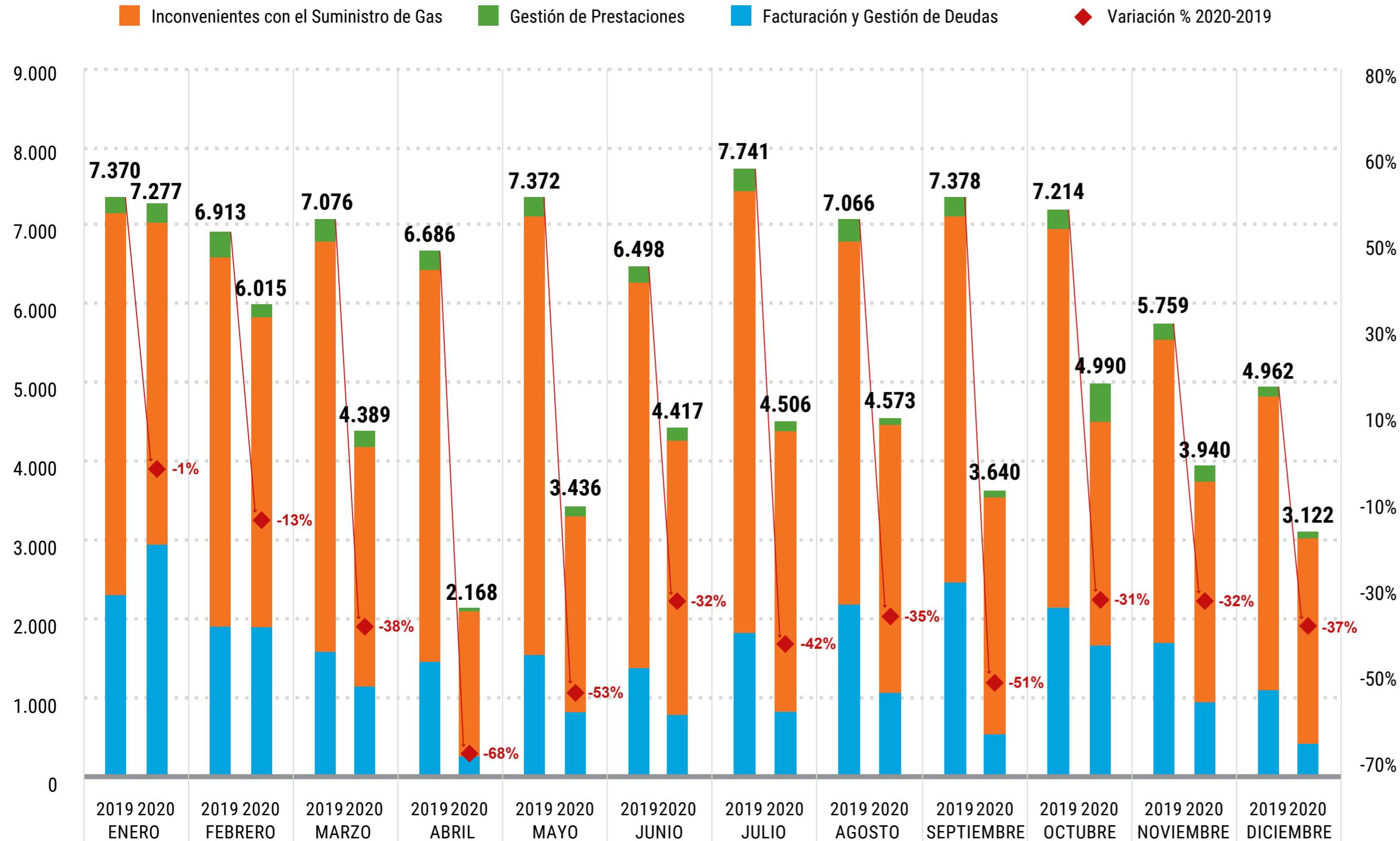


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - METROGAS S.A.

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos por tipo ingresados y resueltos en Metrogas S.A. durante los años 2019 y 2020 con una periodicidad mensual.

Durante todo 2020 se observa una disminución en la cantidad de reclamos ingresados a Metrogas S.A. que alcanza su mínimo en el mes de abril, con una caída del 68%. A pesar de la disminución de reclamos observada en todos los meses, el mayor volumen en 2020 se da al inicio del año, previo al inicio del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Luego aumentan entre mayo y agosto, debido al comportamiento del consumo durante el periodo invernal, lo que alienta el incremento de los reclamos. Durante el mes de septiembre los mismos pierden intensidad en su volumen para volver a aumentar a valores similares al invierno en octubre (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

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 [Tarifa de Gas 2016-2020](#)). 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 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, entre ambos tipos, 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, los reclamos por FyGD representan en 2019 el 26% del total y en 2020 el 24%; y los reclamos por ISG constituyen el 70% en 2019 y el 72% 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.