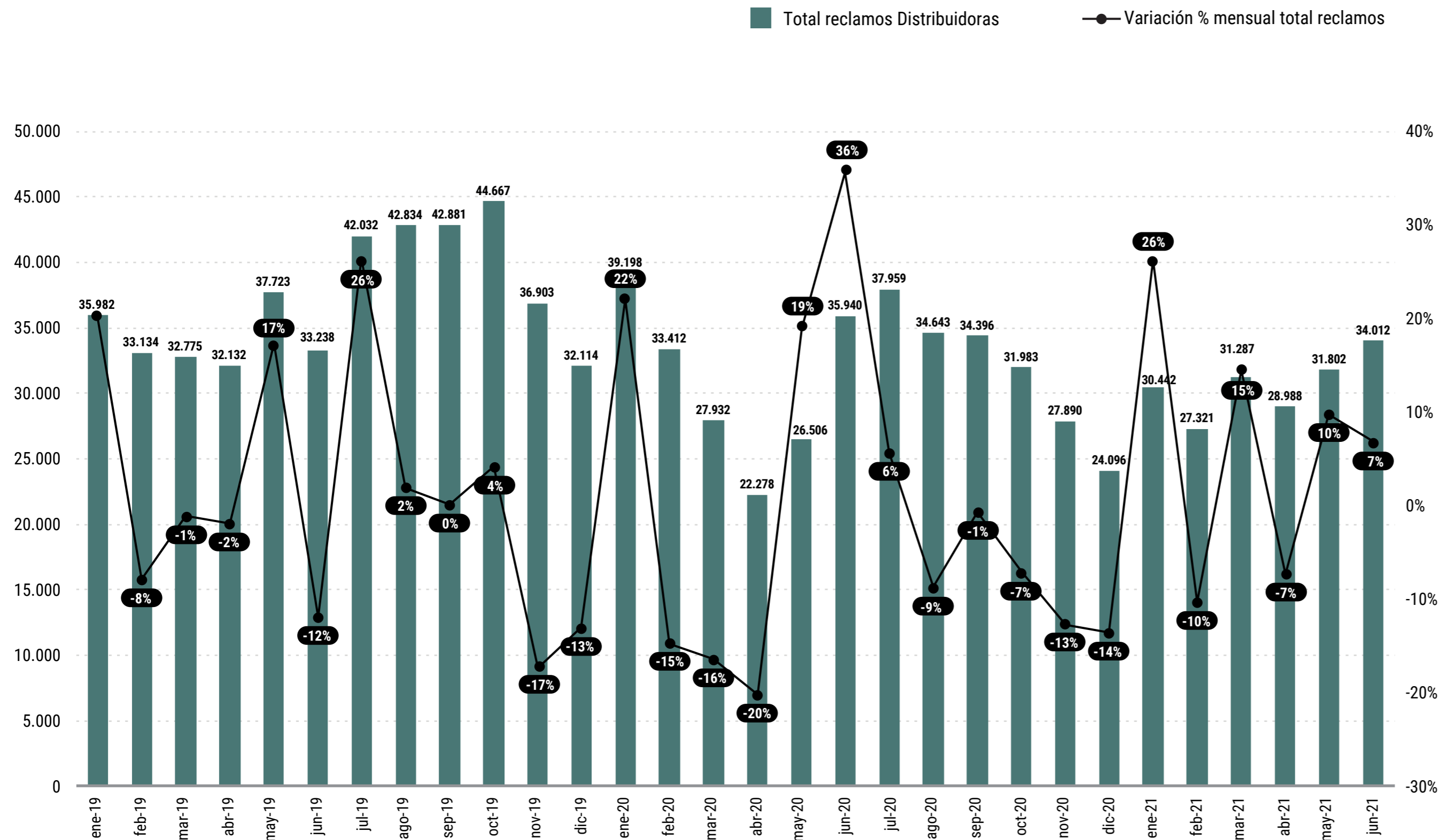


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos recibidos por las Distribuidoras durante los años 2019, 2020 y primer semestre 2021.

Durante el primer cuatrimestre 2019 se verifica un descenso de los reclamos recibidos intermensualmente. En mayo la tendencia se revierte, aumentando un 17%, y volviendo a bajar en junio (-12%). Entre julio y octubre el ingreso de reclamos se incrementa, destacándose en julio la mayor variación del año (26%). En noviembre y diciembre los reclamos vuelven a descender.

Cabe destacar que durante este año se instrumentó un nuevo incremento tarifario en el mes de abril y se implementó la emisión mensual de facturas a partir de junio, medidas que impactaron en el aumento de reclamos recibidos durante el segundo semestre del año (ver [Factura de Gas Natural de Usuarios Residenciales 2016-2019](#)). Asimismo, el diferimiento del pago de los consumos del invierno, tuvieron injerencia en el ingreso de reclamos durante el último trimestre 2019 y enero 2020.

A partir del año 2020, con el inicio de la pandemia (COVID-19) y la consecuente medida preventiva de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), se observa una reducción en el número total de reclamos en todos los meses con excepción de junio, debido al aumento de quejas propias del período invernal ante mayores consumos.

Por su parte, durante el primer semestre 2021 ingresaron un total de 183.852 reclamos en el total de las Distribuidoras, registrándose una leve disminución (0.7%) respecto al primer semestre del 2020, y del 10% comparativamente con el primer semestre 2019.

Para mayor precisión acerca de los datos visualizados, 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.