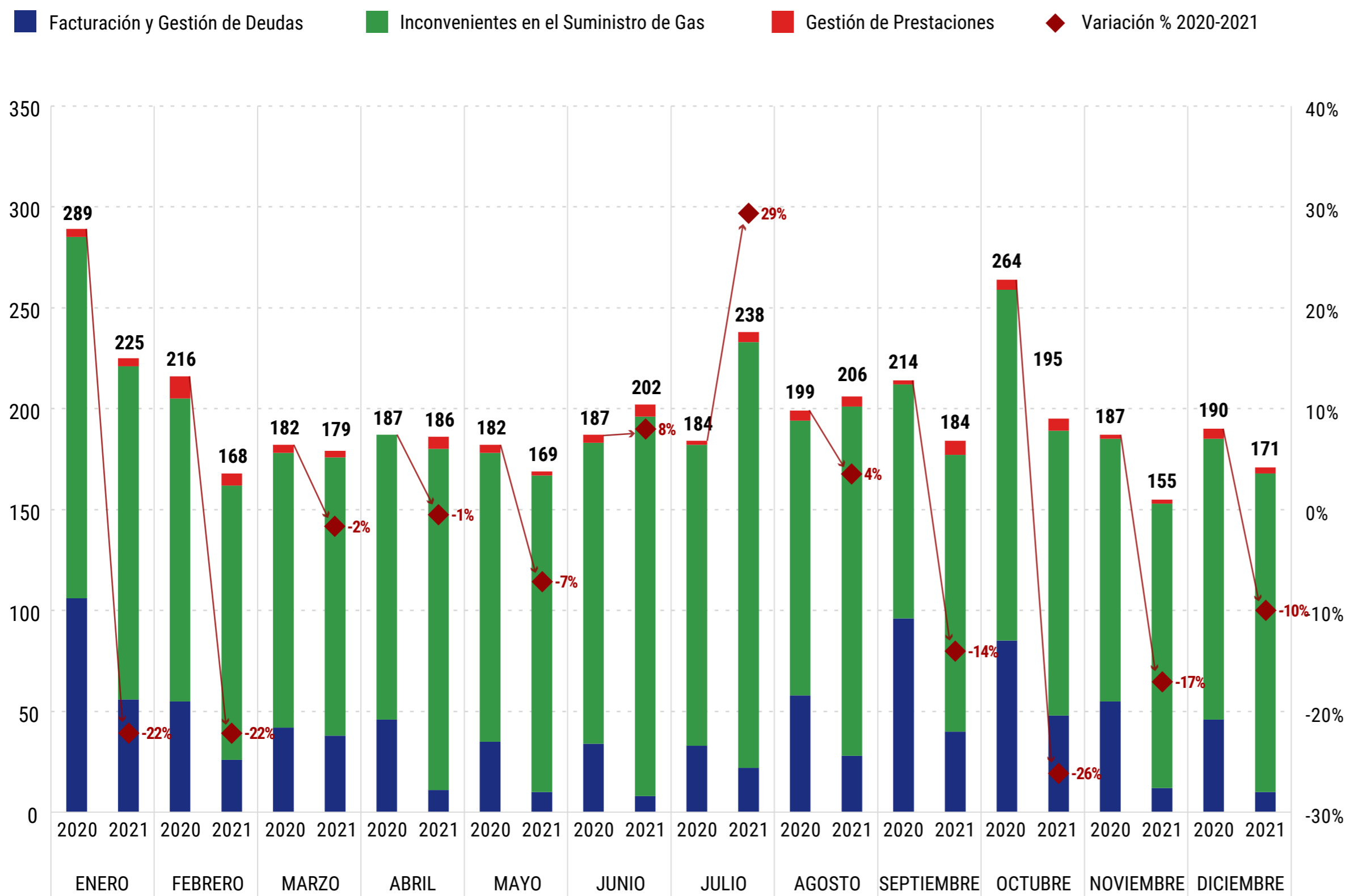


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - GASNEA S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2020-2021



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

La licenciataria de distribución Gasnea S.A. opera en la provincia de Entre Ríos y el resto del Noreste Argentino, abasteciendo aproximadamente al 1% de los usuarios del país.

Durante 2020 ingresaron en la Distribuidora 2.481 reclamos mientras que en 2021 las quejas ingresadas fueron 2.278, disminuyendo un 8% en relación al año anterior.

Entre enero y mayo del 2021 se registra un descenso interanual de los reclamos ingresados en la Prestadora. Entre junio y agosto la tendencia se revierte y los reclamos se incrementan en relación al año anterior, alcanzando una variación del 29% en julio. A partir de septiembre y hasta fin de año, los reclamos del 2021 no superan a los del 2020, destacándose la caída interanual del 26% de octubre.

En cuanto a los motivos, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de Gasnea S.A. ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 70% y 84% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (17% en 2020 y 20% en 2021) y por Problemas del regulador (14% en 2020 y 18% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 28% (2020) y 14% (2021). En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea en 2020 (16%) y por Factura no recibida en 2021 (6%). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 2% en ambos 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.