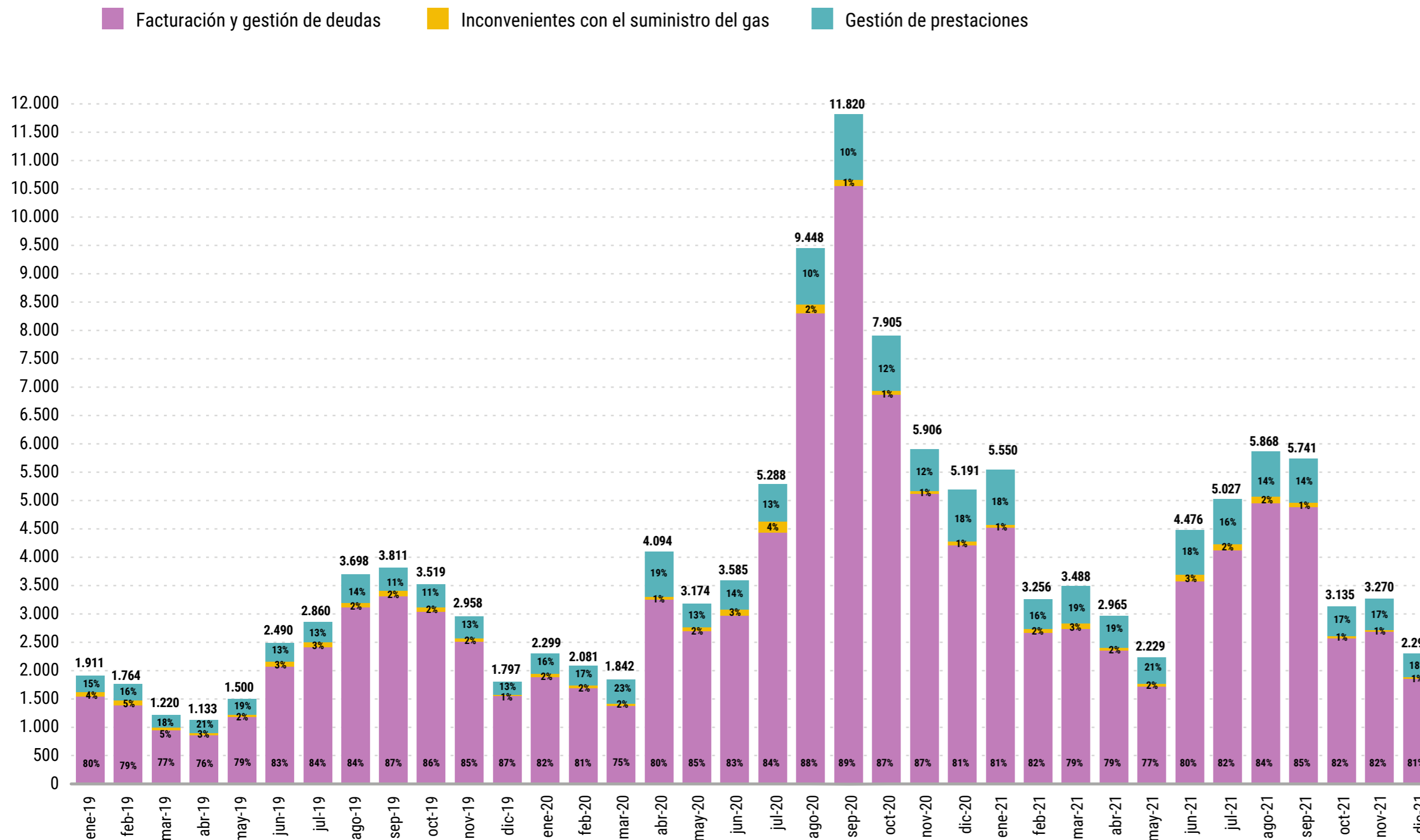


CONSULTAS ENARGAS - TOTAL PAÍS

CONSULTAS DE USUARIOS REALIZADAS AL ENARGAS POR TIPO 2019-2021



Se observa la evolución mensual de las consultas realizadas por los usuarios al ENARGAS acerca del servicio público de distribución de gas por redes entre los años 2019 y 2021 y clasificados por tipo. Al respecto, se aclara que las consultas son aquellas inquietudes ingresadas por los usuarios en el Organismo que, a diferencia de los reclamos, no requieren una intervención ante las Licenciatarias.

Durante los tres años la mayor cantidad de consultas realizadas al ENARGAS fueron con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con una participación en el total del 83% en 2019, 85% en 2020 y 82% en 2021. Dentro de este grupo, en 2019 las consultas se vinculan principalmente con Facturación Errónea (45%) y Otros (36%). En 2020 y 2021 la mayoría de las consultas realizadas por los usuarios corresponden a Otros, alcanzando el 47% y 54%, respectivamente; y, en segundo lugar, a Facturación Errónea, con el 35% y 22% en cada caso.

En segundo lugar, se registran las consultas ingresadas con relación a Gestión de Prestaciones, con el 14% en 2019, 13% en 2020 y 16% en 2021. Dentro de este grupo se destacan las consultas realizadas con motivo de Otros, ocupando el primer lugar en 2019 (47%) y en 2020 (44%). A su vez, el motivo Mala Atención al Reclamante, acumula la mayor cantidad de consultas dentro de este grupo en 2021 (39%), y tiene una fuerte participación en 2020, del 30%. Por otro lado, en 2021 se destacan las consultas relacionadas con Habilitación o rehabilitación demorada, que representan al 30% del total de este grupo.

Por último, se encuentran las consultas por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 3% en 2019 y el 2% en 2020 y 2021. Dentro de este grupo y durante los tres años, más del 80% de las consultas están clasificadas como Otros.