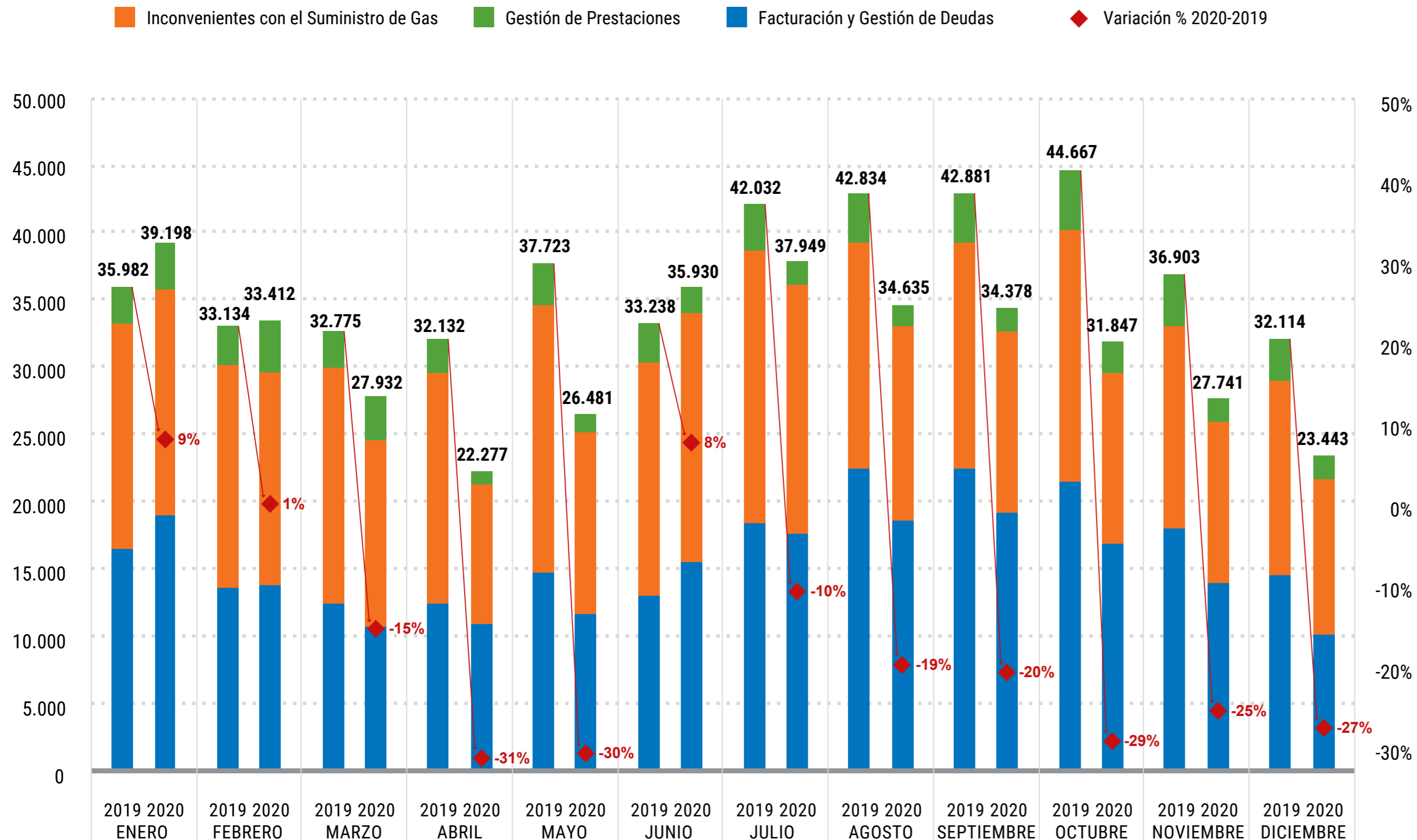


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS

## RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR TIPO. TOTAL PAÍS 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos durante los años 2019 y 2020 con una periodicidad mensual.

Durante los dos primeros meses de 2020 se verifica un incremento de los reclamos ingresados en las distribuidoras. A partir de marzo, con el inicio del período del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), esta tendencia se revierte, observándose una caída de los mismos que se sostiene hasta fin de año, con excepción del mes de junio, cuando los reclamos aumentan debido al aumento de quejas propias del período invernal ante mayores consumos (ver «[Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)»). De esta manera, las variaciones interanuales alcanzan picos de hasta -31% (abril).

Comparativamente, durante el año 2019 las Licenciatarias recibieron una mayor cantidad de reclamos, como producto de la aplicación de aumentos tarifarios escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «[Tarifas de Gas 2016-2020](#)»), así como de modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio 2019) y el diferimiento de parte de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre 2019).

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, donde los consumos son mayores en invierno debido a las bajas temperaturas, lo que lleva a que se registren más reclamos.

Asimismo, los principales motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020, están relacionados con Inconvenientes con el Suministro de Gas (ISG) y con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), concentrando entre sí más del 90% del total durante el período analizado. De esta manera, los reclamos por FyGD alcanzan casi el 45% del total en 2019 y el 47% en 2020, mientras que los reclamos por ISG concentran el 46% del total en ambos períodos.

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.