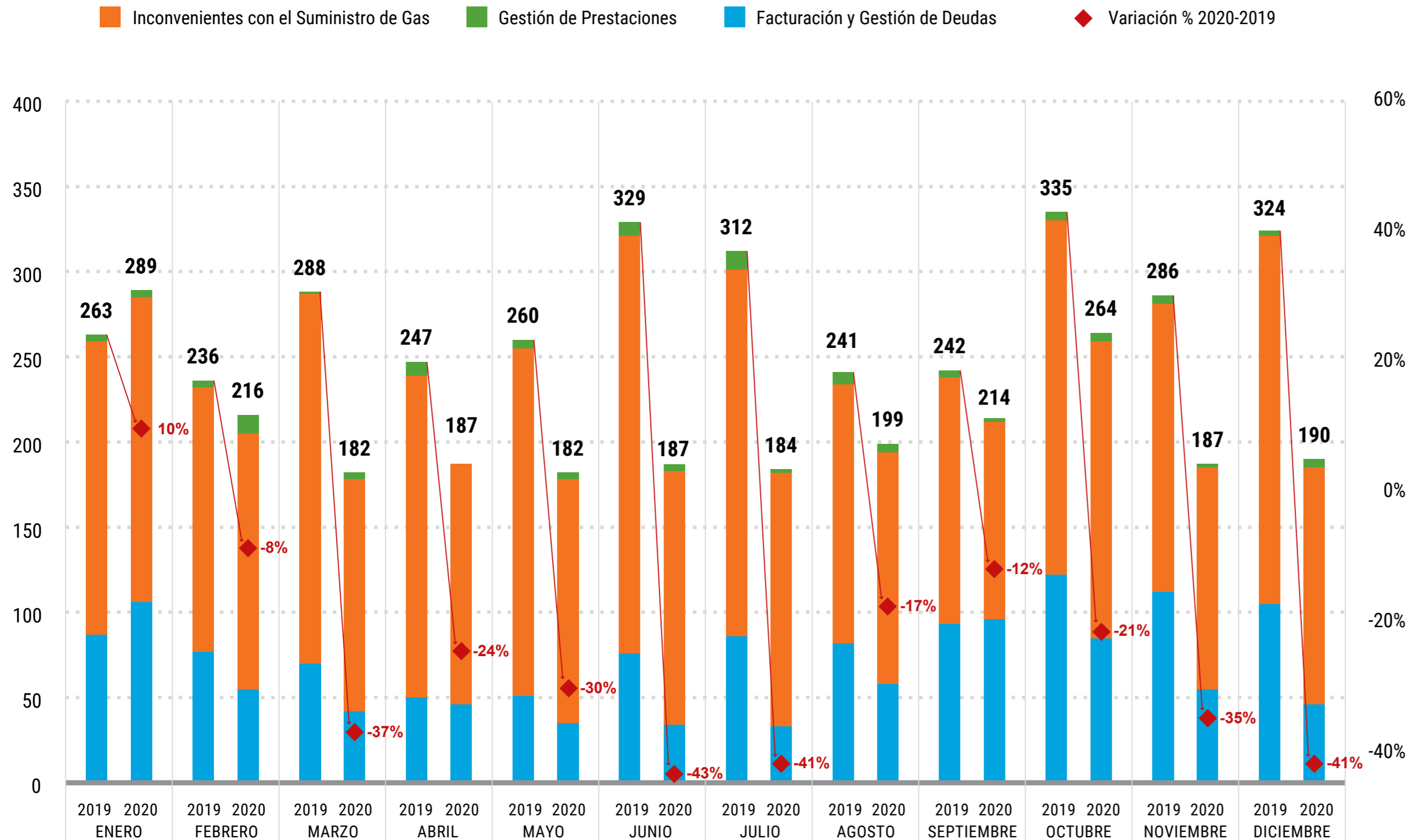


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - GASNEA S.A.

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



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

Durante todos los meses del 2020, con excepción de enero, que registra un crecimiento de los reclamos del 10%, se verifica una reducción en la cantidad de reclamos ingresados. Respecto a 2019, esta caída oscila entre un -8% (febrero) y -43% (junio). De este modo, el comportamiento de la serie se encuentra parcialmente en consonancia con el total país, donde además del mes de enero también se verifica una variación positiva en el ritmo de ingreso de los reclamos para los meses de febrero y junio (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Gasnea 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 Gasnea S.A. están relacionados en primer lugar y durante todos los meses en análisis con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG), y en un segundo lugar con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). En este sentido, estos dos tipos de reclamo concentran alrededor del 98% del total. Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 30% en 2019 y del 27% en 2020. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 68% para el período en cuestión durante el 2019 y el 71% 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.