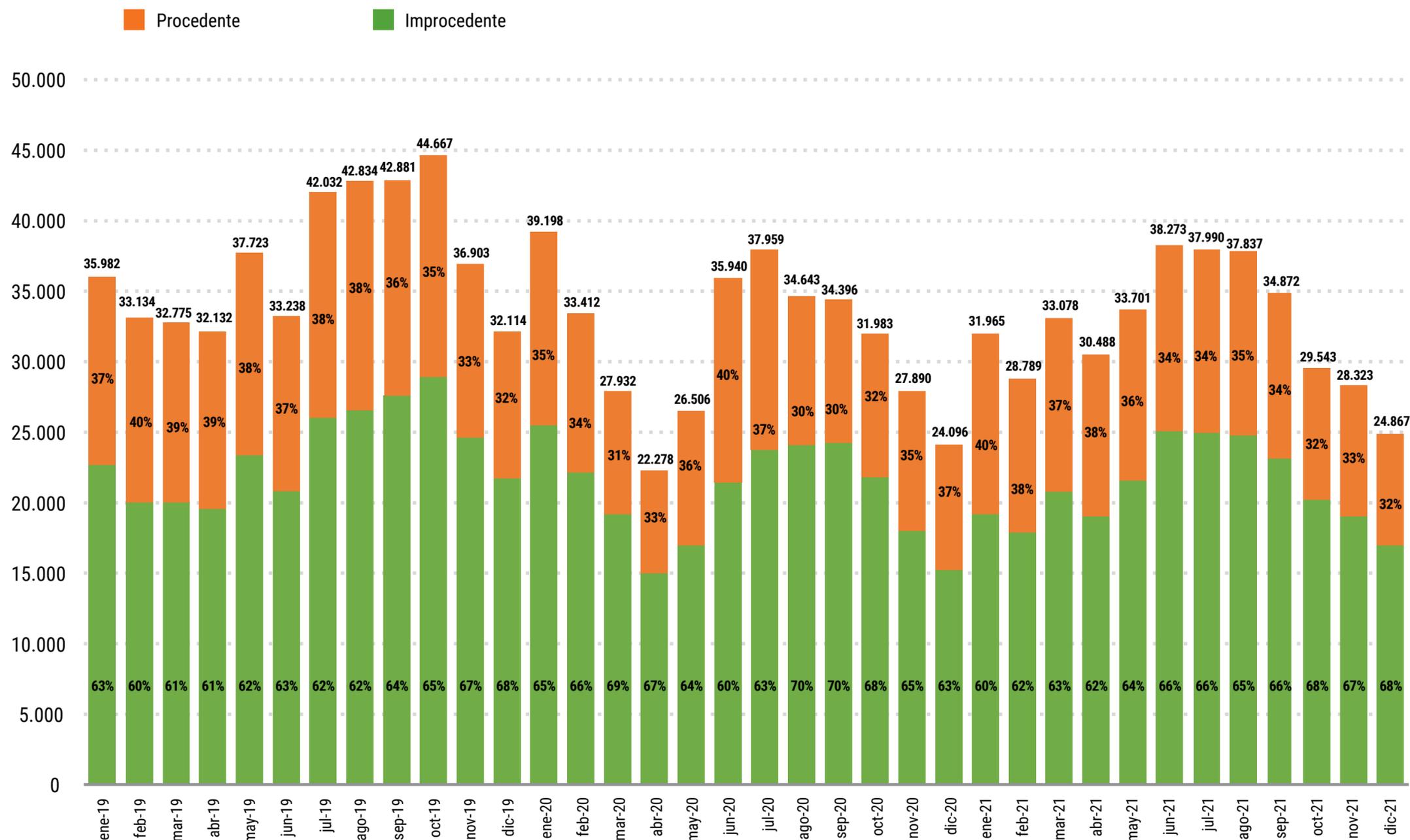


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

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



Se observa la evolución mensual de los reclamos comerciales y técnicos recibidos en las Licenciatarias del servicio público de distribución de gas por redes durante el período 2019-2021 en función de la resolución adoptada. La misma se distribuye entre reclamos “procedentes”, que son aquellos reclamos que, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Licenciataria; e “improcedentes”, cuando no media responsabilidad de la Licenciataria.

Respecto a la cantidad de reclamos recibidos a lo largo de estos tres años, en 2019 se registra la mayor cantidad, con un promedio cercano a los 37.000 mensuales. En 2020 disminuyen, con una media mensual cercana a 31.000 reclamos. Y, por último, en 2021 las quejas ingresadas se incrementan en relación al año anterior, registrándose un promedio de más de 32.000 por mes.

En 2021 los principales motivos de reclamos están relacionados con Inconvenientes con el Suministro de Gas (ISG) y con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), concentrando entre sí más del 88% del total. A su vez, dentro del grupo FyGD, el 65% fueron clasificados como improcedentes, mientras que el 35% restante fueron procedentes, es decir que requirieron de una acción reparadora por parte de la prestadora. En cuanto a las quejas ingresadas por ISG, el 59% resultaron improcedentes y el restante 41% fueron clasificadas como procedentes. Por último, en cuanto al tercer motivo de reclamos, relacionado con la Gestión de Prestaciones, el porcentaje de improcedentes alcanza un 87%.

De este modo, durante el período analizado los reclamos clasificados como improcedentes superaron el 64% del total de reclamos ingresados en las Distribuidoras.

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.