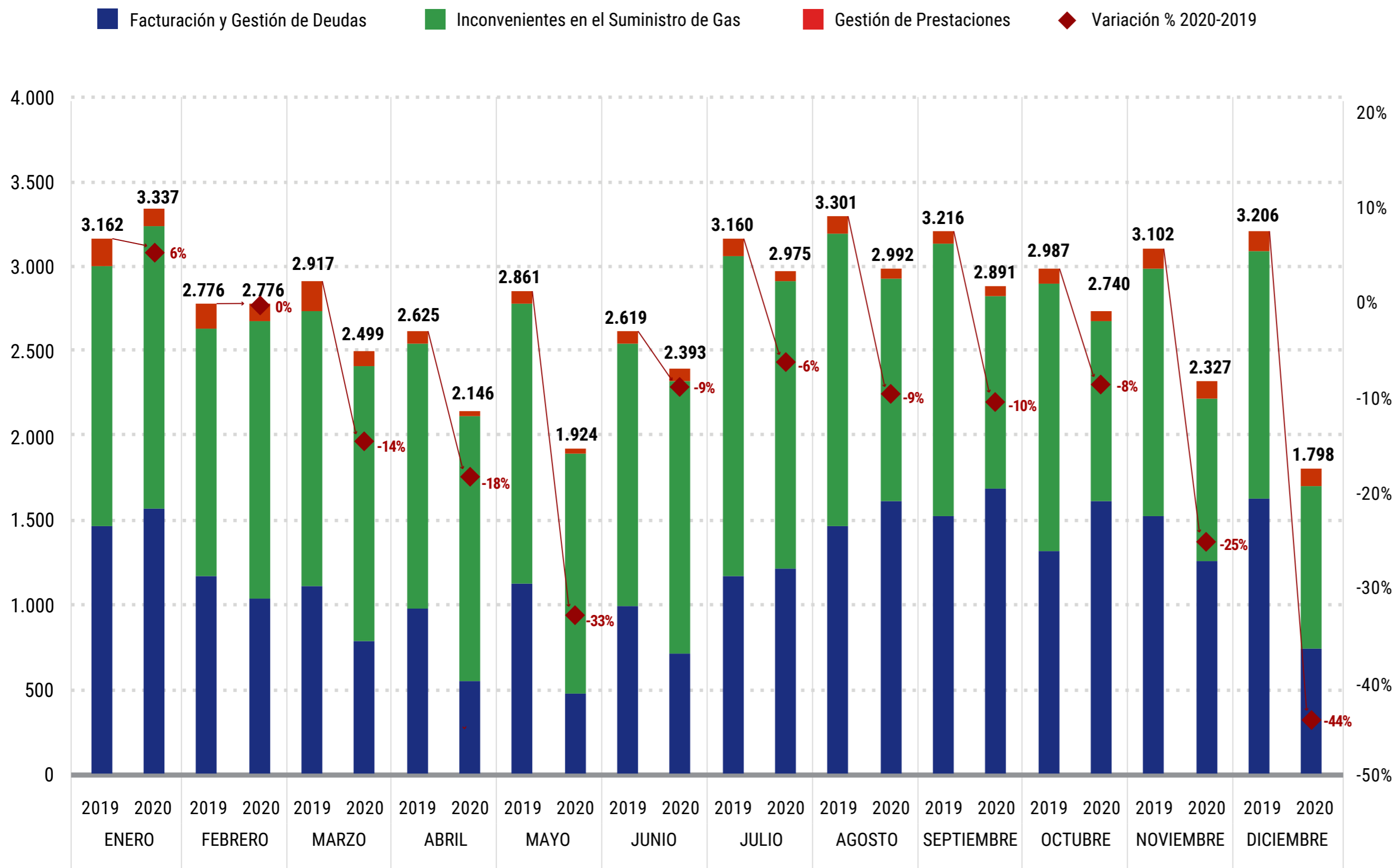


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - GASNOR S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



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

En el inicio de 2020 se registra un crecimiento del 6% de los reclamos ingresados en relación al año anterior. Sin embargo, durante el mes de febrero no registra variación en la cantidad de 2019 y 2020. A partir de marzo y hasta diciembre se evidencia una reducción de los reclamos ingresados, observándose los mayores descensos en los meses de mayo (-33%) y diciembre (-44%). Esta evolución difiere parcialmente con lo acontecido en la serie de reclamos total país, ya que, a diferencia de lo que ocurre en la licenciataria, se registra un crecimiento en los meses de enero, febrero y junio. Para los meses restantes, la tendencia del total se encuentra en consonancia con lo acontecido en Gasnor S.A. (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

Al igual que lo sucedido a nivel general, durante el año 2019 Gasnor 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.

En 2019 y 2020, los principales motivos de reclamos para Gasnor S.A. están relacionados en 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 reclamo concentran más del 96% del total en ambos años. Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 43% tanto en 2019 como 2020 respecto al total de reclamos resueltos. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 53% en 2019 y el 54% 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.