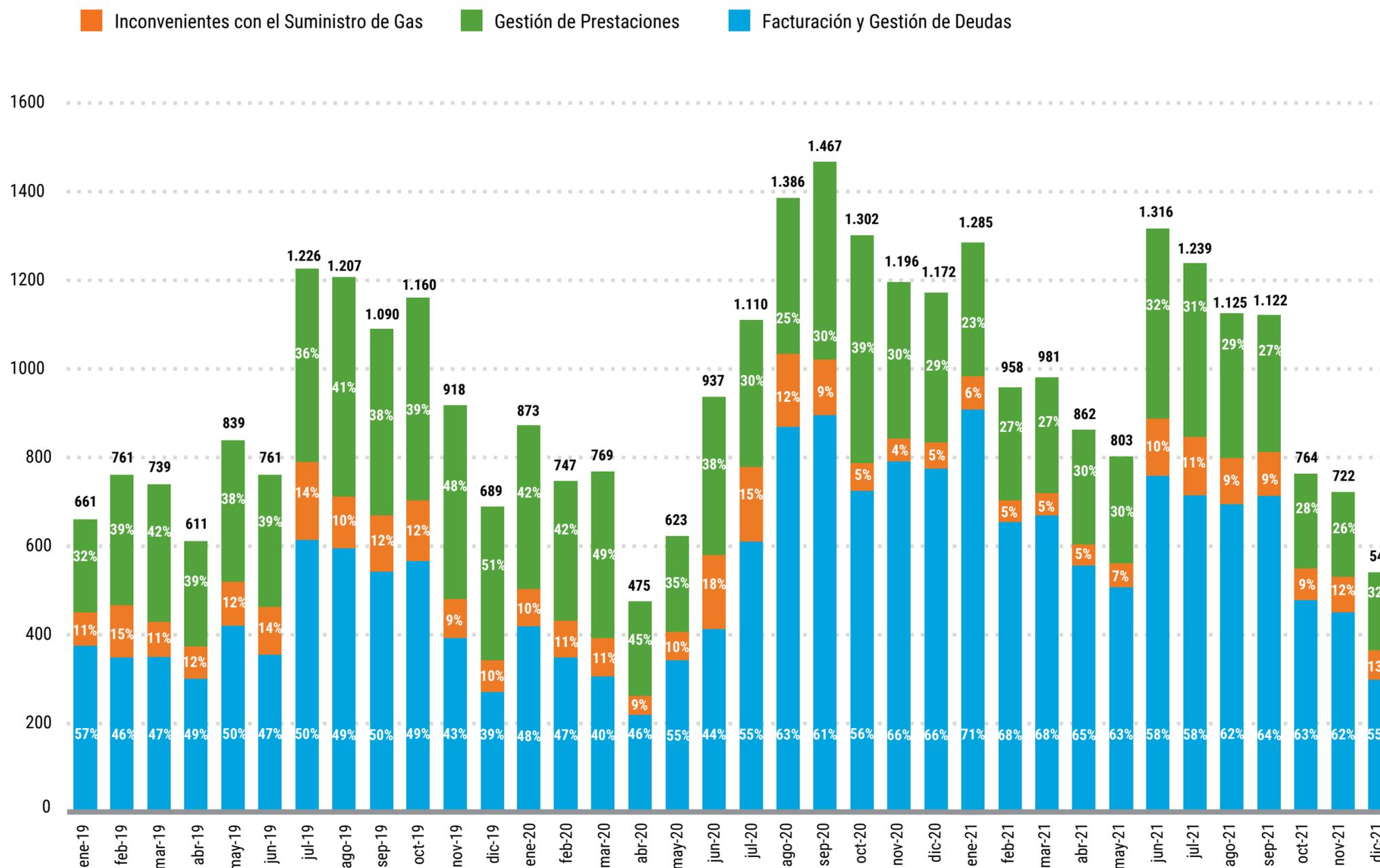


RECLAMOS ENARGAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL ENARGAS POR TIPO 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en el ENARGAS por tipo entre 2019 y 2021.

Durante los tres años la mayor cantidad de los reclamos ingresados en el ENARGAS fueron con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con una participación en el total del 48% en 2019, 56% en 2020 y 63% en 2021. Dentro de este grupo, en 2019 las quejas se vinculan principalmente con Corte Improcedente del Suministro (40%) y Facturación Errónea (35%). En 2020 y 2021 la mayoría de los reclamos ingresados corresponden a Facturación Errónea, alcanzando el 47% y 32%, respectivamente; y, en segundo lugar, a Corte Improcedente de Suministro, con el 25% y 28% en cada caso. Asimismo, en 2021 se destaca el incremento de los reclamos ingresados por Factura no Recibida, representando el 21%.

En segundo lugar, se registran los reclamos ingresados por Gestión de Prestaciones, con el 40% en 2019, 35% en 2020 y 29% en 2021. Dentro de este grupo se destacan las quejas ingresadas con motivo de Habilitación o Rehabilitación demorada, ocupando el primer lugar en 2019 (60%) y en 2021 (58%), y el segundo lugar en 2020 (36%). A su vez, el motivo Mala Atención al Reclamante, acumula la mayor cantidad de quejas dentro de este grupo en 2020 (57%), y tiene una fuerte participación en 2019 y 2021, del 31% y 33%, respectivamente.

Por último, se encuentran los reclamos por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 12% en 2019, 9% en 2020 y 8% en 2021. Dentro de este grupo y durante los tres años se destacan los reclamos ingresados por Pérdida de Gas (es decir, olor a gas).

Se aclara que a partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.