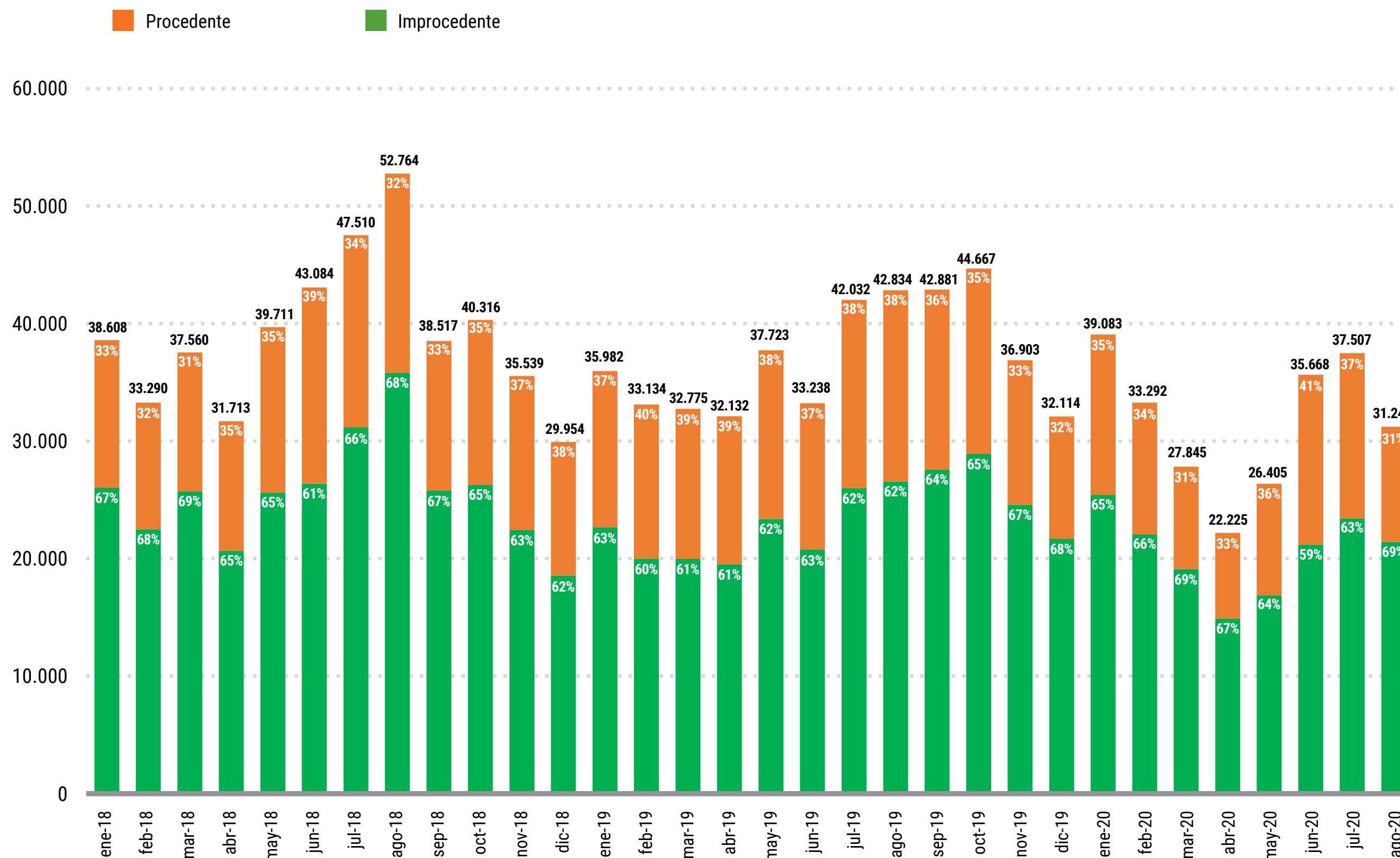


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

## RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR RESOLUCIÓN 2018-2020



La evolución mensual de los reclamos comerciales y técnicos, recibidos en las Licenciatarias de Distribución en función de la resolución adoptada se distribuye entre reclamos “procedentes”: aquellos reclamos que, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Licenciataria; e “improcedentes”: cuando no media responsabilidad de la Licenciataria.

En el caso de los reclamos por facturación y gestión de deudas, los principales motivos de presentación son: facturación errónea y factura no recibida. En los reclamos por facturación errónea, los cuales representan en promedio el 12% del total, si bien existen casos en los cuales se verifican problemas en la lectura o estimación de los consumos facturados, el mayor importe de la factura cuestionado por el usuario está vinculado al valor de la tarifa aplicada, por lo que resultan mayormente “improcedentes”.

En lo que respecta a los reclamos por factura no recibida (20% del total de reclamos), la distribución postal de la factura es “bajo puerta” y si bien hay procedimientos que permiten validar el proceso de reparto de facturas, como así también se prevé el envío de un nuevo comprobante al usuario, dichas quejas resultan improcedentes en función de las características del servicio postal. En la misma línea, en el caso de los reclamos por Inconvenientes en el suministro, las principales quejas están vinculadas a problemas en las instalaciones internas (16% promedio del total de reclamos); y dado que estos motivos están bajo responsabilidad del usuario, también tienen una resolución mayoritaria como “improcedentes”. De esta manera, se verifica su mayor incidencia a lo largo de todo el período analizado con un porcentaje siempre superior al 60% del total, a excepción del 59% de junio 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.