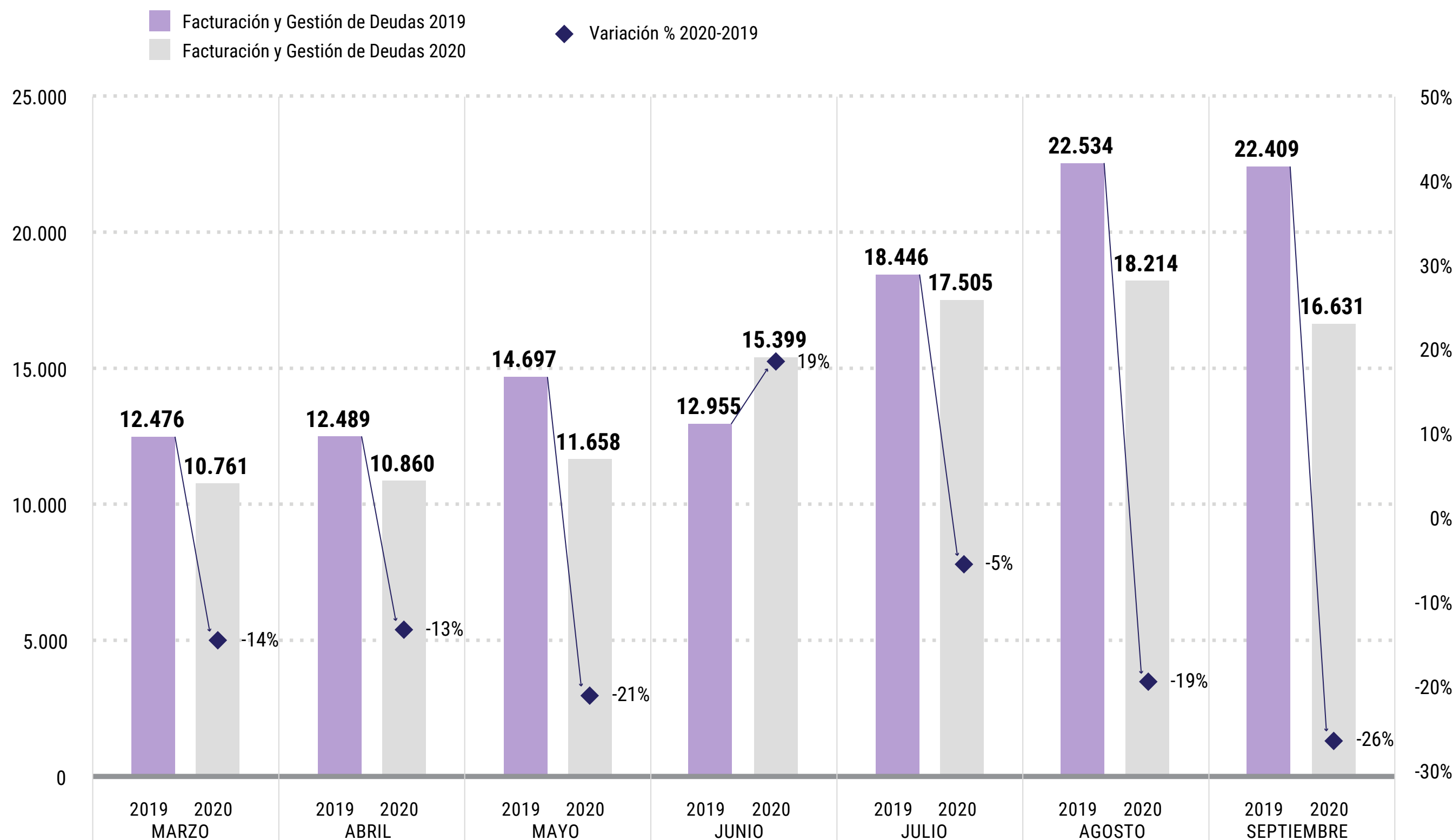


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE DEUDAS 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD) durante los meses de marzo y septiembre de 2019-2020. Esta selección se realizó con el objeto de poder comparar la variación de este grupo de reclamos, cuya participación en el total representa el 43% y 47% respectivamente, durante el período del año afectado por la pandemia (COVID-19).

Es importante tener en cuenta que entre enero y septiembre 2020 la cantidad de reclamos mensual promedio por FyGD fue 14.871, un 8% menos de lo que ingresó a las distribuidoras en 2019 (16.243).

Así, la evolución comparativa entre los años observados se caracterizó por registrar una menor cantidad de reclamos para esta tipología durante los meses de marzo, abril y mayo 2020 con respecto a 2019 (-14%; -13%; -21%, respectivamente), situación que se revierte a partir de junio, ante el aumento del 19% de los reclamos por facturación, situación típica de la época invernal en la cual se registró un mayor consumo por parte de los usuarios residenciales, como consecuencia del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) y las menores temperaturas registradas en relación con el año previo, como así también afectaron las quejas por las estimaciones de consumos realizadas al principio del ASPO.

En julio vuelve a registrarse una disminución de los reclamos por FyGD del 5%, que en agosto y septiembre se profundiza, alcanzando una baja del 19% y 26% respectivamente, en comparación al año anterior.

Esta reducción en la comparación con relación al año 2019, se debe a que en el año anterior se aplicaron diversas medidas en materia tarifaria que generaron un incremento sostenido de los reclamos por facturación en el segundo semestre de dicho año (ver «[Tarifas de Gas 2016-2020](#)»), sin perjuicio del congelamiento de tarifas dispuesto a partir de septiembre 2019 (Resolución 521 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía).

De este modo, si bien durante los meses observados los reclamos de este tipo tuvieron una evolución similar a la observada para el total de reclamos (ver «[Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)»), las variaciones negativas de los primeros meses del año y de julio fueron menos pronunciadas, mientras que el crecimiento de junio adquirió mayor magnitud y la caída de agosto fue inferior.

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.