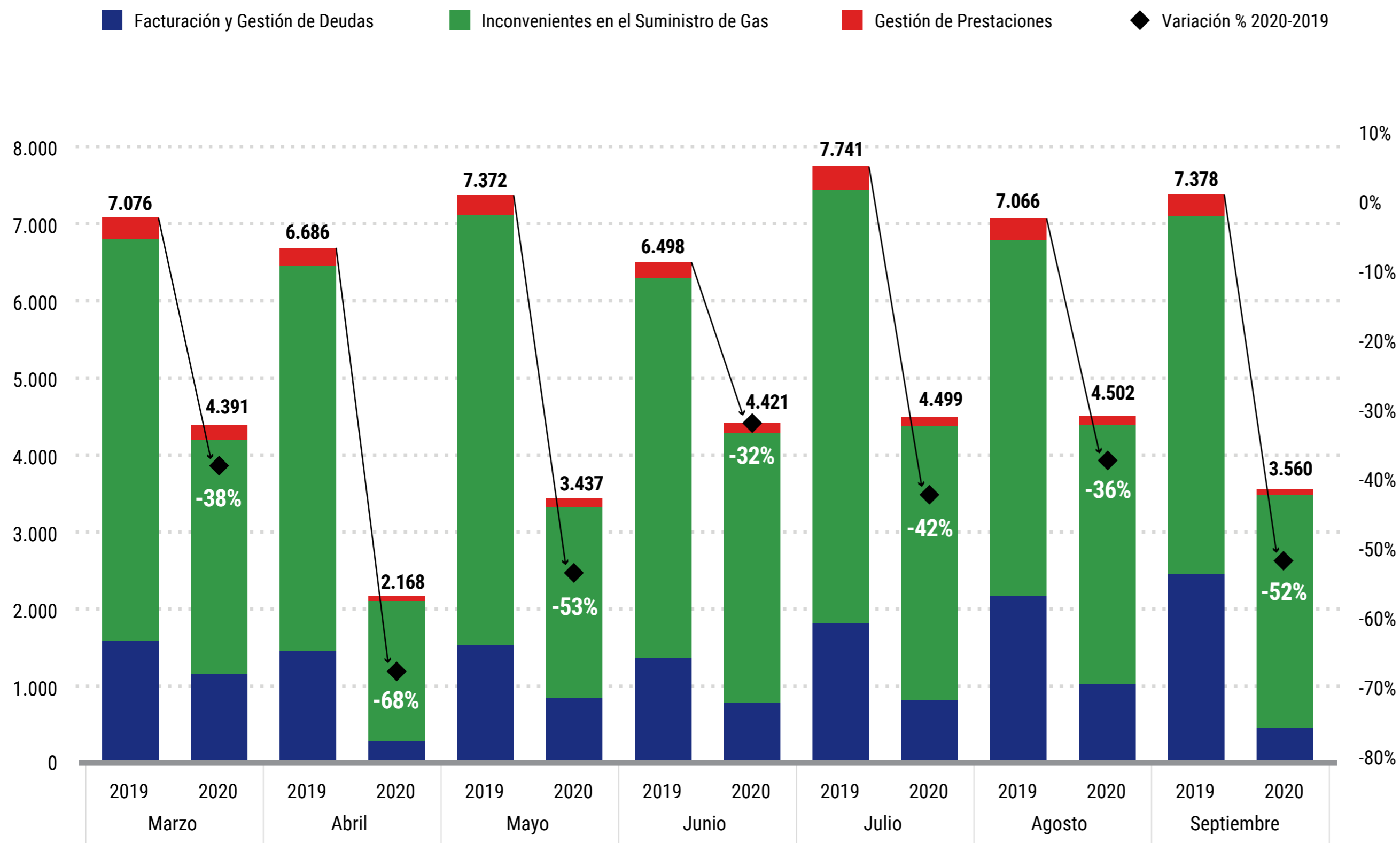


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS – METROGAS S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO. 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Metrogas S.A. durante los meses de marzo y septiembre de 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) a partir del mes de marzo 2020, el ingreso de reclamos presenta una notable reducción respecto al mismo período del año anterior, alcanzando el mínimo en abril, con una caída del 68%. A pesar de la disminución de reclamos observada, en 2020 comienzan a aumentar entre mayo y agosto, volviendo a bajar en septiembre, 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, Metrogas vio afectado sus procesos de atención, por lo que debió adecuar los mismos priorizando la atención de emergencias y a los fines de brindar el servicio.

Comparativamente, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Metrogas S.A. recibió una mayor cantidad de reclamos como producto de la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas Gas»). También contribuyeron al mayor volumen de 2019 las modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio) y el diferimiento del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre.

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, y en sintonía con el total país, los principales motivos de reclamos para Metrogas S.A., 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 95% del total de reclamos durante el período analizado, por encima de lo observado para todas las distribuidoras a nivel nacional (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»). Por otra parte, si bien los reclamos por FyGD se ubican en un segundo lugar, en 2020 se visualiza una disminución en la participación sobre el total (20% promedio en 2020 contra 25% promedio en 2019), contrariamente a lo ocurrido con reclamos por ISG (77% promedio en 2020 contra 71% en 2019).

Para mayor precisión acerca de los datos analizados, 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.