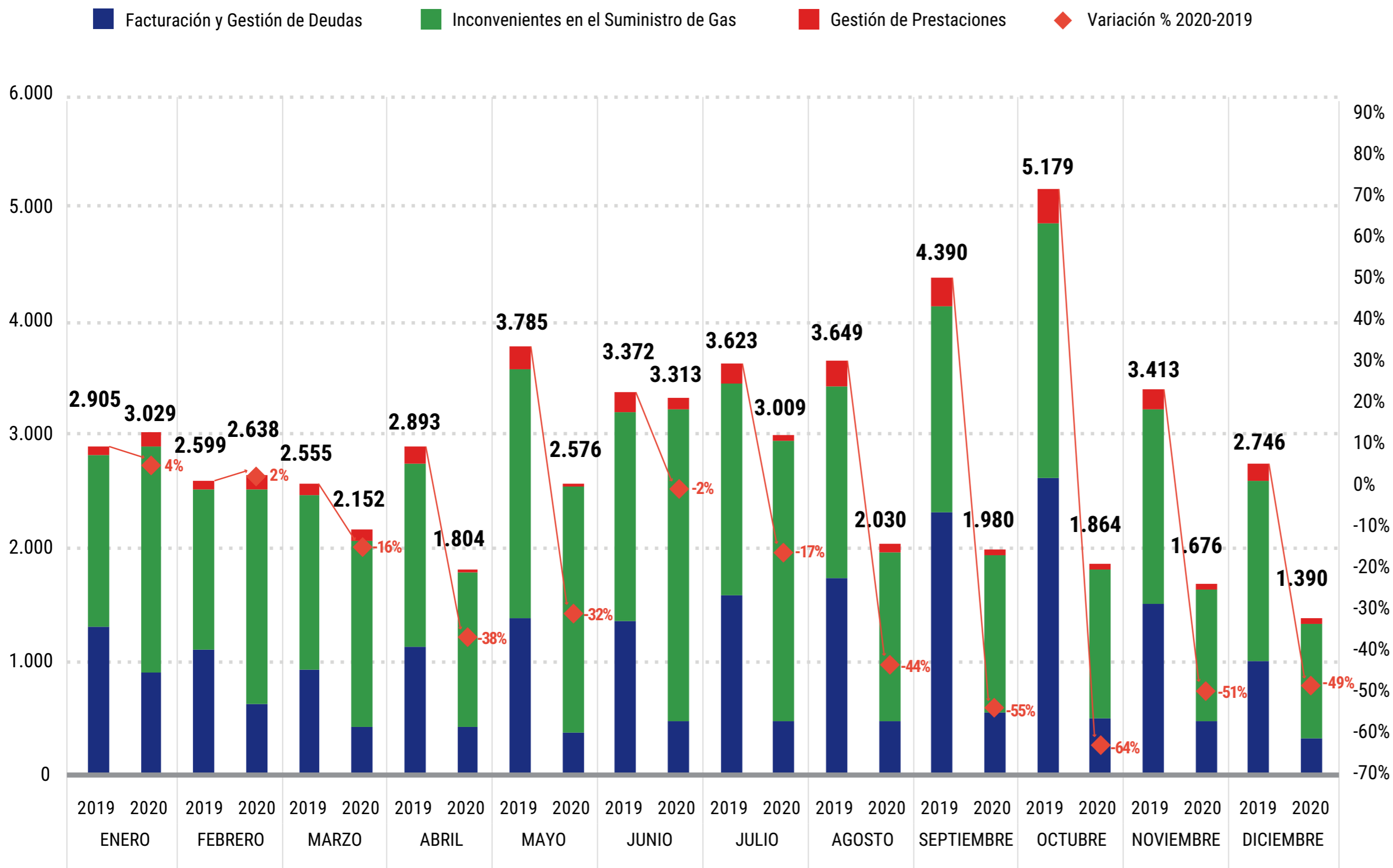


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



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

Durante enero (4%) y febrero (2%) del 2020 se verifica un leve incremento de los reclamos ingresados respecto del año anterior. A partir de marzo 2020, con el inicio al inicio de la medida preventiva adoptada por la pandemia (COVID-19), Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) y hasta fin de año, el ingreso de reclamos presenta una reducción en todos los meses, alcanzando su máxima caída en el mes de octubre (-64%). De este modo, la tendencia de la serie resulta similar al total país, con excepción de junio, donde se verifica un incremento de los reclamos ingresados (ver «[Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)»).

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Distribuidora de Gas Cuyana 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 para Distribuidora de Gas Cuyana S.A., tanto en 2019 como en 2020, están relacionados en un primer lugar con Inconvenientes con el Suministro de Gas (ISG), y en un segundo lugar con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). De esta manera estos dos tipos de reclamos concentran alrededor del 95% del total en 2019, y del 97% en 2020. Por otra parte, si bien los reclamos por FyGD se ubican en un segundo lugar, en 2020 se registra una disminución en la participación sobre el total (22% en 2020 contra 44% promedio en 2019), contrariamente a lo ocurrido con reclamos por ISG (75% en 2020 contra 51% promedio en 2019).

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.