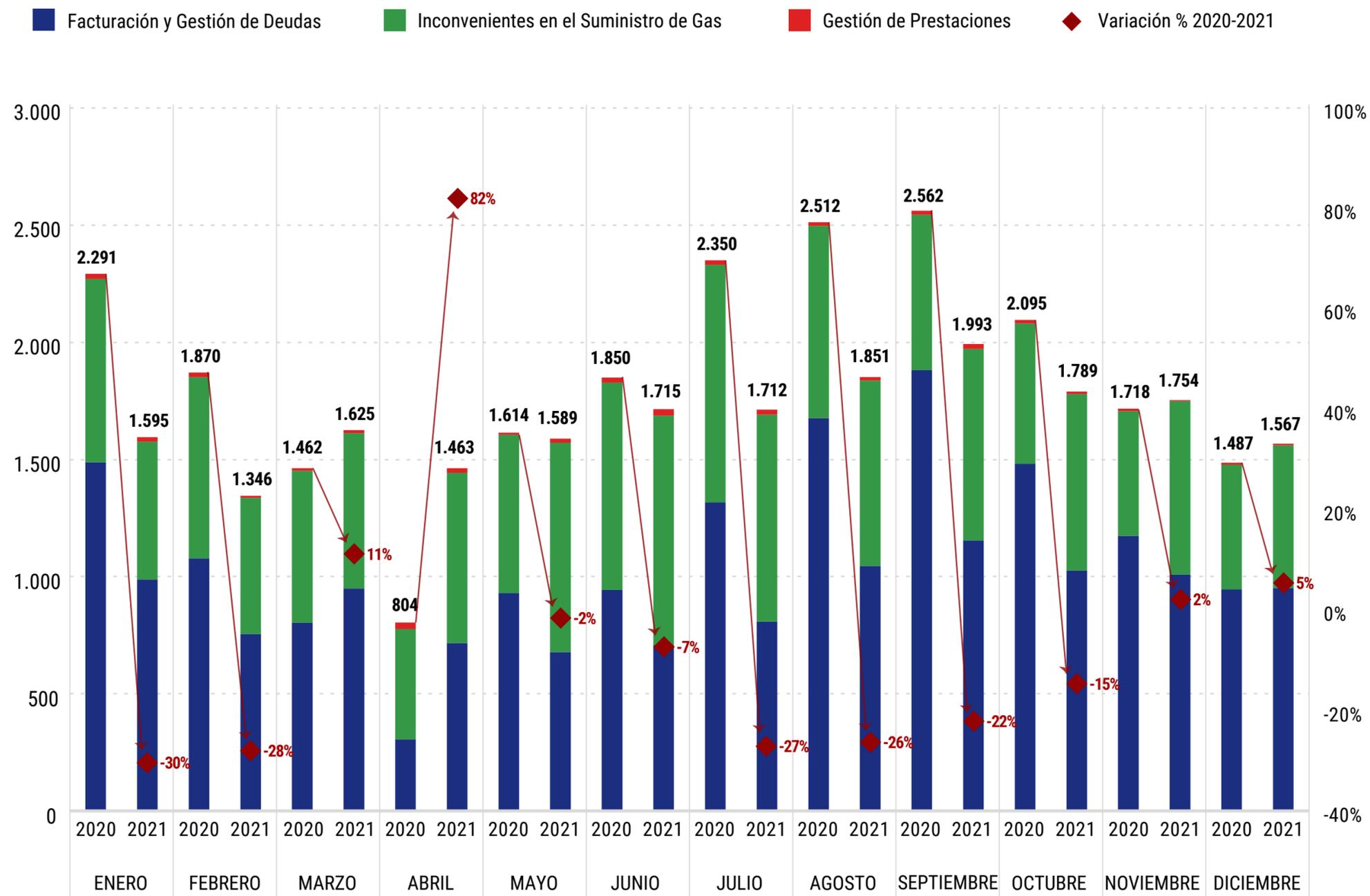


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - LITORAL GAS S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



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

La licenciataria de distribución Litoral Gas S.A. opera en la provincia de Santa Fe y 7 partidos del norte de la provincia de Buenos Aires, abasteciendo aproximadamente al 8% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 22.615 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas fueron 19.999, disminuyendo un 12% en relación al año anterior.

Así, en el primer bimestre del 2021 se registra un descenso interanual de los reclamos ingresados, destacándose el de enero, del 30%. En marzo y abril la tendencia se revierte, observándose un incremento en la cantidad de reclamos ingresados a Litoral Gas S.A., principalmente en el mes de abril, en el que se registra un aumento interanual del 82%. Luego, entre mayo y octubre se registran nuevamente variaciones negativas, tendencia que se revierte en los dos últimos meses el año. 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 Litoral Gas S.A. ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 62% y 54% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Factura no recibida (40% en 2020 y 47% en 2021) y Facturación errónea (18% en 2020 y 5% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 37% (2020) y 45% (2021). En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (12% en 2020 y 17% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 1% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones.

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.