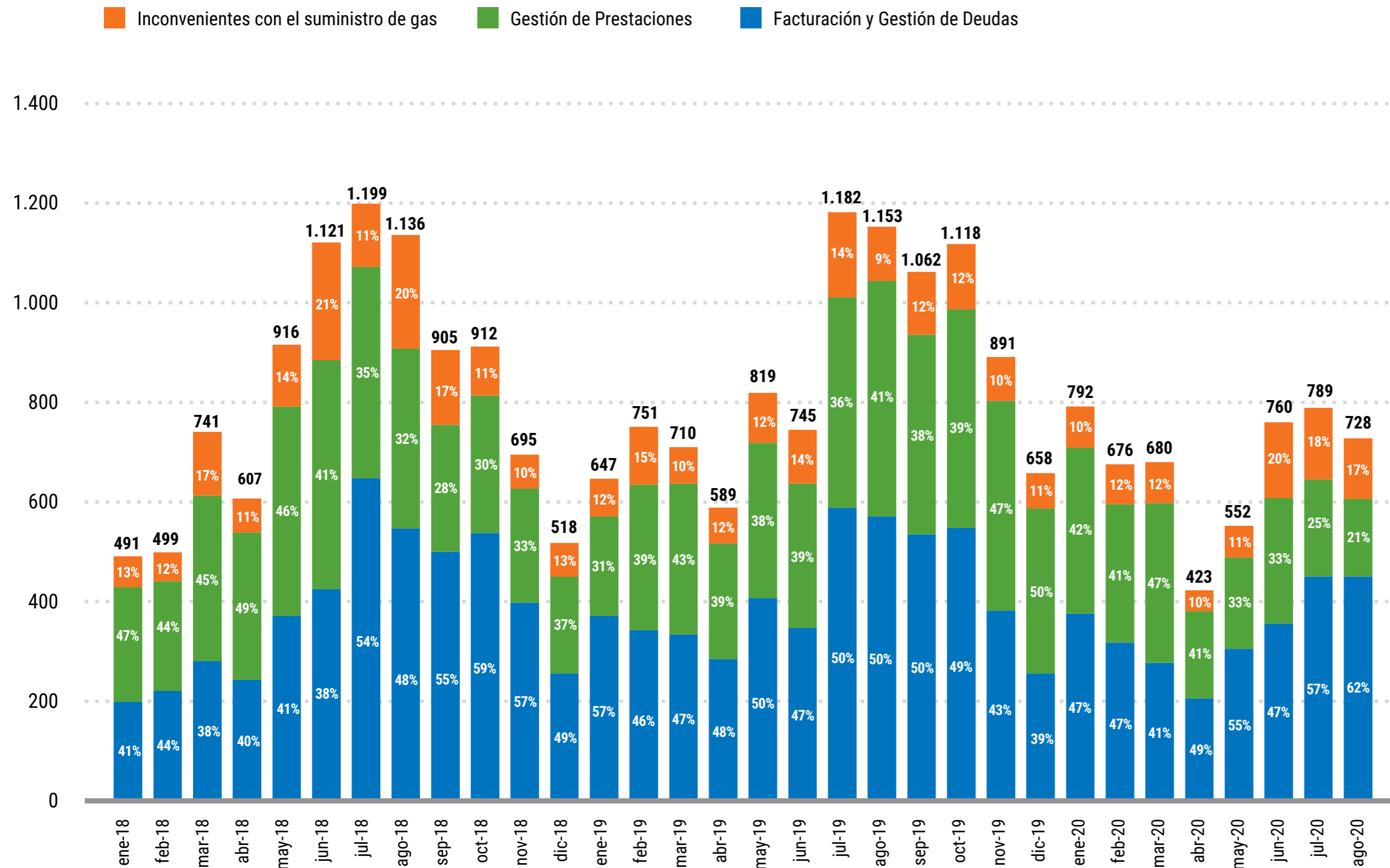


# RECLAMOS ENARGAS - TOTAL PAÍS

## RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL ENARGAS POR TIPO 2018-2020



Para observar cómo influyen en la evolución general de los años 2018-2020 los principales motivos de queja por parte de los usuarios ante el ENARGAS (Ver «Reclamos ENARGAS 2018 - 2020»), podemos citar que, en promedio sobre el total de los reclamos, el 18% corresponde a facturas erróneas, el 18% a cortes improcedentes por falta de pago y el 24% a rehabilitación demorada.

En el caso de facturación errónea inciden cuestiones relacionadas con montos elevados en la factura a raíz de los aumentos tarifarios (ver «Tarifas de Gas 2016 - 2020»). y su relación con los mayores consumos registrados durante el período invernal (junio a octubre). En los reclamos por corte improcedente del servicio, la mayor incidencia es por la falta de pago por parte del usuario y en menor medida se presentan casos por cuestiones de seguridad.

Finalmente, los reclamos por demoras en la rehabilitación están relacionados con atrasos en la atención de solicitudes de inspección, que se deben a excesos del plazo regulatorio de 4 días hábiles desde la presentación de la solicitud de inspección por parte del gasista matriculado contratado por el usuario, como así también a las demoras en la regularización por parte del usuario de los defectos de su instalación y/o a la falta de presentación del gasista matriculado de la debida solicitud de inspección para obtener el alta del suministro.

Así, se puede advertir que desde julio 2018 los reclamos por Facturación y Gestión de Deudas han predominado por sobre las otras dos categorías durante todo el período, a excepción de los meses de noviembre y diciembre 2019 y marzo 2020, con un promedio de 48%, mientras que los reclamos ligados a la Gestión de Prestaciones se llevaron el 38%. En último lugar, se ubican los vinculados a los Inconvenientes con el suministro de gas, con un promedio de 13%.

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.