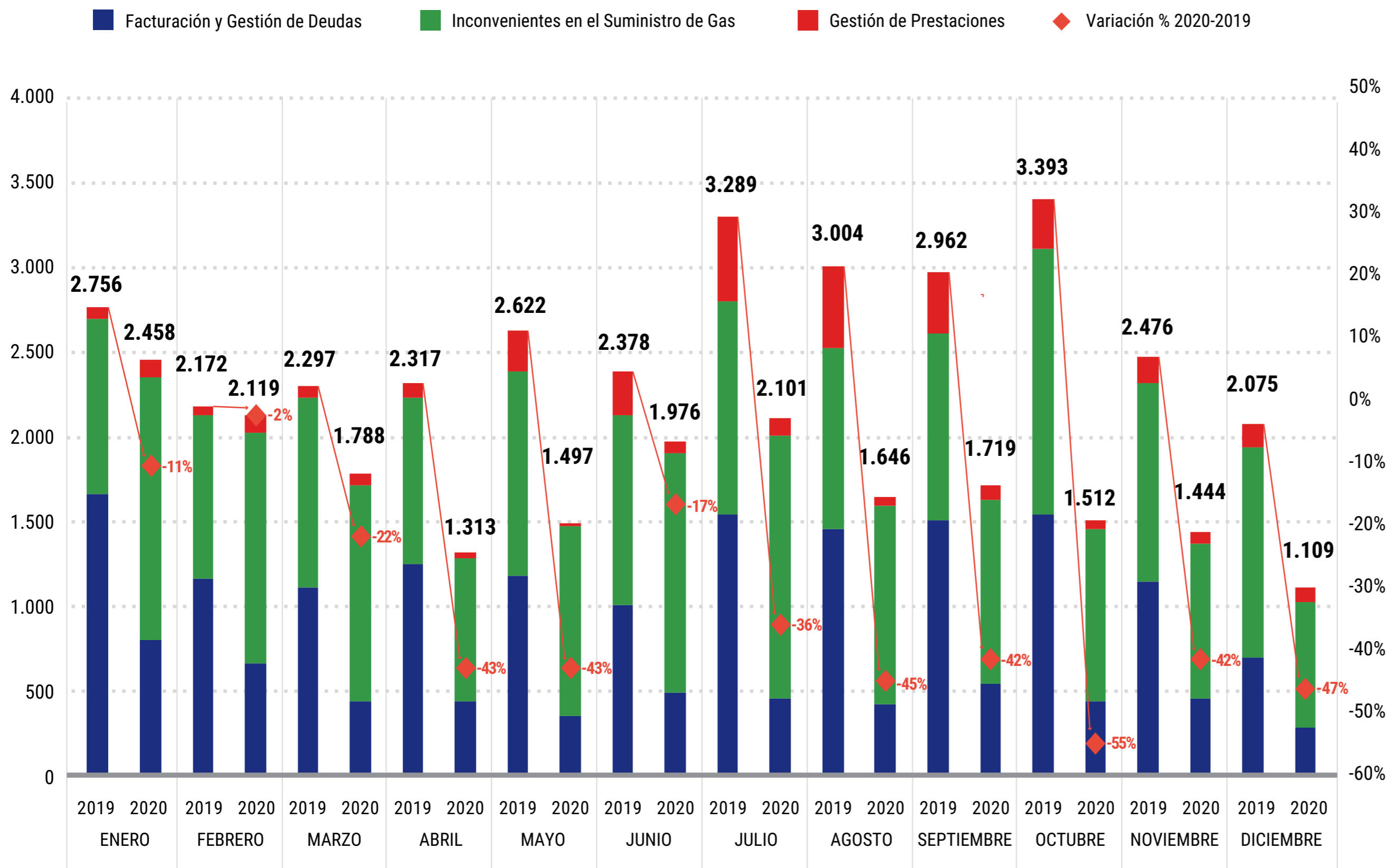


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



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

Durante el año 2020 se registra una reducción de los reclamos ingresados en relación al 2019, que oscila entre el -2% en febrero y el -55% en octubre, donde alcanza la mayor disminución interperíodo. Esta evolución difiere parcialmente con lo observado en la serie de reclamos total país, ya que, a diferencia de lo que ocurre en la licenciataria, se evidencia un incremento en enero, febrero y junio. Para los meses restantes, la tendencia del total se encuentra en consonancia con lo acontecido en Distribuidora de Gas del Centro S.A., registrándose en abril la mayor disminución con una baja en el ritmo del 31%, que fue 12 p.p. mayor en la licenciataria (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»).

Al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Distribuidora de Gas del Centro 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 2016-2020»). 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 del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre.

Los principales motivos de reclamos varían entre un año y otro. En 2019 están relacionados, en primer lugar, con motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD) y en segundo lugar con motivos de Inconvenientes con el Suministro de Gas (ISG). Durante este año, ambos tipos de reclamos concentran alrededor del 92% del total. En 2020 la mayor concentración de reclamos es para todos los meses por motivos de ISG, seguido por motivos de FyGD. En este caso, la suma de ambos tipos concentra el 96% del total de los reclamos resueltos.

Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación promedio del 48% en 2019 y del 28% en 2020 respecto al total de reclamos resueltos. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 44% durante el 2019 y el 68% 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.