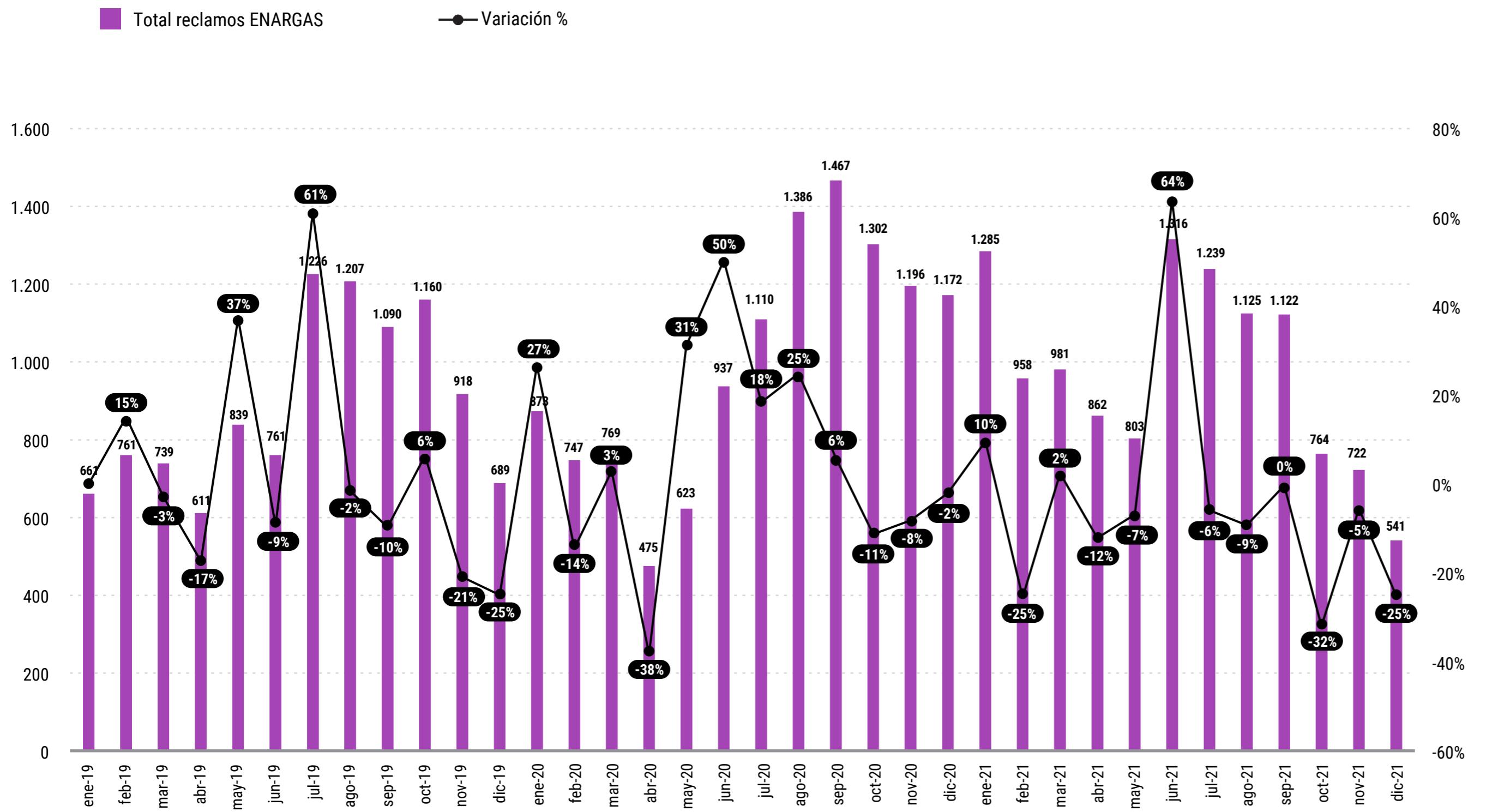


RECLAMOS ENARGAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL ENARGAS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en el ENARGAS entre 2019 y 2021. Al respecto, se aprecia el comportamiento estacional de la curva, con picos o mayor cantidad de registros durante la época invernal propio de los volúmenes de consumo, disminuyendo en el periodo estival.

En enero 2019 se verifica un incremento del 15% de los reclamos ingresados, seguido por dos meses de variaciones negativas. A partir de mayo y hasta agosto se alternan aumentos y caídas, destacándose el incremento del 61% de julio. A partir de septiembre y hasta fin de año, con excepción de octubre, las variaciones intermensuales vuelven a ser negativas. Los reclamos ingresados durante este año pueden estar relacionados con los nuevos cuadros tarifarios aplicados en forma escalonada durante los meses de abril, mayo y junio (ver Tarifas de Gas 2016 - 2020); con la nueva metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio 2019) y del diferimiento del 22% sobre el pago de los consumos invernales y su recuperación en cinco cuotas iguales y consecutivas a partir de diciembre 2019, afectando el volumen de reclamos ingresados hasta el mes de julio 2020 inclusive.

En 2020, luego de observarse una tendencia irregular de las variaciones de los reclamos ingresados durante el primer cuatrimestre, se verifican incrementos de los mismos durante el período invernal, tendencia que se revierte en el último trimestre del año. En 2021, con excepción enero, marzo, junio y septiembre, las variaciones intermensuales son negativas.

Por último, en 2019 ingresaron al ENARGAS 10.662 reclamos, mientras que en el 2020 lo hicieron 12.057 y en 2021, 11.718.