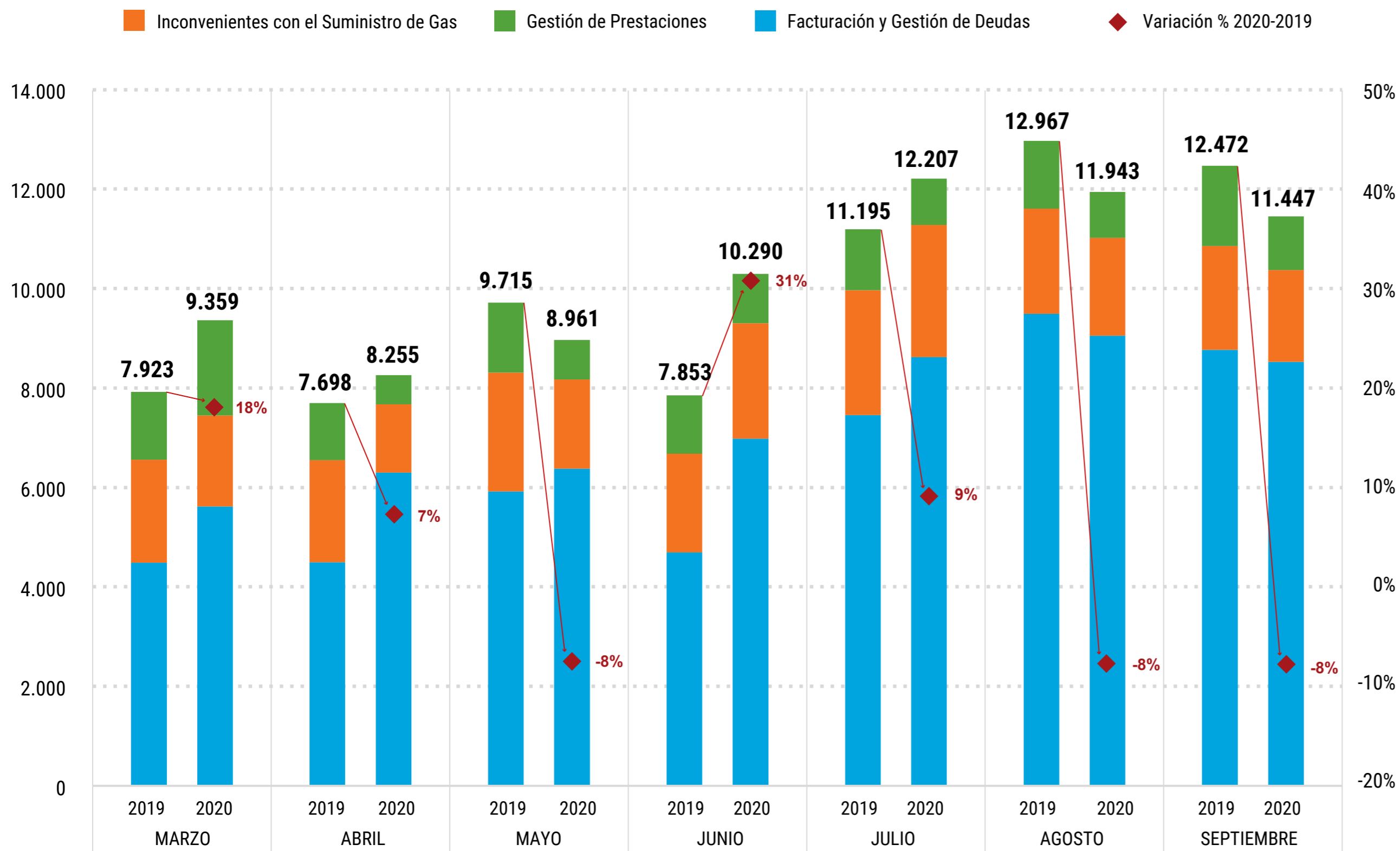


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS – CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Camuzzi Gas Pampeana 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).

En el inicio del período de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), si bien las Distribuidoras recibieron, comparativamente con el año anterior, una menor cantidad de reclamos (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»), en este caso se observa un incremento en el total de reclamos recibidos en los meses de marzo (18%) y abril (7%). Con el inicio del período invernal, se observa el característico aumento de las quejas, que afecta a los meses de junio y julio, con una variación del 31% y del 9% respectivamente para cada año.

Al igual que lo observado a nivel general, el alto nivel de reclamos ocurridos durante el año 2019 tuvo que ver con la aplicación de aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas Gas 2016-2020»). También contribuyeron al mayor volumen de 2019, sobre todo visible en la persistencia de altos valores para los meses de agosto y septiembre 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.

De esta manera, y a diferencia de lo ocurrido en el total país (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»), donde a pesar de presentar proporciones similares predominan los reclamos de Inconvenientes con el suministro de gas (ISG), los principales motivos de reclamos para Camuzzi Gas Pampeana S.A., tanto en 2019 como en 2020, están relacionados con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). Si bien en este caso ambos tipos de reclamos concentran, en promedio, en torno al 90% del total de reclamos durante el período analizado, los reclamos por FyGD alcanzan el 65% del total en 2019 y el 71% en 2020. Por otra parte, los reclamos por ISG, que se ubican en un segundo lugar, en 2020 experimentan una leve disminución en la participación sobre el total (19% promedio en 2020 contra 21% promedio en 2019) que acompaña el aumento de FyGD mencionado.

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.