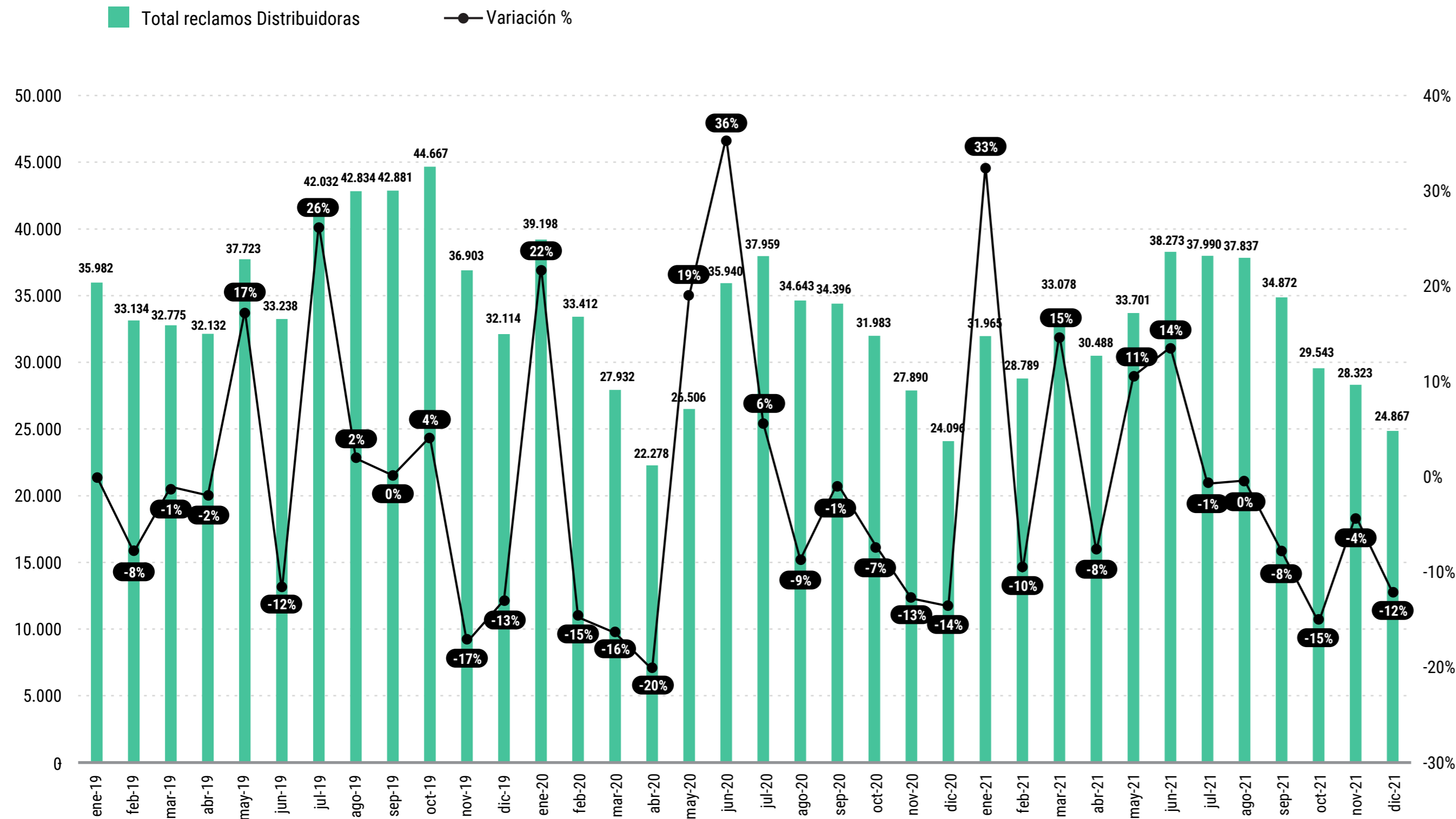


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos resueltos ingresados en las Distribuidoras de gas por redes entre 2019 y 2021.

Durante el primer cuatrimestre 2019 se registra un descenso de los reclamos recibidos intermensualmente. En mayo la tendencia se revierte, aumentando un 17%, y volviendo a bajar en junio un 12%. Entre julio y octubre el ingreso de reclamos se incrementa, destacándose durante el primer mes la mayor variación del año, que alcanza un 26%. En noviembre y diciembre los reclamos vuelven a disminuir, alcanzando una variación negativa del 13% en el último mes.

Es importante destacar que durante este año se instrumentó un nuevo incremento tarifario en el mes de abril y se implementó la emisión mensual de facturas a partir de junio, medidas que pudieron incidir en los reclamos ingresados (ver [Factura de Gas Natural de Usuarios Residenciales 2016-2019](#)). Asimismo, el diferimiento del pago de los consumos del invierno tuvo injerencia en el ingreso de reclamos durante el último trimestre 2019 y enero 2020.

En 2020, luego de un incremento del 22% de los reclamos ingresados en enero, a partir de febrero y hasta abril se verifica un descenso intermensual en la cantidad de reclamos, principalmente en el mes de abril (-20%). Entre mayo y julio las quejas realizadas ante las Licenciatarias aumentan, y se registra la mayor variación de la serie en junio, de un 36%. A partir de agosto los reclamos ingresados descienden hasta fin de año, alcanzando una caída del 14% en diciembre.

Por su parte, durante el primer cuatrimestre de 2021 se alternan subas y bajas intermensuales, destacándose un aumento del 33% en el mes de enero. Si bien en mayo y junio se verifica un incremento en los reclamos ingresados, a partir de julio y hasta fin de año se registran caídas de las quejas presentadas ante las Licenciatarias (con excepción de agosto, mes en que no se observan variaciones).

Finalmente, cabe destacar que el total de reclamos ingresados en 2019 fue de 446.415, en 2020 de 376.233 y en 2021 de 389.726.

Para mayor precisión acerca de los datos visualizados, 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.