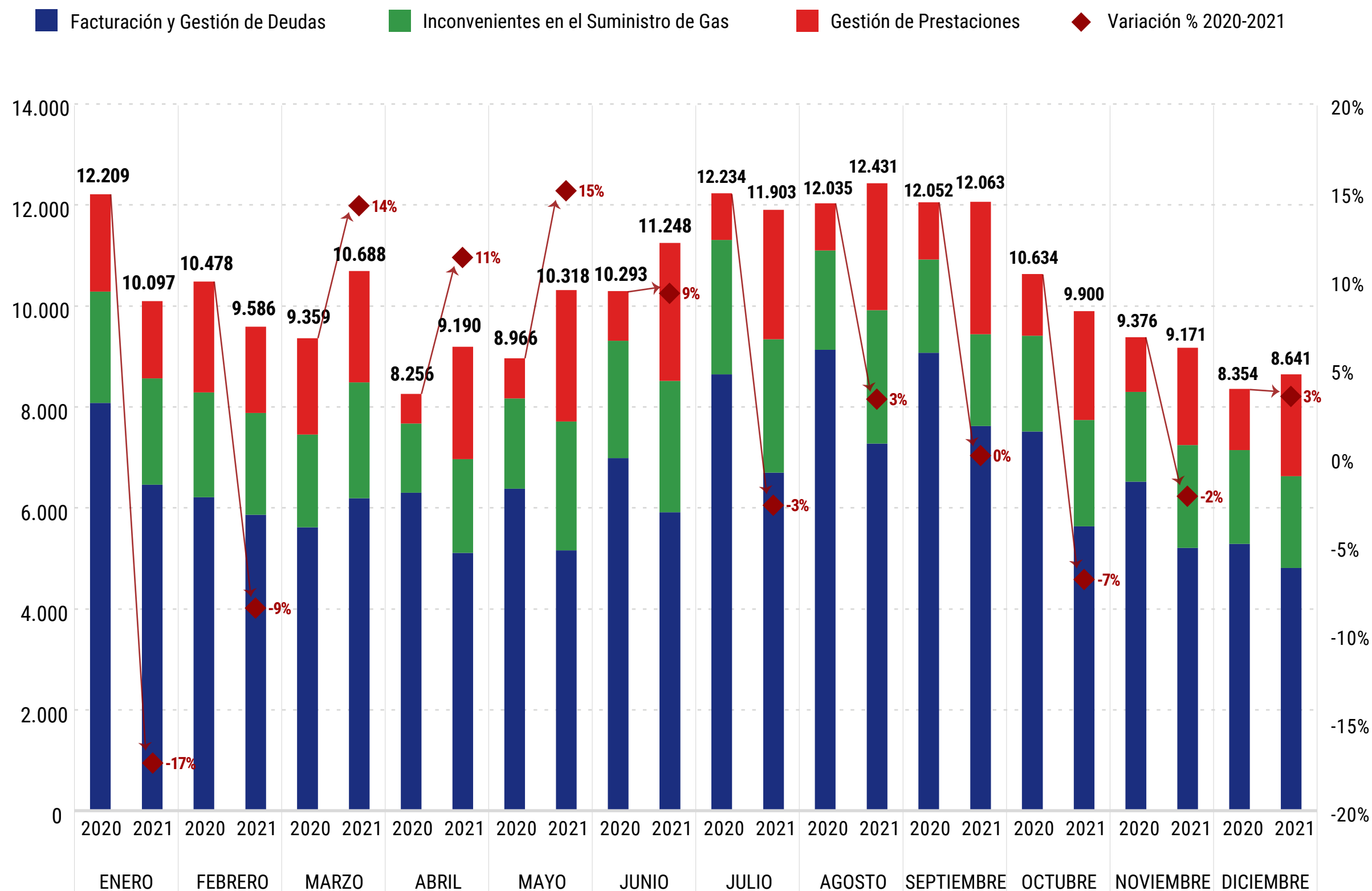


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



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

La licenciataria de distribución Camuzzi Gas Pampeana S.A. opera en la provincia de La Pampa y en 85 partidos de la provincia de Buenos Aires, abasteciendo aproximadamente al 15% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 124.246 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas ascendieron a 125.236, incrementándose un 0,8% en relación al año anterior.

Así, en el primer bimestre de 2021 se registra un descenso interanual de los reclamos ingresados, destacándose el de enero, del 17%. Entre marzo y junio la tendencia se revierte, observándose un incremento en la cantidad de reclamos ingresados a Camuzzi Gas Pampeana S.A., principalmente en el mes de mayo, en el que se registra un aumento del 15%. En cuanto al segundo semestre, se registran variaciones negativas en julio, octubre y noviembre y positivas en agosto y diciembre, mientras que en septiembre no se observan variaciones. 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, en 2020 la mayor parte de los reclamos de Camuzzi Gas Pampeana S.A. ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 69% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Factura no recibida (28%) y Facturación errónea (26%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 19%, con mayor participación de los reclamos por Pérdida en medidor (7%) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (6%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 12% donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por gestión de prestaciones. Asimismo, en 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de FyGD, alcanzando una participación del 57%, preponderando los subtipos Factura no recibida (22%) y Facturación errónea (15%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por GP (22%), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Otros por gestión de prestaciones (10%) y Demora en la rehabilitación por corte (7%). En cuanto a los reclamos por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), tuvieron una participación del 21%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Otros por inconvenientes en el suministro de gas (8%).

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.