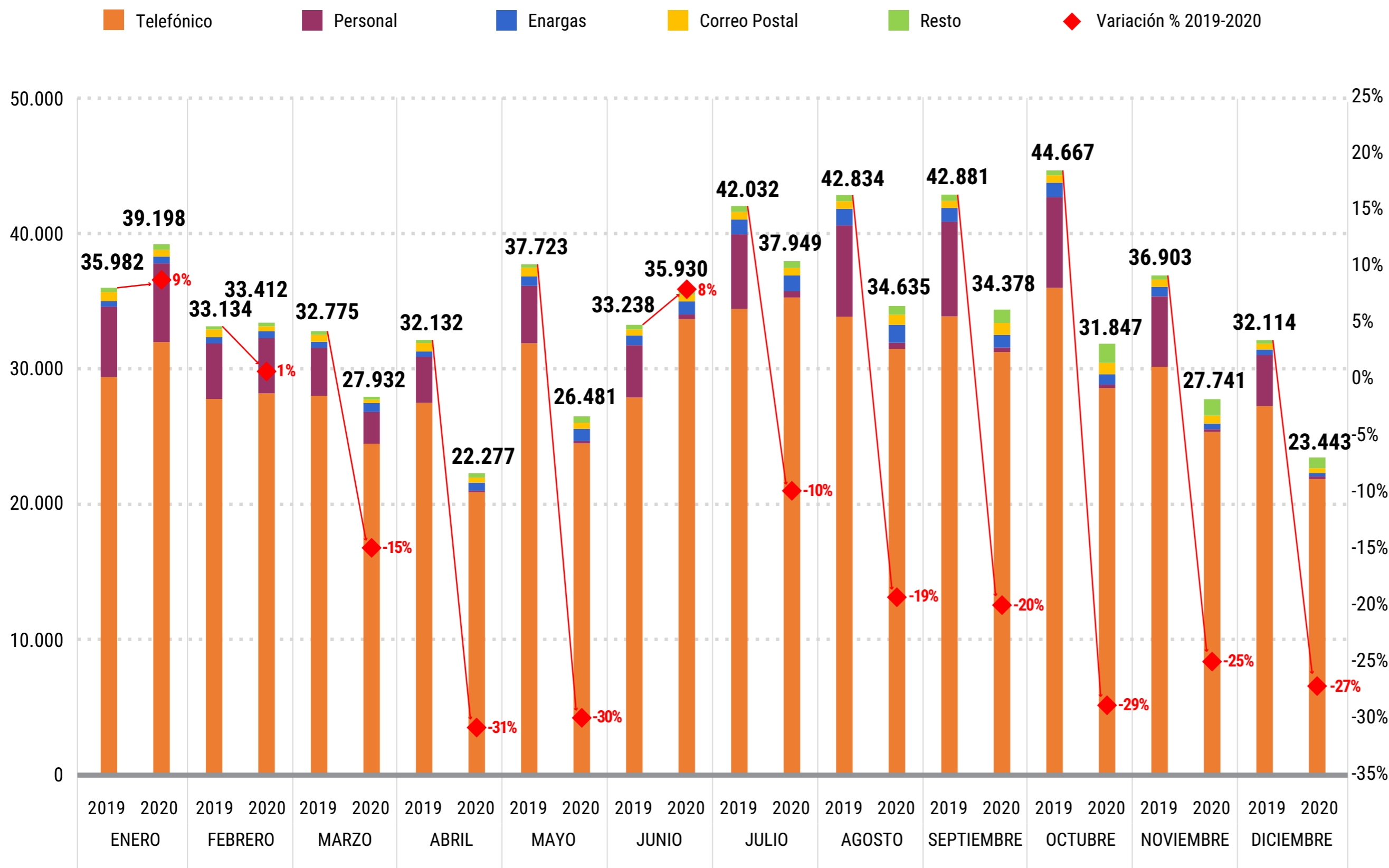


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR VÍA DE INGRESO. TOTAL PAÍS 2019-2020



La evolución mensual de los reclamos ingresados y resueltos en las Distribuidoras durante el período 2019-2020 en función de la vía o canal de presentación se caracteriza por una mayor participación del canal telefónico, y en segundo lugar los reclamos ingresados por el canal personal. El primero de estos representó una proporción del total mayor al 80% en 2019 mientras que en 2020 fue del 90%. En cambio, el canal presencial pasó del 13% en 2019 al 4% en 2020. El resto de los reclamos se distribuye entre los recibidos a través de ENARGAS, correo postal y otros, tanto para 2019 como 2020. Estas tres vías promediaron el 2% en ambos años.

El canal ENARGAS comprende a los reclamos derivados por este Organismo a la Distribuidora, que no contaban con una presentación previa por parte del usuario en la empresa y los que, habiendo hecho una queja en la Licenciataria, el usuario está disconforme con la respuesta obtenida. El resto de los canales de presentación de reclamos (correo postal, correo electrónico, oficinas, entre otros) tienen una baja participación, que se sostiene en los meses analizados.

A partir de marzo 2020, como consecuencia del inicio de la pandemia (COVID-19) y la medida de prevención sanitaria del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), las oficinas de atención al público de las prestadoras no estuvieron funcionando o lo hicieron con esquemas de turnos reducidos y protocolos específicos, según la localidad y/o provincia. Esto motivó que la demanda de atención de reclamos se vuelque hacia el canal telefónico, el cual registró un aumento en la participación de los ingresos alcanzando un nivel del 94% en abril y absorbiendo en gran medida la demanda del canal presencial promediando un 92% hasta fin de año.

Asimismo, resulta importante agregar que durante este período las prestadoras debieron readecuar la estructura de atención para tomar reclamos en forma remota, promoviendo el uso de oficinas virtuales y sitios web.

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.