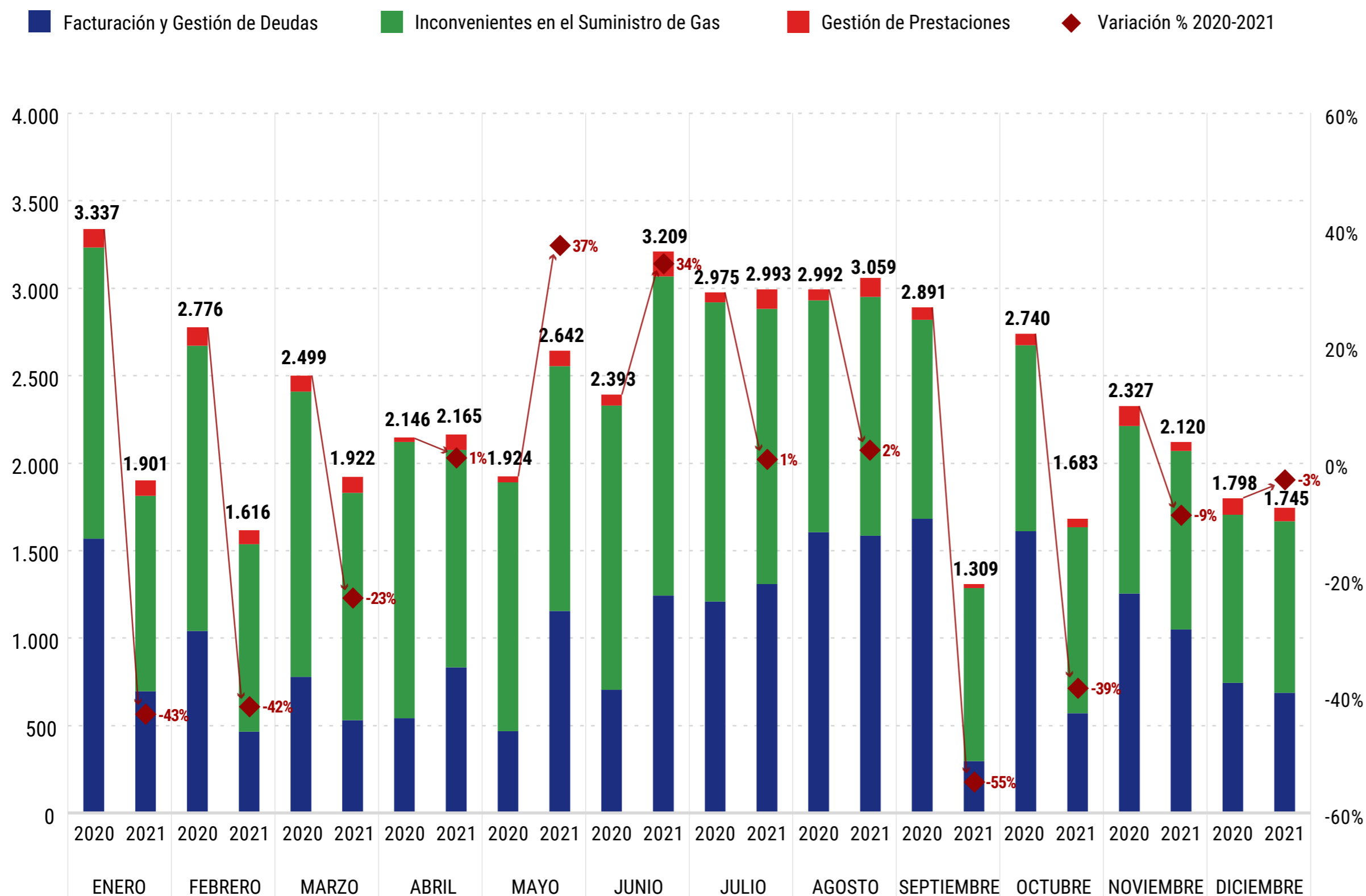


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - GASNOR S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



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

La licenciataria de distribución Gasnor S.A. opera en las provincias de Jujuy, Salta, Tucumán y Santiago del Estero, abasteciendo aproximadamente al 6% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 30.798 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas fueron 26.364, disminuyendo un 14% en relación al año anterior.

Durante el primer trimestre del 2021 se registra un descenso interanual de los reclamos ingresados en la Prestadora, principalmente en enero, mes en que la variación negativa alcanza al 43%. Entre abril y agosto la tendencia se revierte y los reclamos se incrementan en relación al año anterior, alcanzando una variación del 37% en mayo. A partir de septiembre y hasta fin de año, los reclamos del 2021 no superan a los del 2020, destacándose la caída interanual del 55% de septiembre.

En cuanto a los motivos, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de Gasnor S.A. ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 54% y 57% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (17% en 2020 y 20% en 2021) y por Pérdida en instalaciones internas (15% en 2020 y 14% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 43% (2020) y 39% (2021). En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no recibida (20% en 2020 y 27% 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 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.