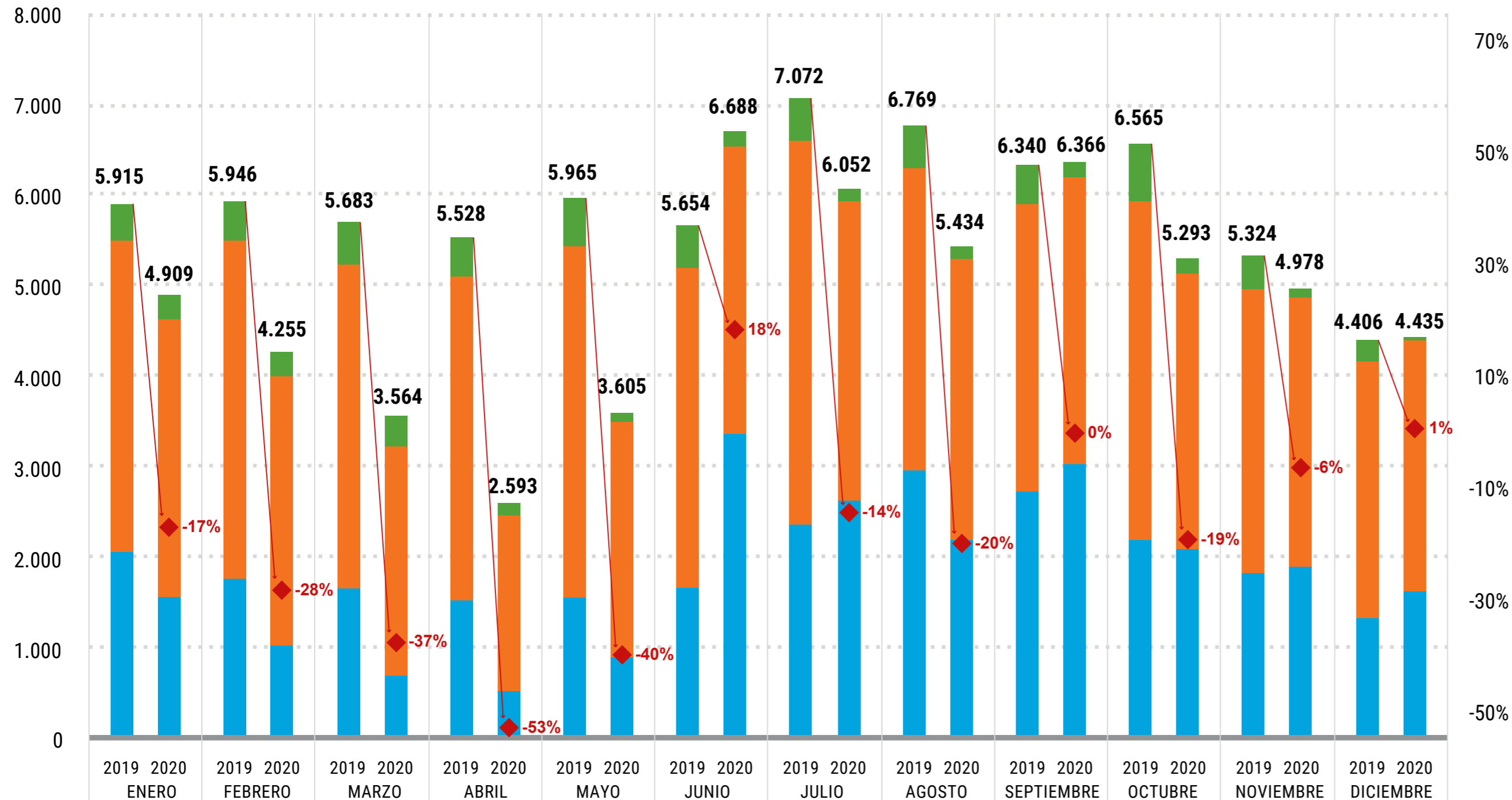


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - NATURGY BAN S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020

■ Inconvenientes con el Suministro de Gas
 ■ Gestión de Prestaciones
 ■ Facturación y Gestión de Deudas
 ◆ Variación % 2020-2019



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

Durante los primeros cinco meses del 2020 se verifica un descenso en la cantidad de reclamos ingresados a la prestadora en relación al año anterior, que alcanza su pico máximo en abril (-54%). Cabe señalar que durante la emergencia sanitaria motivada por la pandemia (COVID-19) y a partir de las medidas adoptadas para restringir la movilidad, se afectaron los procesos de atención de las Licenciatarias, quienes debieron adecuar los mismos a los fines de brindar el servicio, priorizando la atención de emergencias.

En el mes de junio, y en consonancia con lo ocurrido a nivel nacional en el resto de las licenciatarias (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)), se observa un incremento de los reclamos del 18%. Este comportamiento puede ser explicado, por un lado, por el crecimiento de las quejas propio del período invernal, y por otro, por la medida preventiva del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), que llevó a los usuarios a permanecer más tiempo en los hogares. Sin embargo, a partir de julio vuelve a registrarse una tendencia a la baja, con excepción septiembre, sin variación, y diciembre (1%).

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Naturgy Ban 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 están relacionados con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG) durante todos los meses observados, con excepción de junio 2020, mes en el que predominan los reclamos por motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). Ambos tipos concentran en promedio el 92% del total en 2019 y el 97% en 2020.

Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 33% en 2019 y del 37% en 2020 respecto al total de reclamos resueltos. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 59% para el período en cuestión durante el 2019 y el 60% 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.