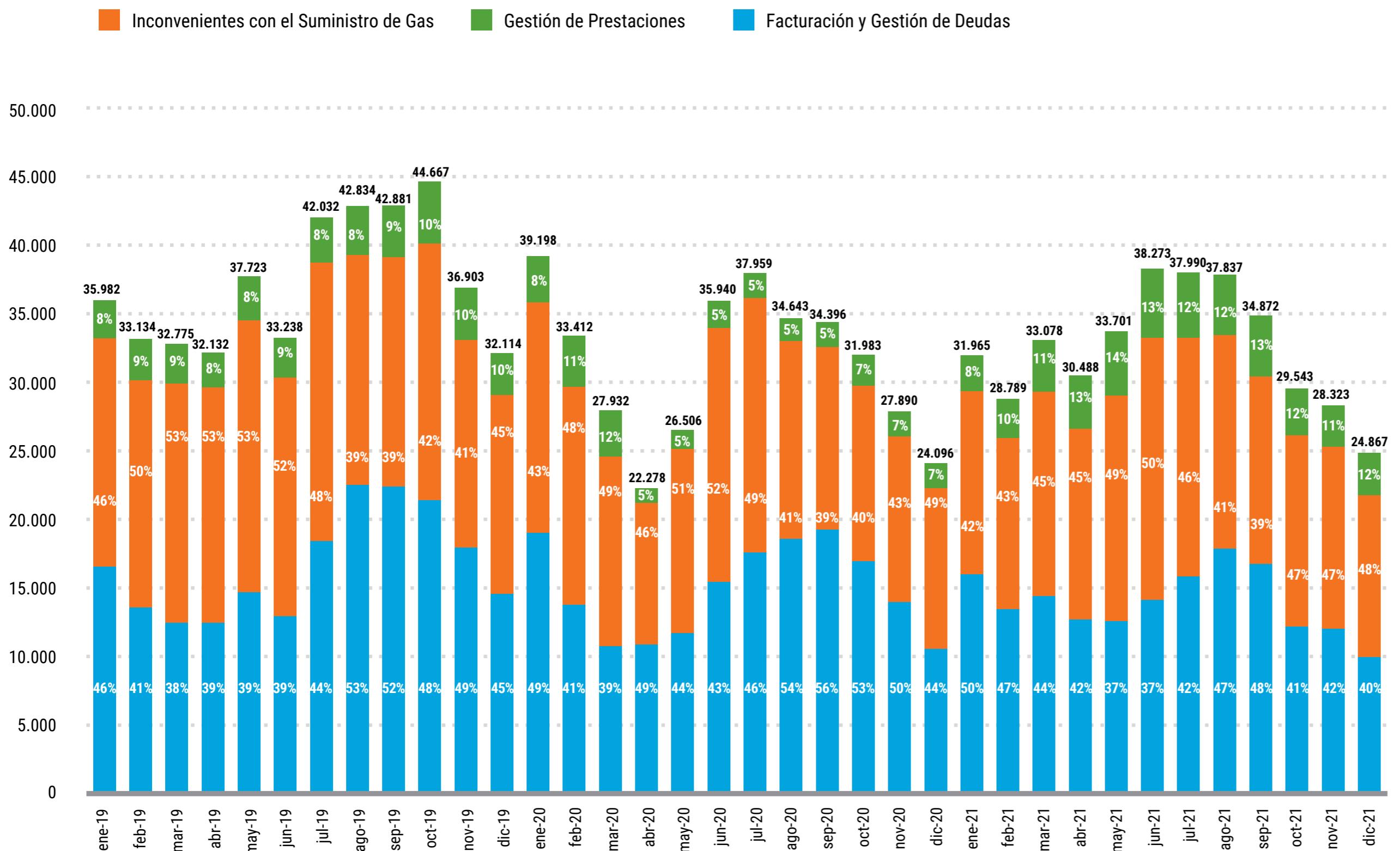


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

## RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR TIPO 2019-2021



Se observa la evolución total de los reclamos ingresados y resueltos en las Distribuidoras desagregados por tipo entre 2019 y 2021 con una periodicidad mensual.

Si bien durante todo el período analizado se registran los máximos de reclamos durante los meses de invierno, como consecuencia del aumento del consumo de gas dada su estacionalidad, en 2020 el volumen de los mismos es un 16% menor que en 2019, posiblemente vinculado con las medidas adoptadas en relación a la pandemia (COVID-19). A su vez, en 2021 las quejas ingresadas a las Licenciatarias se incrementaron un 4% en comparación con el año anterior.

En todos los años, los principales motivos de reclamos están relacionados con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG) y con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), ya que entre ambos concentran más del 88% del total para cada año, dejando el porcentaje restante para aquellos vinculados a Gestión de Prestaciones (GP).

De este modo, en 2019 y 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 46% y 45% respectivamente. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (13%) en 2019 y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (13%) en 2021. En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (45% en 2019 y 43% en 2021), con mayor participación de los reclamos por Factura no recibida (17% en 2019 y 14% en 2021). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 9% y 12% respectivamente, donde obtiene mayor importancia el subtipo Demora en la rehabilitación por corte en 2019 y Otros por gestión de prestaciones en 2021.

En cuanto a 2020, el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 47%, preponderando el subtipo Factura no recibida (18%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 46%, donde adquiere mayor relevancia el subtipo de Pérdida en instalaciones internas (12%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 7%, destacando el subtipo Otros por gestión de prestaciones.

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 de reclamos resueltos.