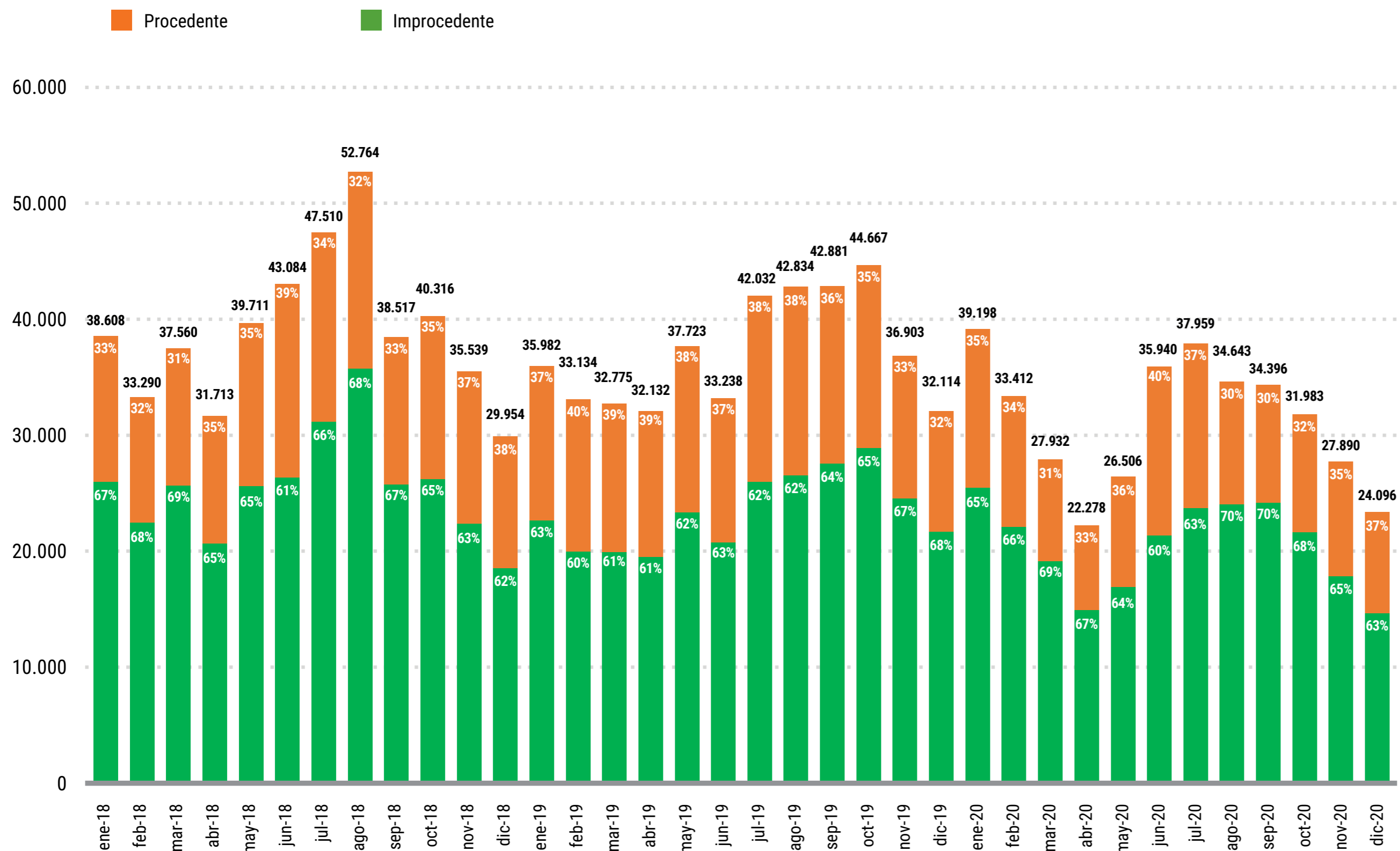


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR RESOLUCIÓN 2018-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos comerciales y técnicos recibidos en las Licenciatarias de Distribución durante el período 2018-2020 en función de la resolución adoptada. Esta se distribuye entre reclamos “procedentes”: aquellos reclamos que, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Licenciataria; e “improcedentes”: cuando no media responsabilidad de la Licenciataria.

Respecto a la cantidad de reclamos recibidos a lo largo de estos tres años, se registra una disminución progresiva en el volumen, siendo el 2018 el año con mayor cantidad, con un promedio cercano a los 39.000 mensuales. En 2019 disminuye a valores en torno a 37.000 y en 2020 alcanza una media mensual de alrededor de 31.000 reclamos, disminuyendo un 20% en comparación a 2018.

En 2020 los principales motivos de reclamos están relacionados con Inconvenientes con el Suministro de Gas (ISG) y con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), concentrando entre sí más del 93% del total durante el período analizado. De esta manera, los reclamos por FyGD alcanzan el 47% en 2020, mientras que los reclamos por ISG concentran el 46% del total. Dentro de este último el porcentaje de procedentes e improcedentes se distribuye en 44% y 56%. Respecto a los reclamos por Facturación y Gestión de Deudas, el 27% de las quejas son procedentes y 73% improcedentes. Por último, en cuanto al tercer motivo de reclamos, relacionado con la Gestión de Prestaciones, el porcentaje de reclamos improcedentes, alcanza un 85%.

Se observa que el promedio en 2018-2020 es 35% para reclamos que requieren acción por parte de la Licenciataria y 65% para los que fueron resueltos como “improcedentes”, participación que se sostiene en el 2020.