se realizó con el objeto de comparar la variación en los distintos tipos de reclamo durante el período del año afectado por la pandemia (COVID-19).

Con el inicio del período del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), para los meses de abril y mayo del 2020, el ingreso de reclamos presenta una reducción respecto al mismo período del año anterior, situación que tiende a revertirse a partir de junio, debido al aumento de quejas propias del período invernal ante mayores consumos (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»).

Durante la emergencia sanitaria y a partir de las medidas adoptadas para restringir la movilidad, se afectaron los procesos de atención de las Licenciatarias, quienes debieron adecuar los mismos a los fines de brindar el servicio, priorizando la atención de emergencias.

Comparativamente, durante el año 2019 las Licenciatarias recibieron una mayor cantidad de reclamos, como producto de la aplicación de aumentos tarifarios escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas de Gas 2016-2020»), así como de modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio 2019) y el diferimiento del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre 2019).

Más allá de estas diferencias, se advierte que la curva de reclamos se encuentra en consonancia con la estacionalidad del consumo habitual en el servicio público de gas por redes.

De esta manera, los principales motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020, están relacionados en primer lugar con Inconvenientes con el Suministro de Gas (ISG), y en un segundo lugar con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), concentrando, en promedio, más del 90% del total de reclamos durante el período analizado. Por otra parte, si bien los reclamos por FyGD se ubican en un segundo lugar, en 2020 se visualiza un leve incremento en la participación sobre el total (42% promedio en 2019; 45% promedio en 2020).

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.