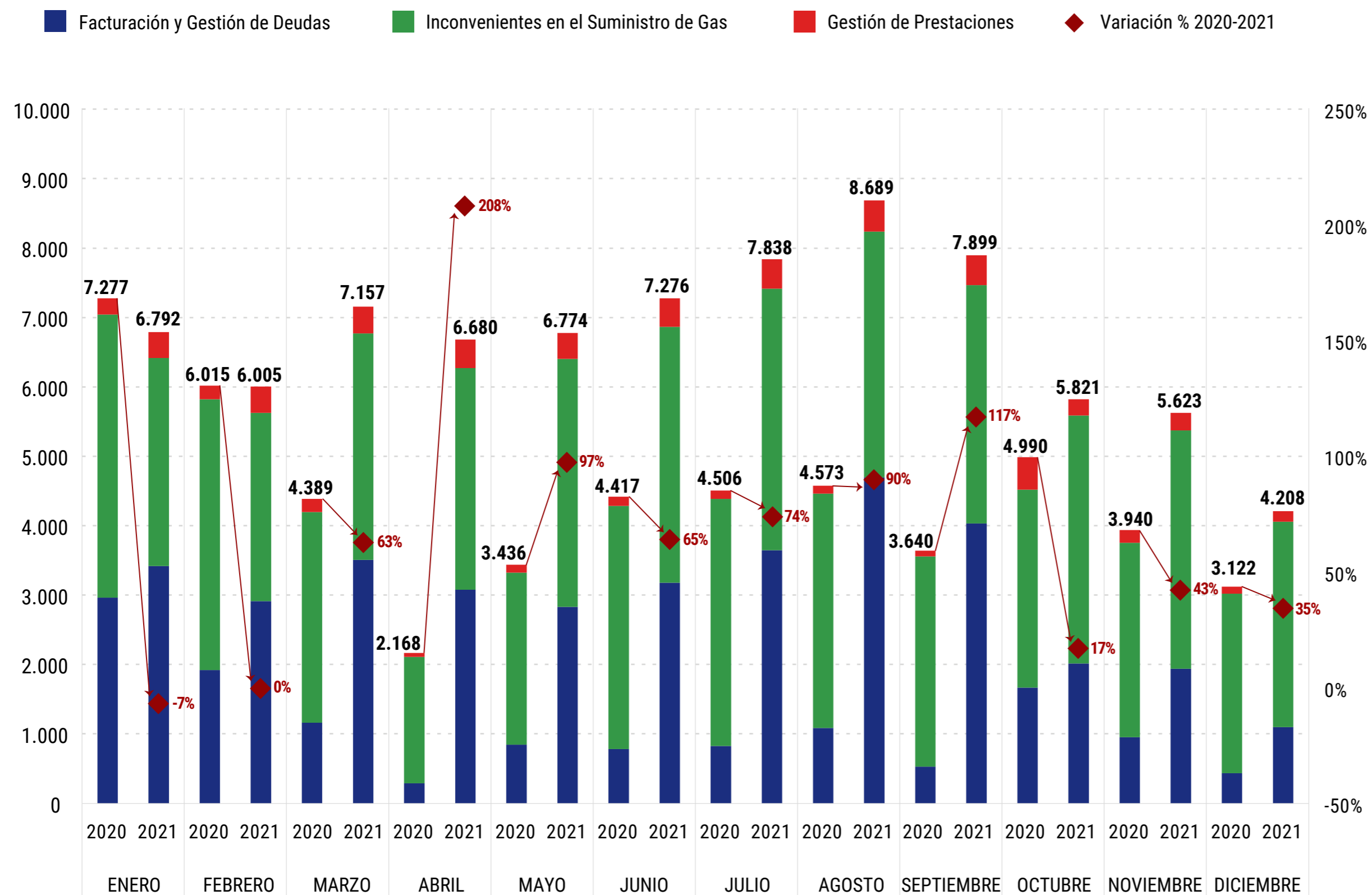


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - METROGAS

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución de los reclamos por tipo ingresados y resueltos en Metrogas S.A. durante los años 2020 y 2021 con una periodicidad mensual.

La licenciataria de distribución Metrogas S.A. opera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y partidos del sur y sudoeste del área metropolitana, abasteciendo aproximadamente al 25% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 52.473 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas ascendieron a 80.762, aumentando un 53,9% en relación al año anterior.

Así, en enero 2021 se registra una caída interanual de los reclamos ingresados del 7%, mientras que en febrero no se registran variaciones significativas. A partir de marzo y hasta fin de año se observa un incremento en la cantidad de reclamos ingresados a Metrogas S.A. que alcanza su máximo en el mes de abril, con un aumento interanual del 208%. Asimismo, el comportamiento de los reclamos en el 2020 pudo estar vinculado con los efectos de la pandemia (COVID-19).

En cuanto a los motivos, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de Metrogas S.A. ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 70% y 50% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (24% en 2020 y 20% en 2021) y por Pérdida en Red y Servicios (18% en 2020 y 11% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 26% (2020) y 45% (2021). En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea (13% en 2020 y 11% en 2021) y por Otros por Facturación y Gestión de Deudas (10% en el 2020 y 29% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 4% en 2020 y del 5% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la atención telefónica.

Para mayor precisión acerca de los datos analizados, 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.