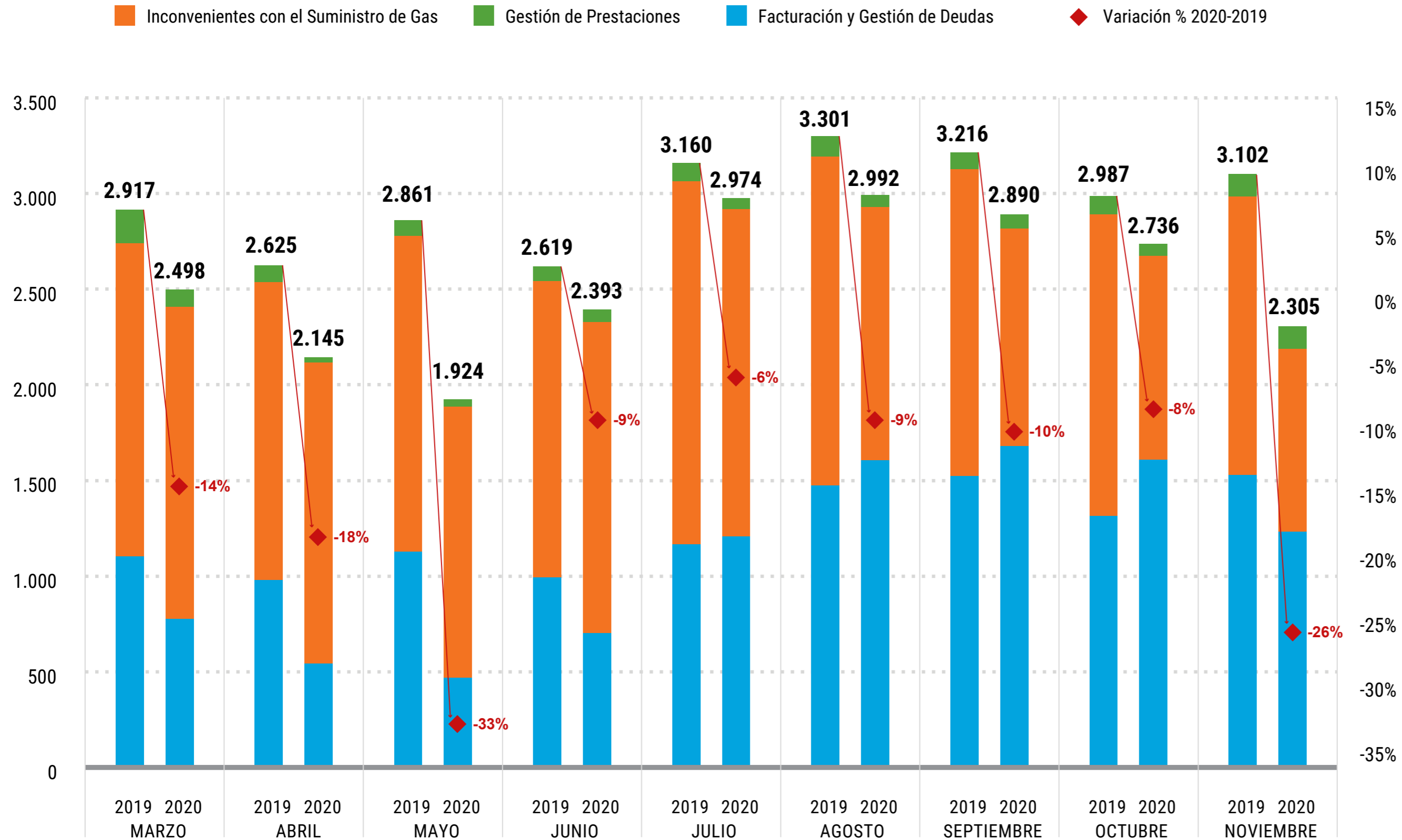


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - GASNOR S.A.

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Gasnor S.A. durante los meses de marzo a noviembre, de 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). Al respecto, tras el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) dispuesto a partir de marzo 2020 y la progresiva implementación del Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) en distintos puntos del país en los meses subsiguientes, el Artículo 3º del Decreto N° 875/20 del 07 de noviembre 2020 amplió la medida de DISPO a un universo mayor de áreas del territorio nacional para que reanuden su actividad presencial conforme sus disposiciones y las normas complementarias en materia sanitaria.

A partir de marzo 2020, con el inicio del período del ASPO, el ingreso de reclamos presenta, respecto del año anterior, una reducción en los meses en análisis que oscila entre un -6% (julio) y un -33% (mayo). El comportamiento de la serie resulta similar al total país, donde se observó una reducción en el ingreso de reclamos para todos los meses del 2020, con excepción de junio, donde se experimentó un aumento del 8% en relación al año anterior (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»).

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Gasnor 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 2016-2019»). 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.

En 2019 y 2020, en sintonía con el total país, los principales motivos de reclamos para Gasnor S.A. 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). Mientras que en 2019, con excepción del mes de noviembre, el principal motivo de reclamos es por ISG, a partir de agosto 2020 la tendencia se revierte siendo el motivo principal el de FyGD hasta el final del período. De esta manera estos dos tipos de reclamo concentran el 97% del total. Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 42% en 2019 y del 43% en 2020 respecto al total de reclamos resueltos entre marzo y noviembre. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 55% para el período en cuestión durante el 2019 y el 54% en 2020.

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.