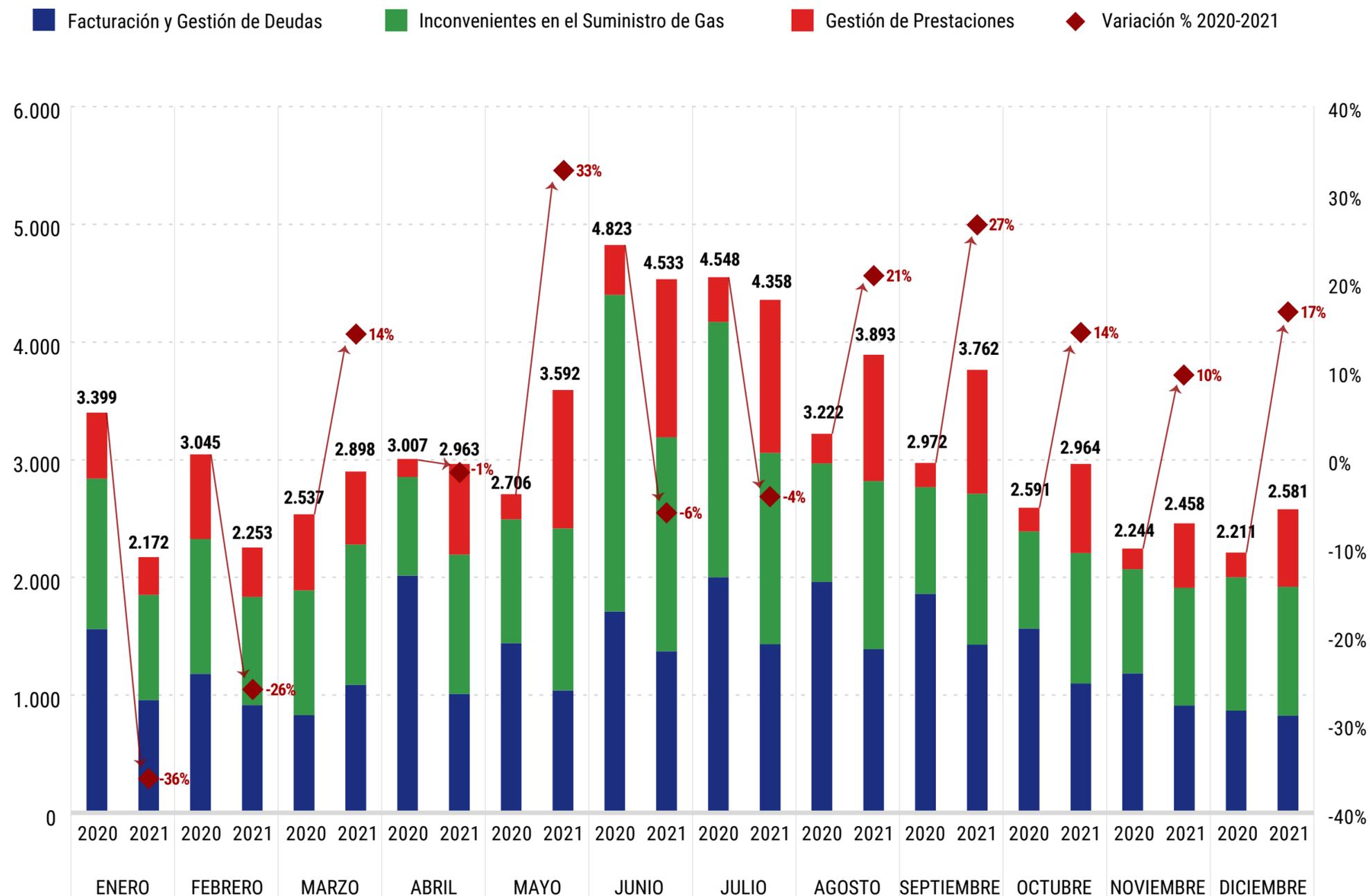


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



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

La licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur S.A. opera en las provincias de Chubut, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz y Tierra del Fuego y en un partido de la provincia de Buenos Aires, abasteciendo aproximadamente al 8% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 37.305 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas ascendieron a 38.427, incrementándose un 3% en relación al año anterior.

Así, entre enero y julio de 2021 se registra, con excepción de marzo y mayo, un descenso interanual de los reclamos ingresados, destacándose el de enero, del 36%. A partir de agosto la tendencia se revierte, observándose un incremento en la cantidad de reclamos ingresados a Camuzzi Gas del Sur S.A. Al respecto, los principales aumentos interanuales de reclamos se registran en mayo y septiembre, siendo del 33% y del 27%, respectivamente. 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 del Sur S.A. ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 49% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Factura no recibida (17%) y Facturación errónea (17%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 40%, con mayor participación de los reclamos por Pérdida en medidor (13%) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (11%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 11%, donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por gestión de prestaciones. Asimismo, en 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 39%, preponderando los subtipos Pérdida en medidor (14%) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (14%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (35%), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Factura no recibida (12%) y Otros de facturación y gestión de deudas (10%). En cuanto a los reclamos por GP, tuvieron una participación del 26%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Demora en la rehabilitación por corte (13%).

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.