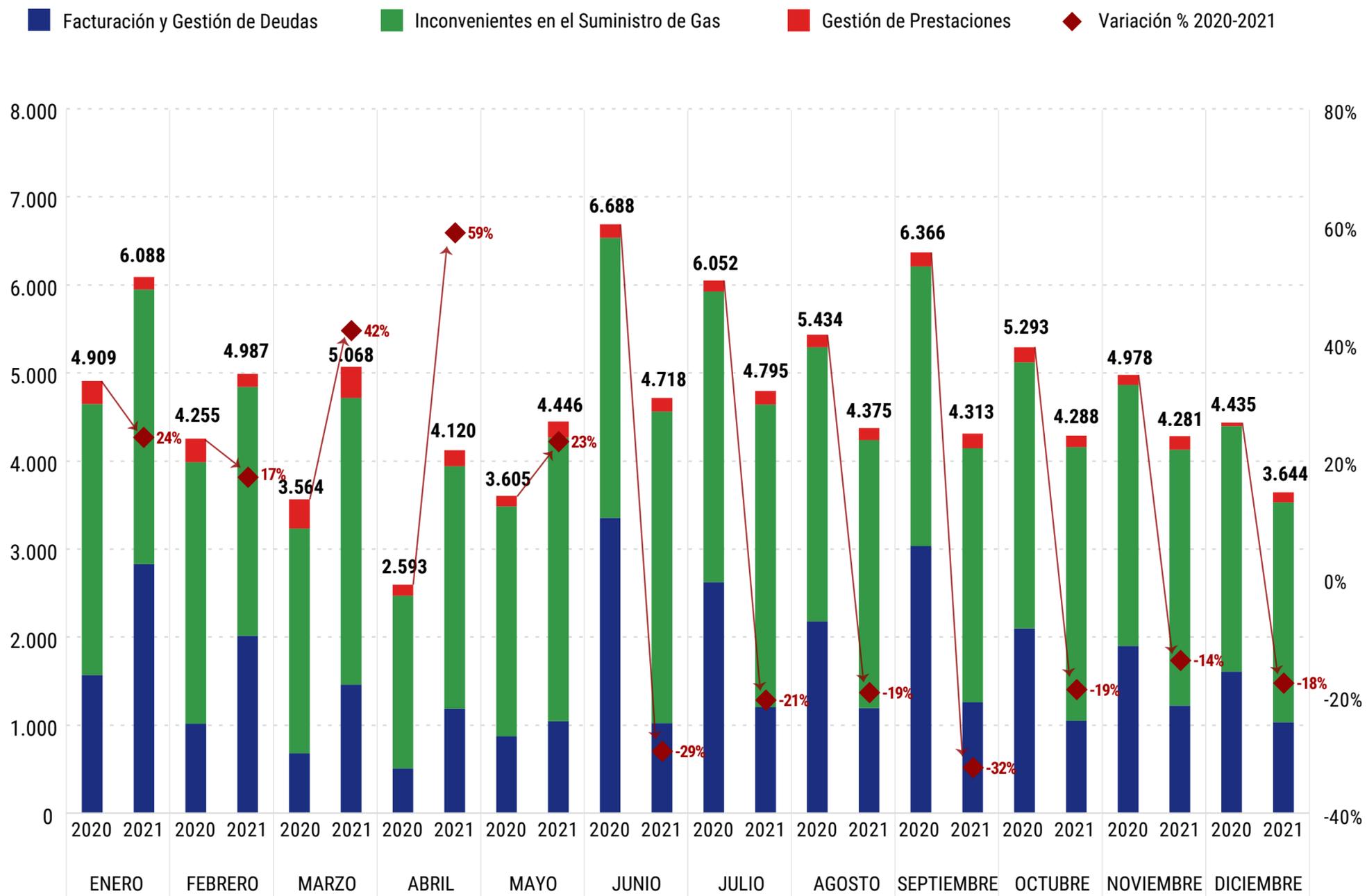


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - NATURGY BAN S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



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

La licenciataria de distribución Naturgy Ban S.A. opera en 29 partidos de la provincia de Buenos Aires, abasteciendo aproximadamente al 17% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 58.172 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas fueron 55.123, disminuyendo un 5% en relación al año anterior.

Así, entre enero y mayo de 2021 se registra un incremento interanual de los reclamos ingresados, destacándose el de abril, del 59%. A partir de junio y hasta fin de año la tendencia se revierte, observándose un descenso en la cantidad de reclamos ingresados a Naturgy Ban S.A., principalmente en el mes de septiembre, en el que se registra una caída del 32%. 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 Naturgy Ban S.A. ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 60% y 66% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (35% en 2020 y 40% en 2021) y por Causa no imputable al sistema (9% en 2020 y 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 37% (2020) y 30% (2021). En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea (17% en 2020 y 18% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 3% en 2020 y del 4% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte.

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.