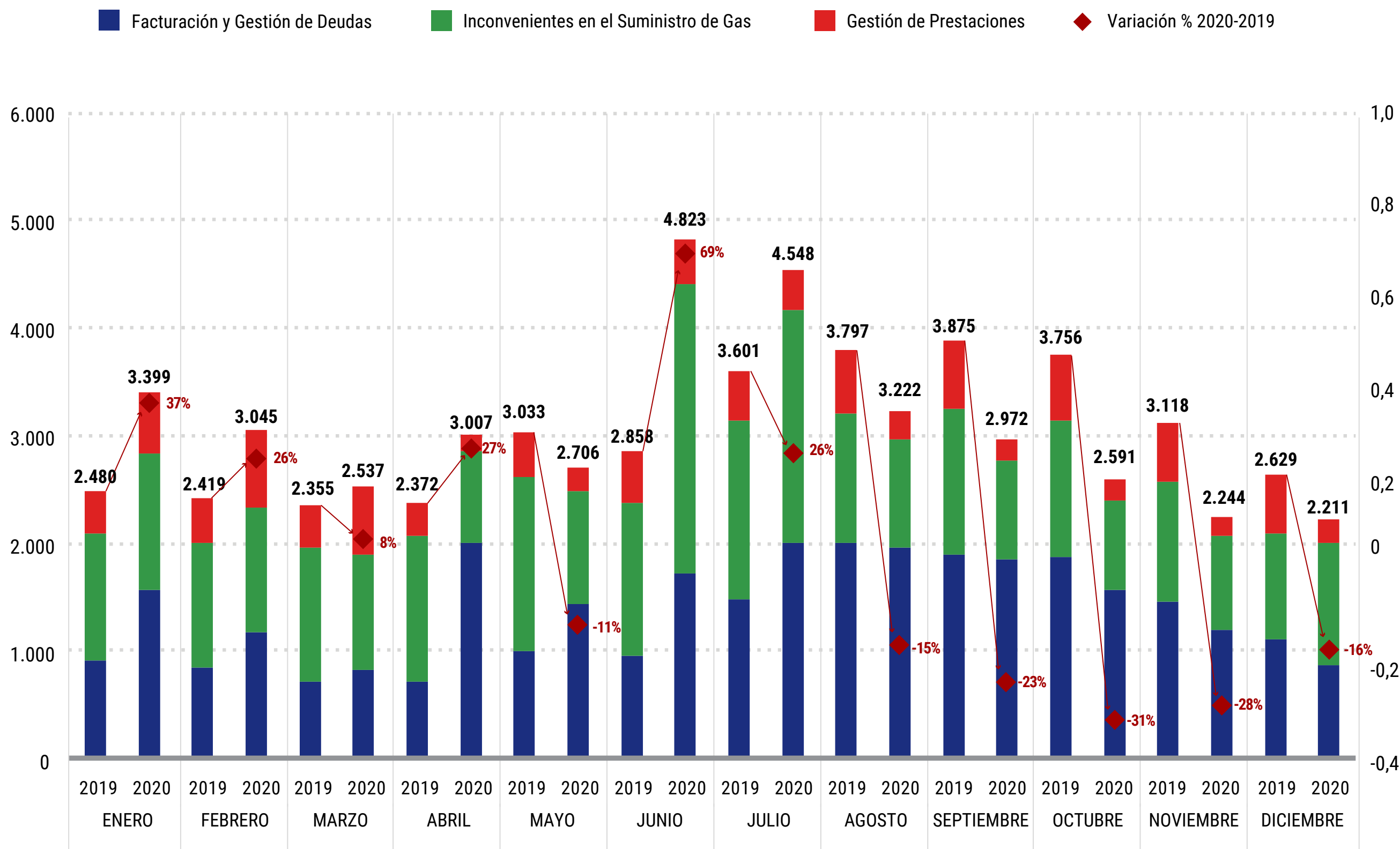


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO. 2019-2020



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

En el primer cuatrimestre de 2020 se registra un crecimiento en el total de reclamos ingresados respecto a 2019, donde se destacan los meses de enero (37%) y abril (27%). El mismo se origina principalmente por el aumento en los reclamos por factura no recibida durante los meses de enero a marzo 2020. Asimismo, en abril se observa un aumento de los reclamos ante problemas en las estimaciones de consumo, relacionado con la imposibilidad de tomar lectura en gran parte del país, situación que se generó al inicio de la medida preventiva adoptada por la pandemia (COVID-19), Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Si bien en el mes de mayo se observa una disminución del 11% en el total de reclamos respecto al mismo mes del año anterior, durante los meses de junio y julio el nivel de reclamos ingresados comienza a ascender, registrándose variaciones del 69% y 26%, respectivamente. Comparativamente con el 2019, en el período mayo a julio se registró un aumento de las quejas por los consumos facturados, como así también de aquellas presentadas por demoras en las rehabilitaciones del servicio y por atrasos en la recepción de factura.

A partir de agosto (-15%) y hasta fin de año (-16%), se verifica una caída en el volumen de reclamos que se encuentra en consonancia con lo ocurrido a nivel país (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

En ambos casos los reclamos en 2019 estuvieron condicionados por la aplicación de aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver [Tarifas Gas 2016-2020](#)). Asimismo, en la segunda parte del año también incidieron 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.

De esta manera, en 2019 los principales motivos de reclamos para Camuzzi Gas del Sur S.A. están relacionados, en primer lugar, con Inconvenientes en el Suministro de Gas (43%), seguidos por motivos de Facturación y Gestión de Deudas (41%). Durante 2020, sin embargo, la tendencia se revierte, incrementándose los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (49%) y quedando los reclamos por Inconvenientes en el Suministro de Gas en segundo lugar (40%). Cabe aclarar que ambos grupos tienen una participación superior al 84% y al 89% en 2019 y 2020, respectivamente.

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.