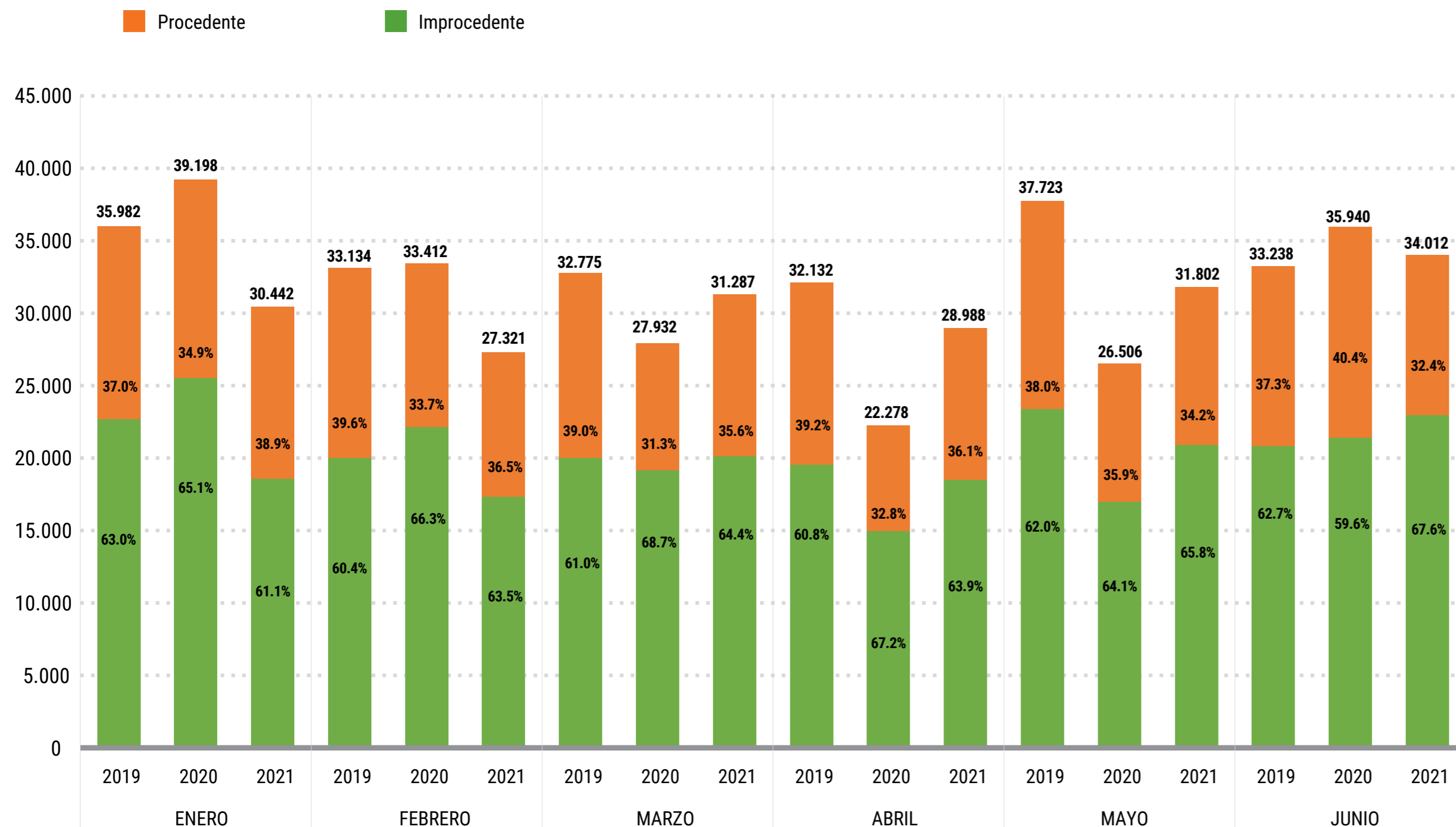


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

## RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR RESOLUCIÓN - PRIMER SEMESTRE 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos comerciales y técnicos recibidos en las Licenciatarías de Distribución durante el primer semestre, entre los años 2019 y 2021, en función de su resolución. Ésta agrupa los reclamos en “procedentes” cuando, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Licenciataria; e “improcedentes”, cuando no media responsabilidad de la Licenciataria.

Respecto a la cantidad de reclamos recibidos en este período, se registra una disminución progresiva hasta 2021, siendo el 2019 el año con mayor cantidad, con un promedio cercano a los 34.000 mensuales durante el primer semestre. En el mismo período de 2020, los reclamos disminuyen a valores en torno a 31.000 reclamos, un 10% en comparación a 2019. Ya en referencia al primer semestre 2021, el promedio de reclamos ingresados desciende a algo más de 30.600 casos, siendo la menor cantidad semestral del período observado.

Por otra parte, en el primer semestre 2021 el promedio de reclamos procedentes fue del 36%, mientras que 64% restante fueron improcedentes. En comparación con los años anteriores, en el primer semestre de 2019, la proporción era de 62% y 38%, y en cuanto a 2020, se repartieron en 65% para reclamos improcedentes y 35% para procedentes.

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.