

SERIE | 2021



PROGRAMA



INFORME PROVINCIAL

PROVINCIA DE CÓRDOBA

Evolución del servicio público
de gas natural por redes

NOVIEMBRE 2021

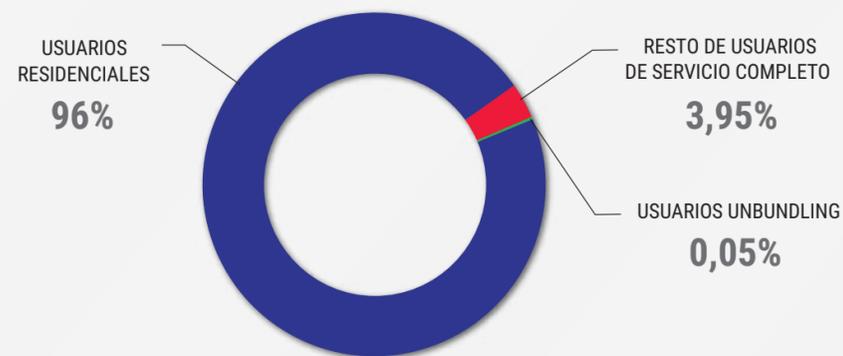
CANTIDAD DE HABITANTES | **3.308.876**

(8,2% DEL TOTAL PAÍS)

PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) | **≈ 1/10 DEL PBI**

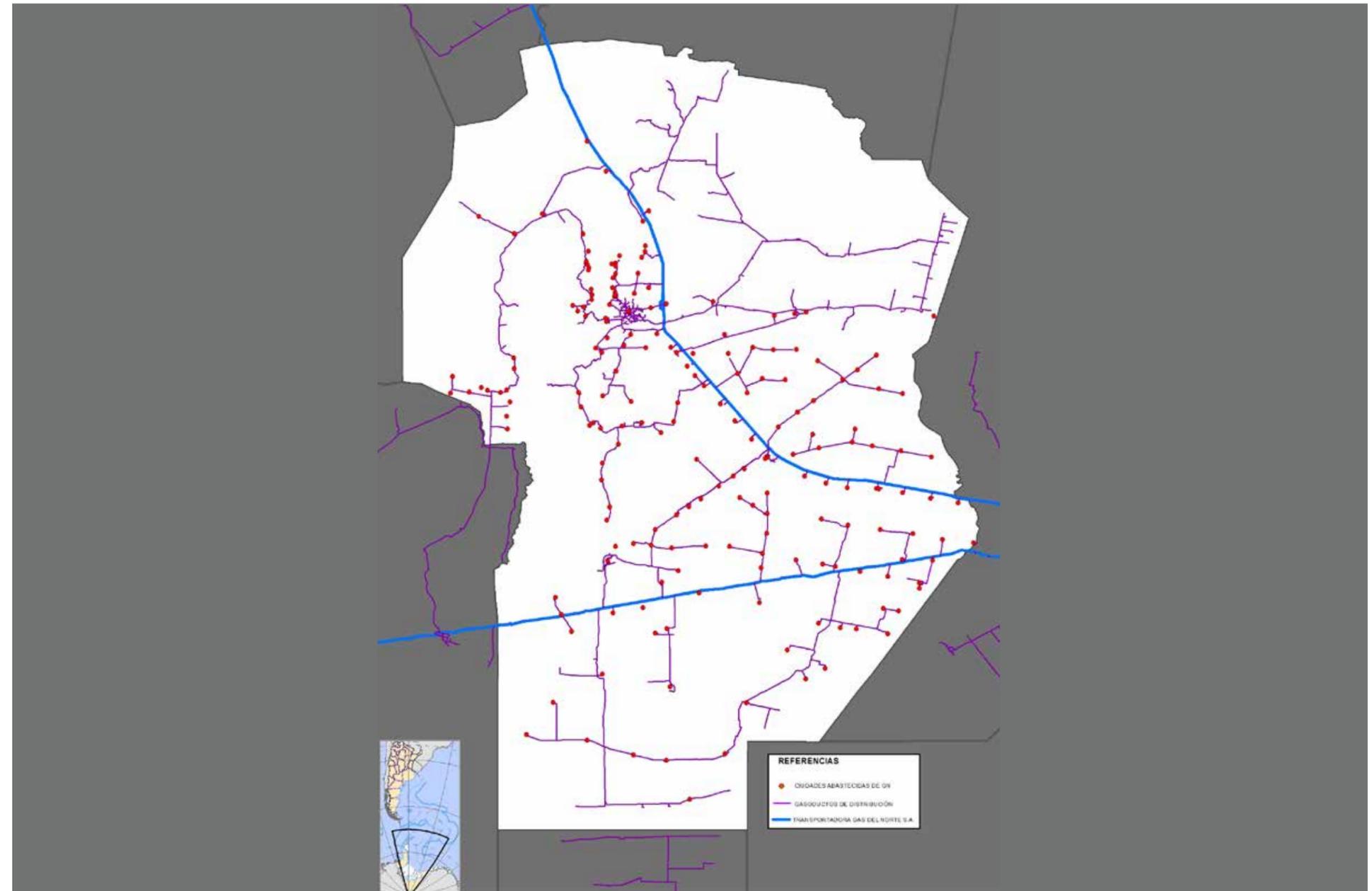
TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES | **803.343**

(8% DEL TOTAL PAÍS)

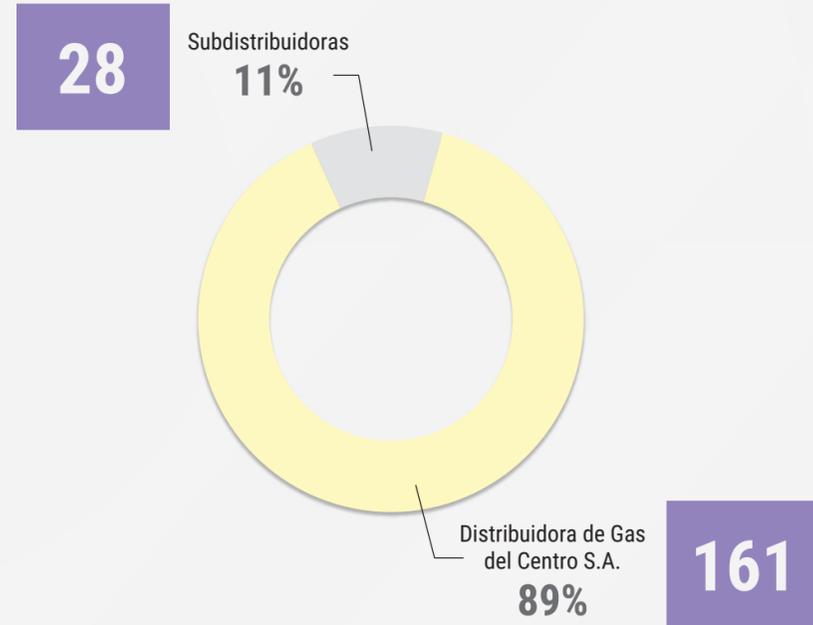


INFORMACIÓN GENERAL

PROVINCIA DE CÓRDOBA

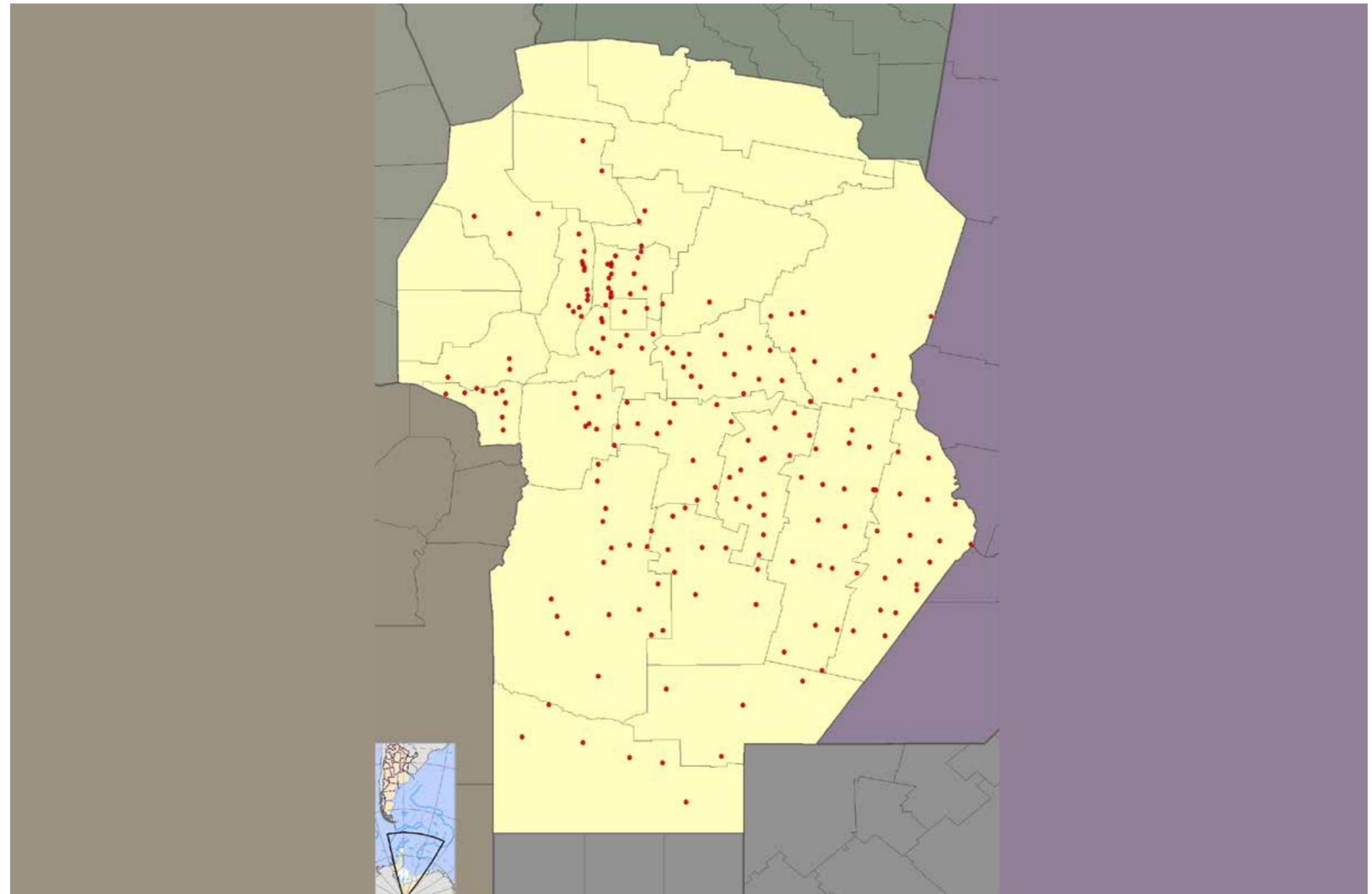


LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES



DEPARTAMENTOS ABASTECIDOS CON GAS NATURAL POR REDES | **21**

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN PROVINCIA DE CÓRDOBA



REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

DEPARTAMENTOS
EN EL ÁREA DE
LA DELEGACIÓN

27

La delegación Centro tiene bajo su área de influencia los 21 departamentos de la provincia de Córdoba y los 6 departamentos de la provincia de La Rioja.



DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

CAPITAL

- 51% de los usuarios totales cordobeses
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 592 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 58 m³

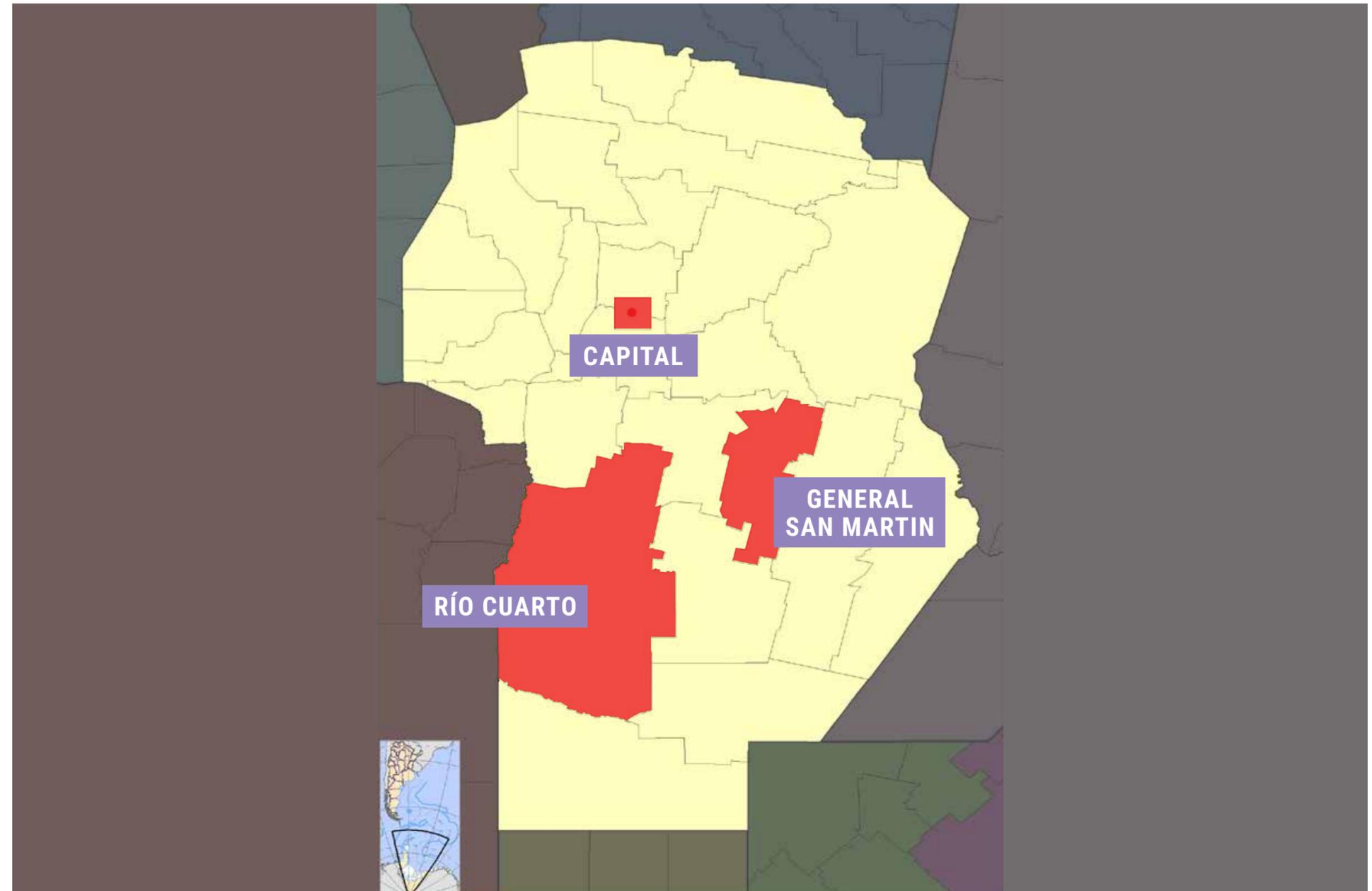
RÍO CUARTO

- 9% de los usuarios totales cordobeses

GENERAL SAN MARTIN

- 6% de los usuarios totales cordobeses

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA



PROVINCIA DE CÓRDOBA

**EXPANSIÓN
DE CAÑERÍAS DE
DISTRIBUIDORA DE
GAS DEL CENTRO S.A.**

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A. 1996-2019

La extensión de cañerías que compone el Sistema de Distribución de gas natural de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 18.861 km.

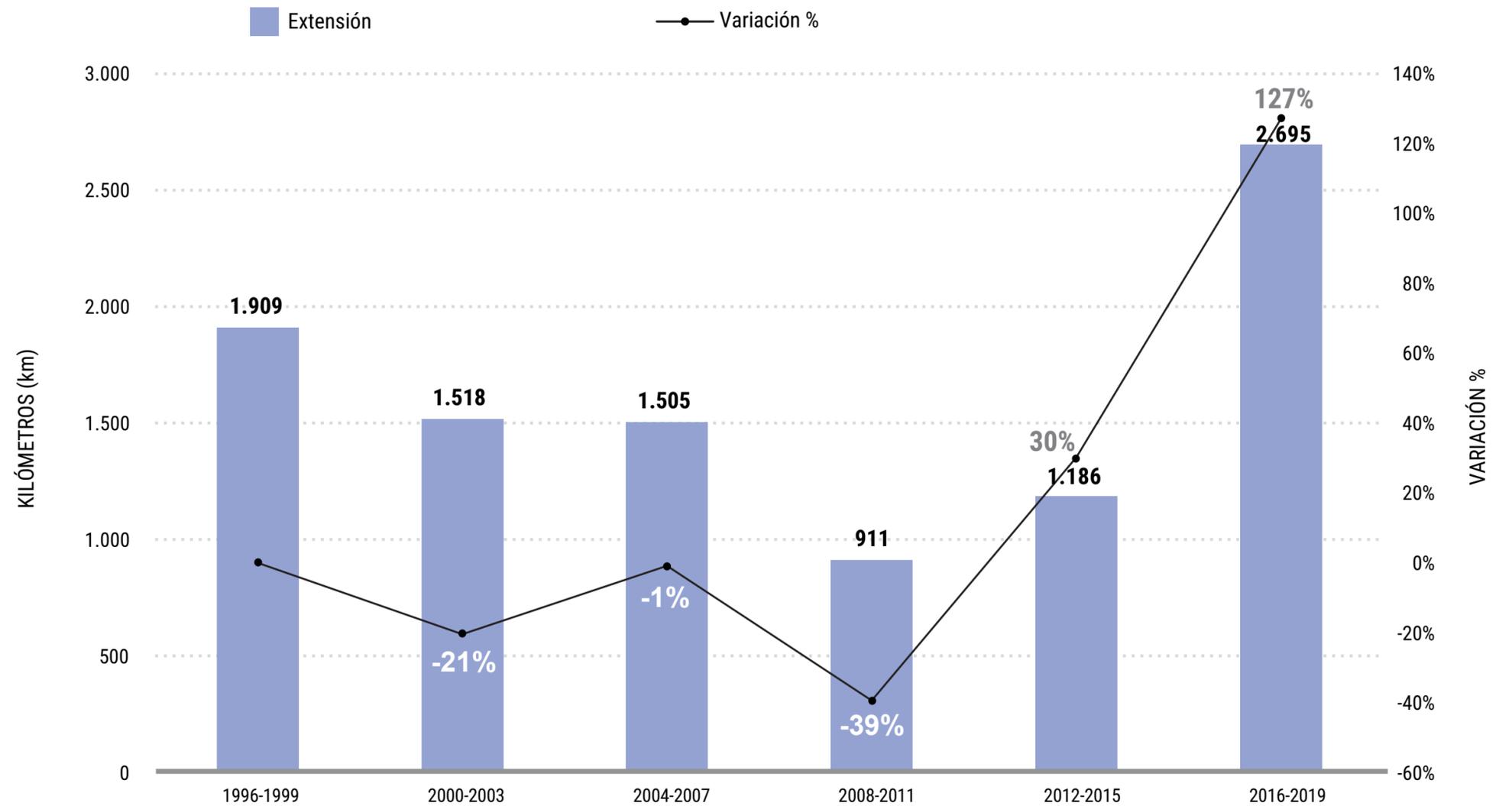
Durante 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.909 km.

Entre 2000 y 2003 se verifica una desaceleración en el ritmo del 21% con relación al período anterior, incorporándose 1.518 km.

En 2004-2007 se suman 1.505 km, y en 2008-2011 se registra el valor más bajo de la serie, con una extensión de 911 km.

En 2012-2015 se verifica una variación positiva en la velocidad de incorporación del 30% (1.186 km).

En 2016-2019 la incorporación experimenta el mayor incremento de la serie, con una extensión de 2.695 km de cañerías.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

CANTIDAD DE USUARIOS

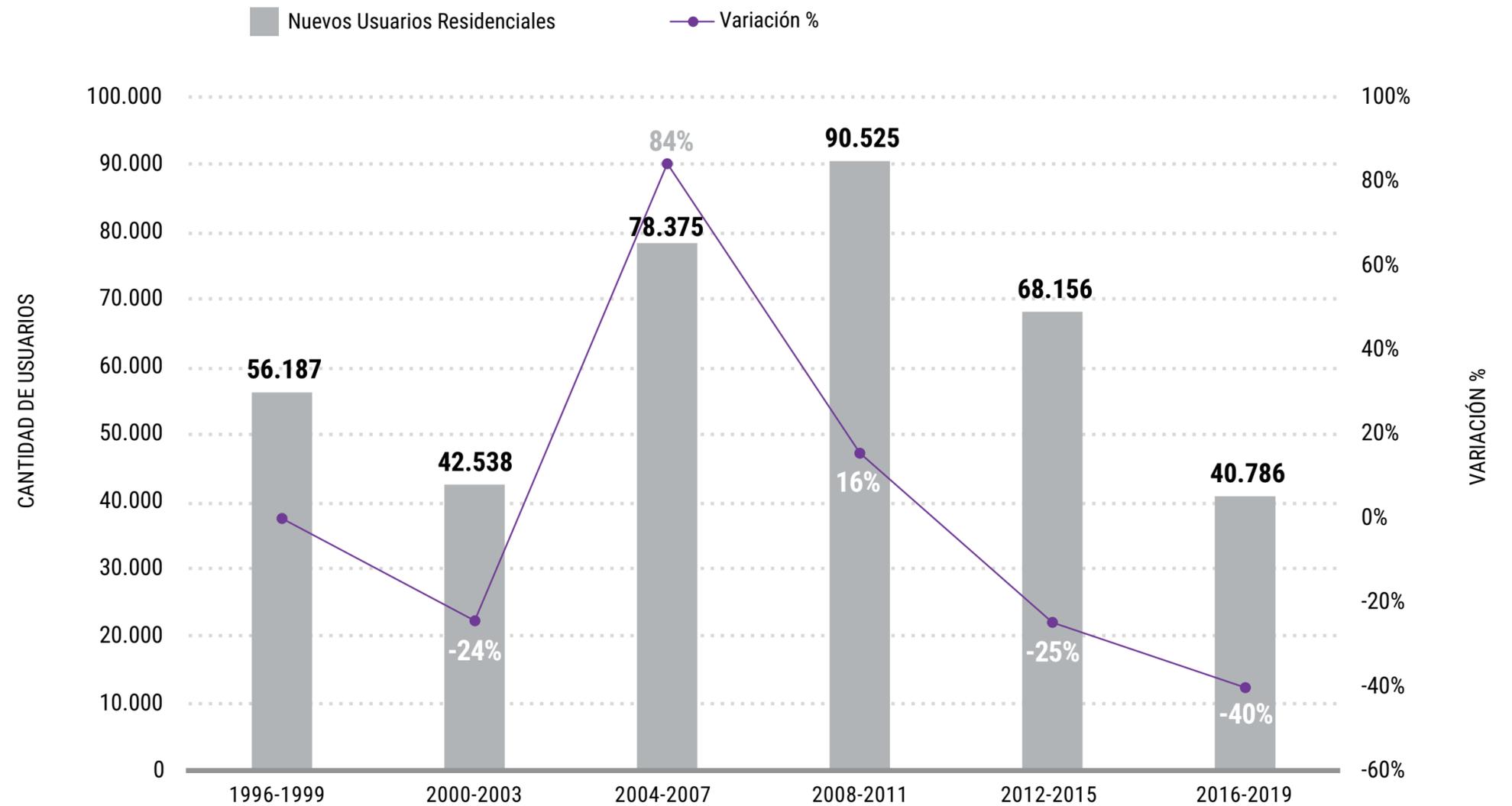
RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales disminuye su ritmo de crecimiento un 24% respecto al cuatrienio anterior.

En 2004-2007 se registra un fuerte incremento del 84%. En el cuatrienio siguiente la tendencia se mantiene, aumentando en un 16% la velocidad de incorporación de este tipo de usuarios y alcanzando la mayor valor de la serie, en términos absolutos.

En 2012-2015 el ritmo vuelve a disminuir en un 25%. A pesar de esta pérdida de intensidad, la cantidad de usuarios incorporados superan a los cuatrienios 1996-1999 y 2000-2003.

En 2016-2019 se registra una incorporación de usuarios un 40% menor, marcando el mínimo de incorporaciones de toda la serie.

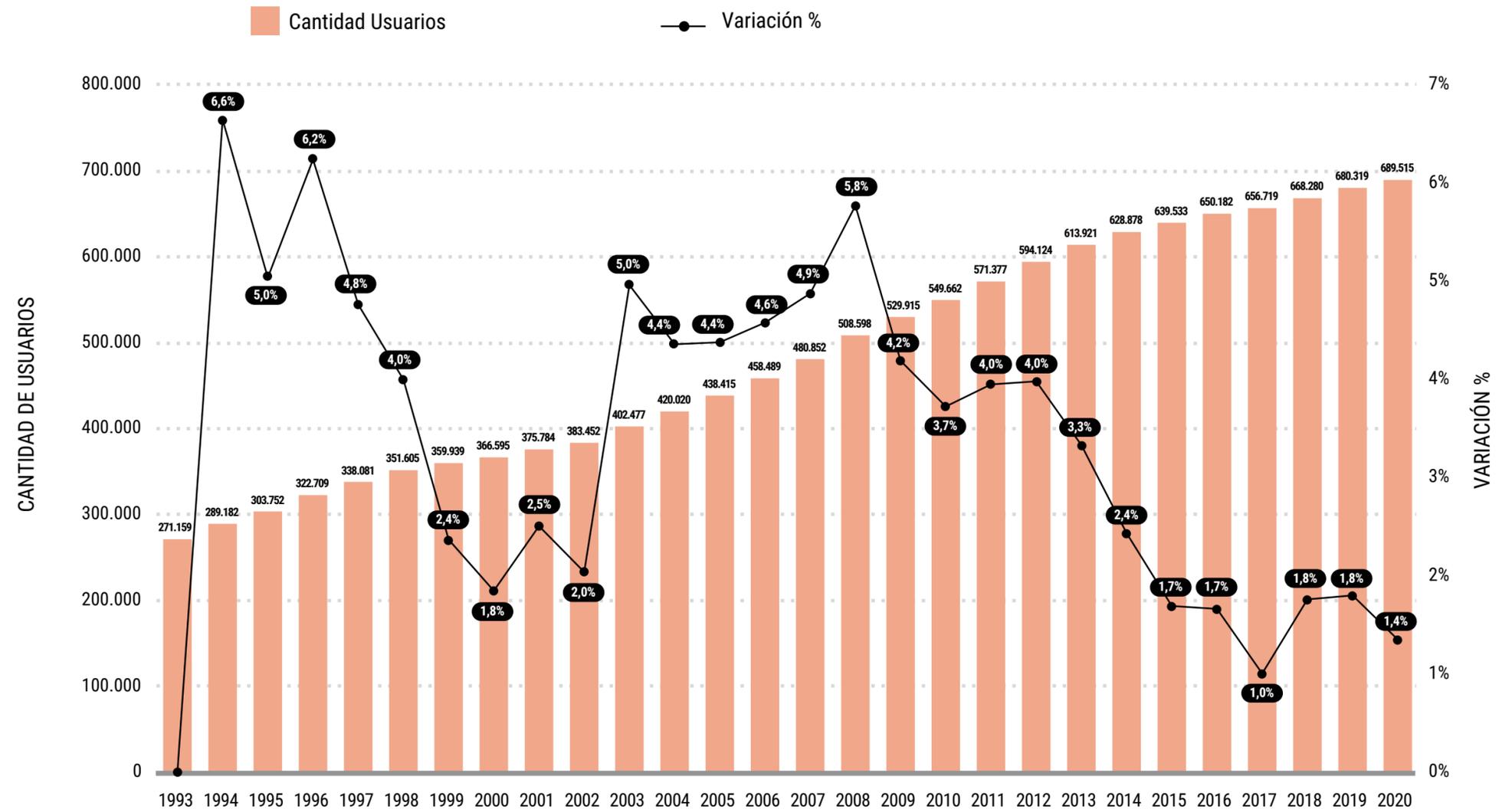


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

Durante todos los años se verifica un incremento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un ritmo promedio del 3,5%, registrándose un aumento del 154% entre 1993 y 2020.

En la mayor parte de los años (1994 a 1998 y 2003 a 2013) el crecimiento del ritmo de incorporación de este tipo de usuarios se encuentra por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual. A partir del año 2015, la velocidad de incorporación pasa a estar por debajo de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios".

Las mayores variaciones se observan en 1994, 1996 y 2008 con incrementos del 6,6%, 6,2% y 5,8%, respectivamente.

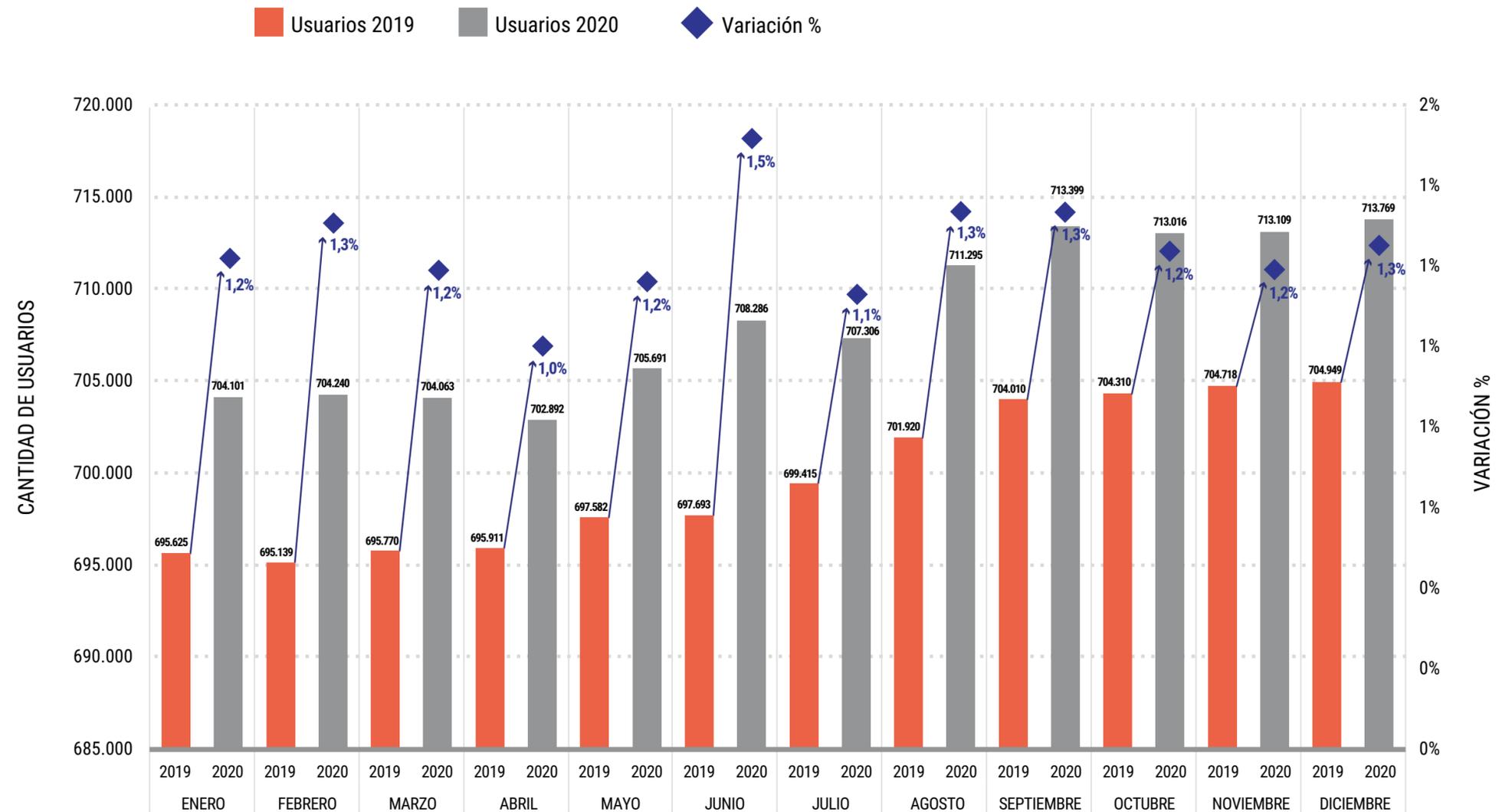


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

Durante todo el 2020 se registran incrementos en la cantidad de Usuarios Residenciales respecto a 2019.

El ritmo de crecimiento se encuentra todos los meses por debajo de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

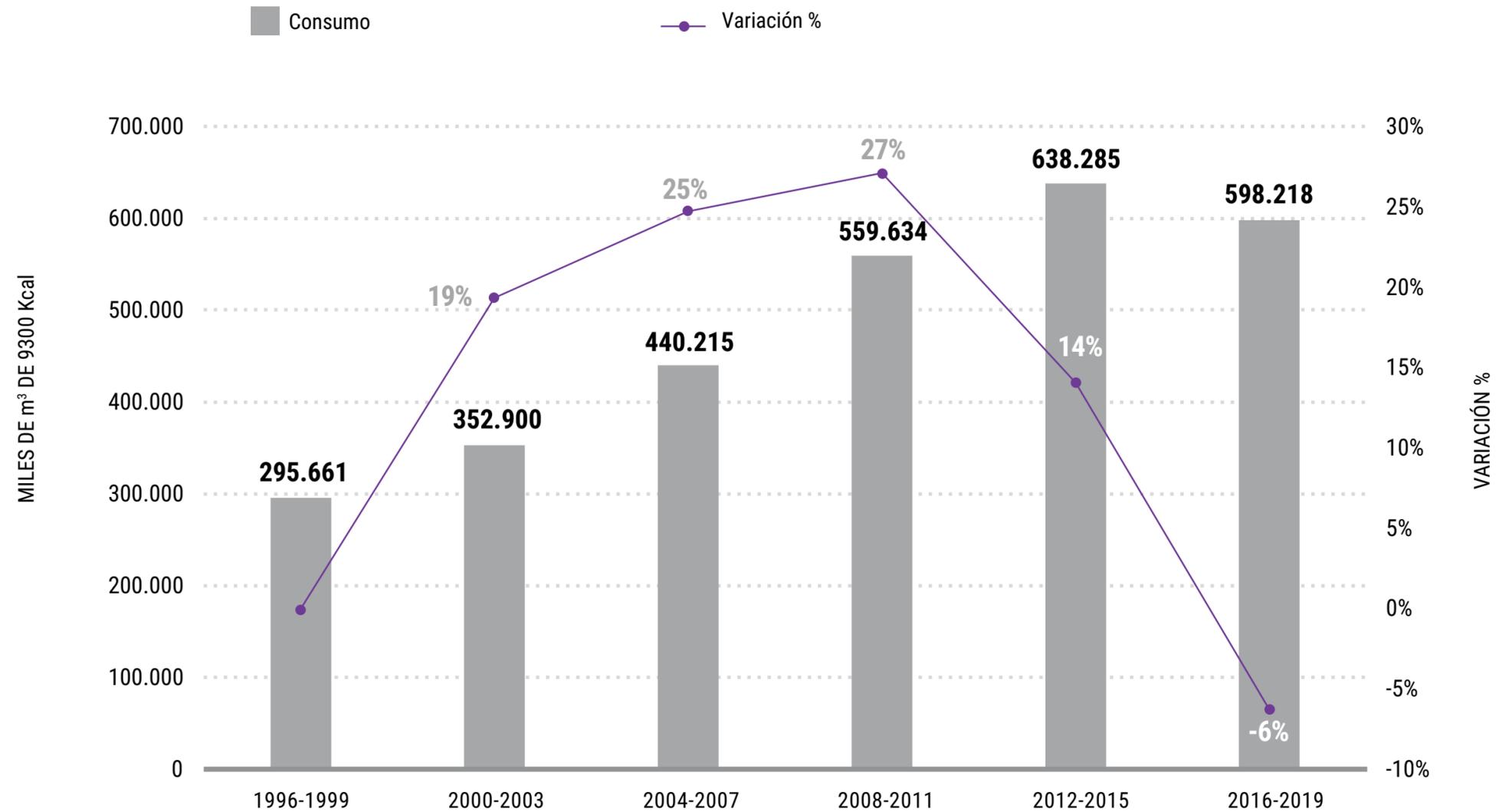
A pesar de la baja en la inflación, de un 38% acumulado a diciembre 2020 contra 54% en 2019, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Pampeana, y el congelamiento de las tarifas desde octubre 2019, la caída de la actividad económica, entre otros factores, pudieron haber contribuido a este bajo nivel de crecimiento.



CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1996-2019

El consumo de gas de los Usuarios Residenciales registra variaciones positivas en su ritmo de crecimiento entre 1996 y 2015, alcanzando sus máximos valores en 2008-2011 (27%).

En 2016-2019 la tendencia incremental en el consumo se revierte, con una caída del 6%, la única de toda la serie.



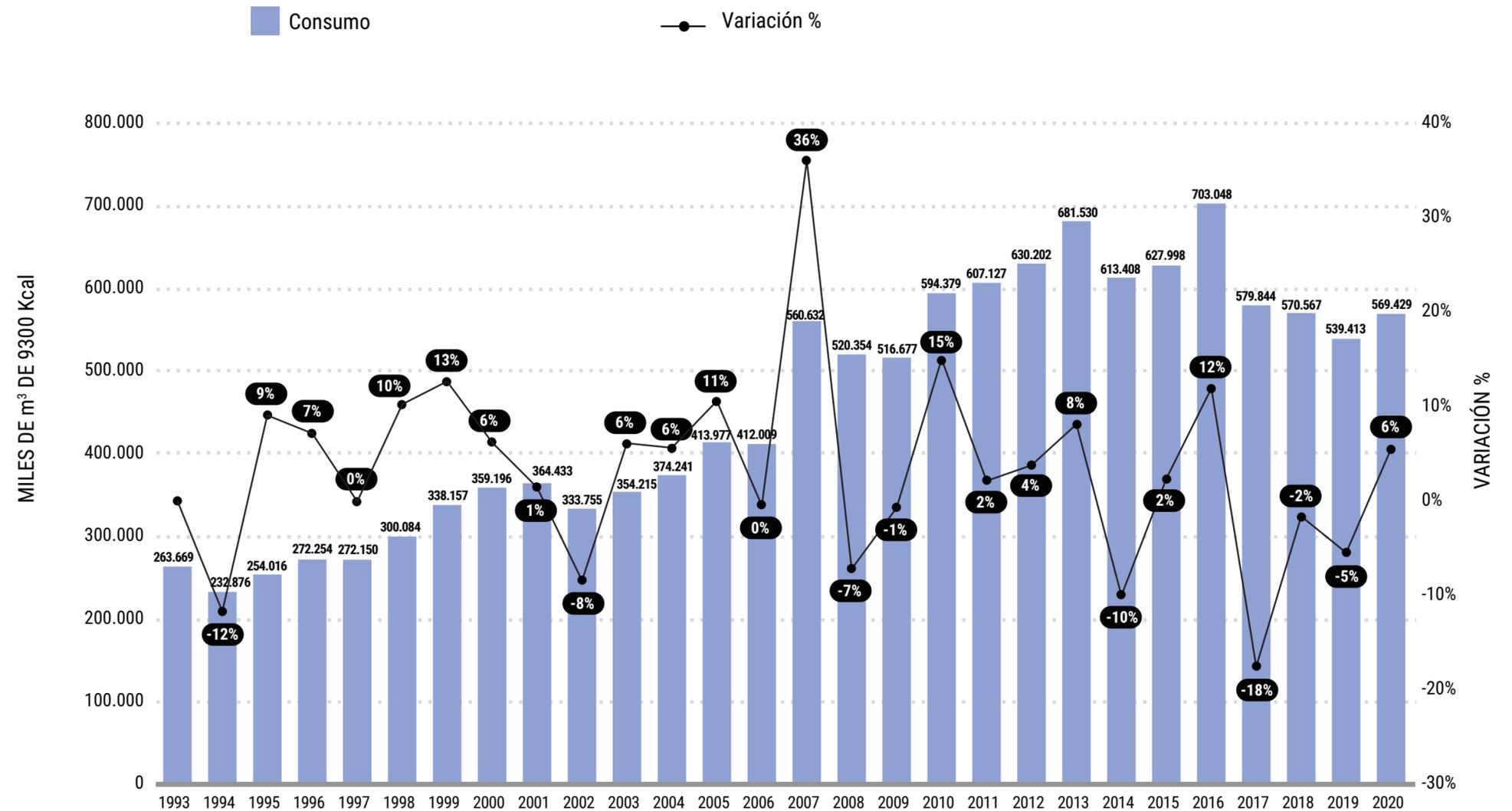
CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

En 1994 se registra un descenso del consumo de este tipo de usuarios del 12%. A partir de 1995 y hasta 2001, con excepción de 1997 (año sin variaciones), se observan incrementos que alcanzan hasta un 13% en 1999. En 2002 vuelve a evidenciarse un descenso del 8%.

Entre 2003 y 2007 los consumos vuelven a aumentar, alcanzando el mayor ritmo de variación de la serie en este último año, de un 36%. Luego de dos años de caída, continúan los incrementos hasta 2015, con excepción del año 2014.

En 2016 se verifica un nuevo incremento del 12% y entre 2017 y 2019 se observa un descenso del consumo, que tiene su mayor caída este primer año, de un 18% en relación al año anterior.

Finalmente, en 2020 el consumo aumenta en un 6%, en un año condicionado por el impacto de la pandemia (COVID-19) en el consumo residencial.

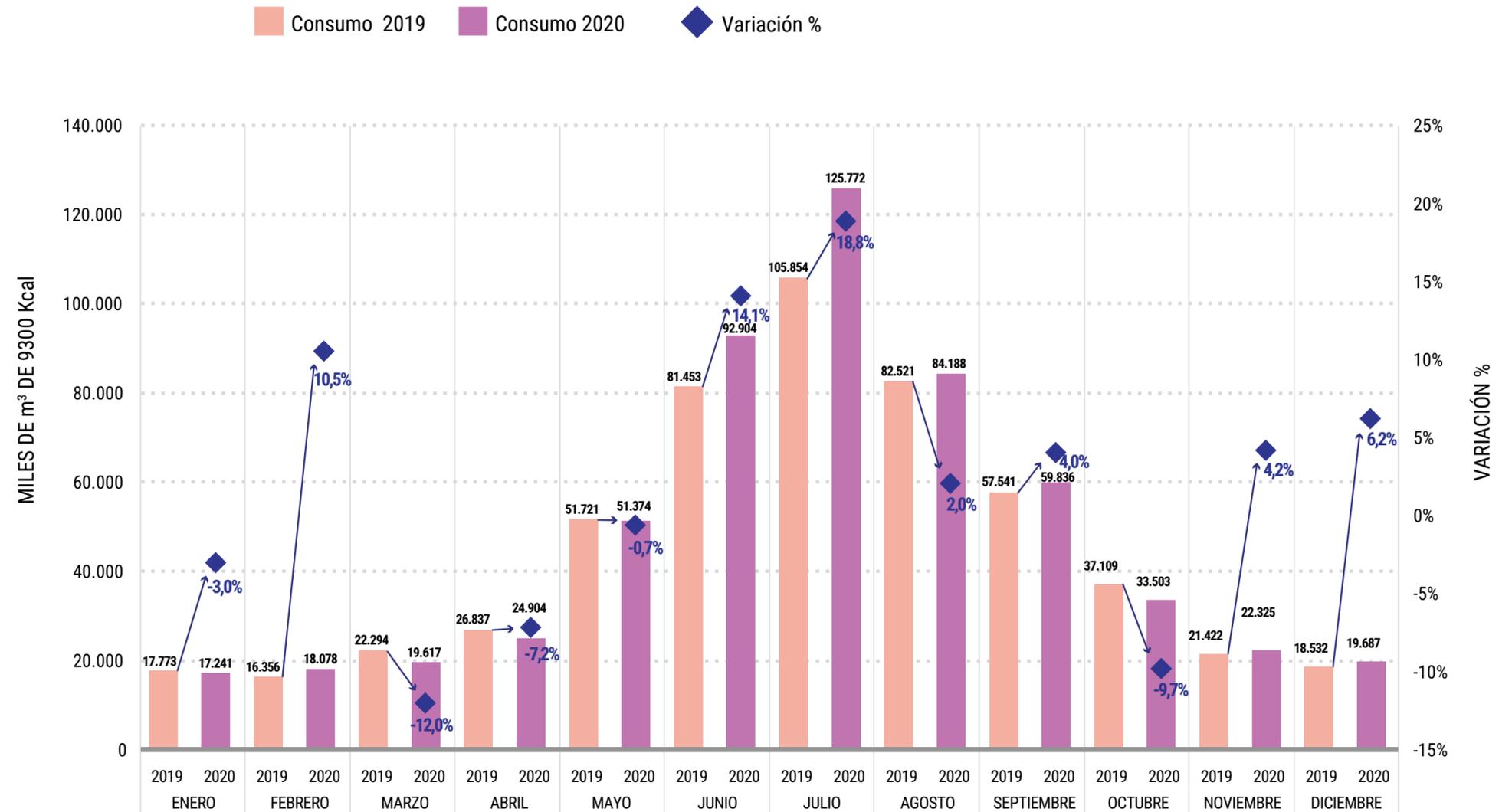


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

La curva de consumos se encuentra en sintonía con la evolución normal en función de su estacionalidad anual, asociada a las necesidades de calefacción, que implica aumentos considerables en períodos de menor temperatura y descensos marcados cuando esta aumenta.

Durante 2020 se registran incrementos en el consumo en febrero, junio, julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre, alcanzándose la mayor variación en el mes de julio (18,8%). Contrariamente, en los meses restantes se observan descensos en los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios.

La tendencia expuesta en la serie guarda relación parcial con el total país, donde se registra una variación negativa en las puntas del período, en enero y marzo, por un lado; y en octubre y noviembre, por el otro, mientras que se observa una variación nula en agosto y variaciones positivas en los meses restantes.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

**CANTIDAD
Y CONSUMO
DE USUARIOS
COMERCIALES
E INDUSTRIALES**

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019

En el cuatrienio 2000-2003 se registra una marcada caída del 87% en los Usuarios Comerciales e Industriales incorporados.

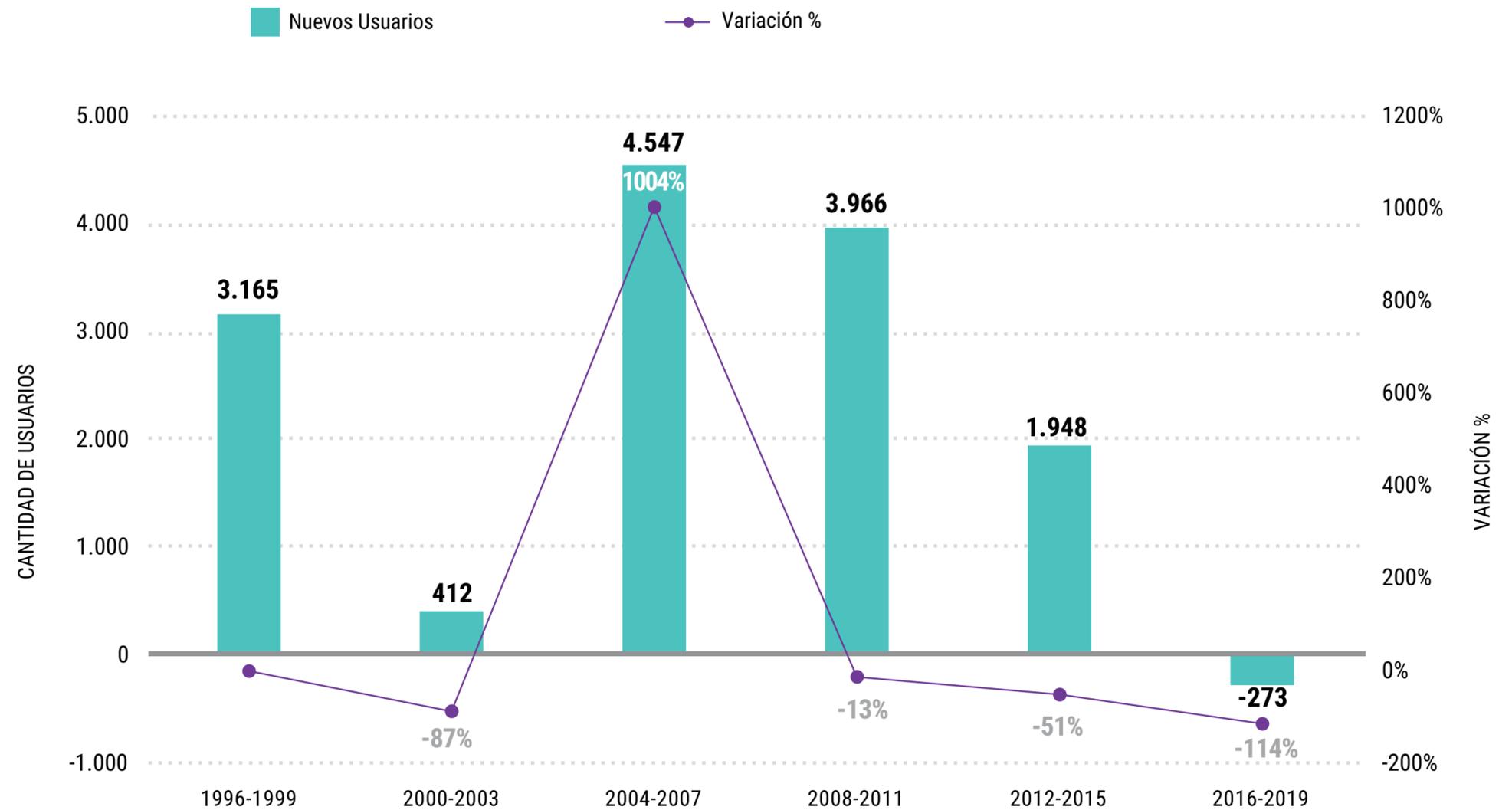
Durante 2004-2007 el ritmo de incorporación se incrementa fuertemente, 1.004% respecto del cuatrienio anterior, siendo el más alto de la serie, con más de 4.500 usuarios.

En 2008-2011 se verifica una caída en el ritmo de incorporaciones, alcanzando un descenso del 13%. A pesar de ello, este es el segundo cuatrienio con más incorporaciones de la serie.

En 2012 y 2015 se intensifica la caída de los usuarios incorporados, disminuyendo un 51%.

En 2016-2019 se interrumpe la tendencia de nuevos usuarios añadidos a la red y se registran bajas de 273, cayendo un 114% respecto del período previo.

La serie expone usuarios de servicio completo y unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores productores y comercializadoras.



CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES Y PEQUEÑOS INDUSTRIALES 2006-2020

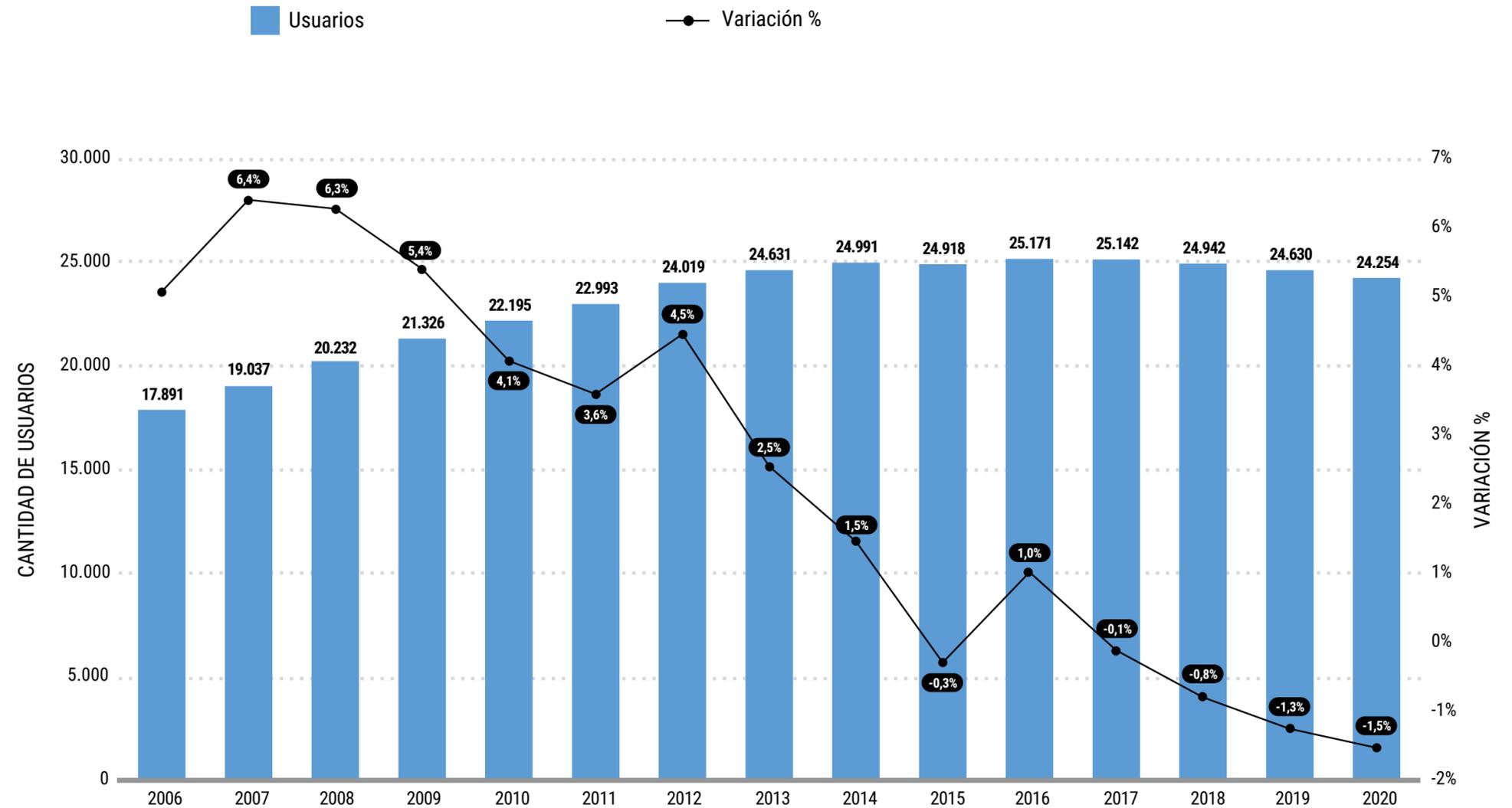
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los proveedores por parte de consumidores directos (usuarios unbundling). Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños usuarios de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2014 se observan variaciones positivas en la cantidad de usuarios de este tipo, principalmente en 2007 (6,4%) y 2008 (6,3%). Al respecto, hasta 2013 las variaciones superan el 2% y en 2015 se evidencia una leve caída del 0,3%.

Luego de un leve incremento en la cantidad de usuarios en 2016, la tendencia decreciente que se observaba desde 2013 en adelante continúa más visiblemente, registrándose variaciones negativas hasta el final de la serie.

La evolución de la incorporación de este tipo de usuarios tuvo un comportamiento relativamente en sintonía con la evolución de las variables macroeconómicas, en tanto las variaciones del Producto Bruto Interno (PBI) durante el período, ya que entre 2006 y 2015 el PBI aumentó un 3,3% promedio anual y del 2016 al 2019 tuvo un descenso de -1%.

La caída de la cantidad de usuarios a partir de 2019 pudo haber estado afectada por la implementación en dicho año de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



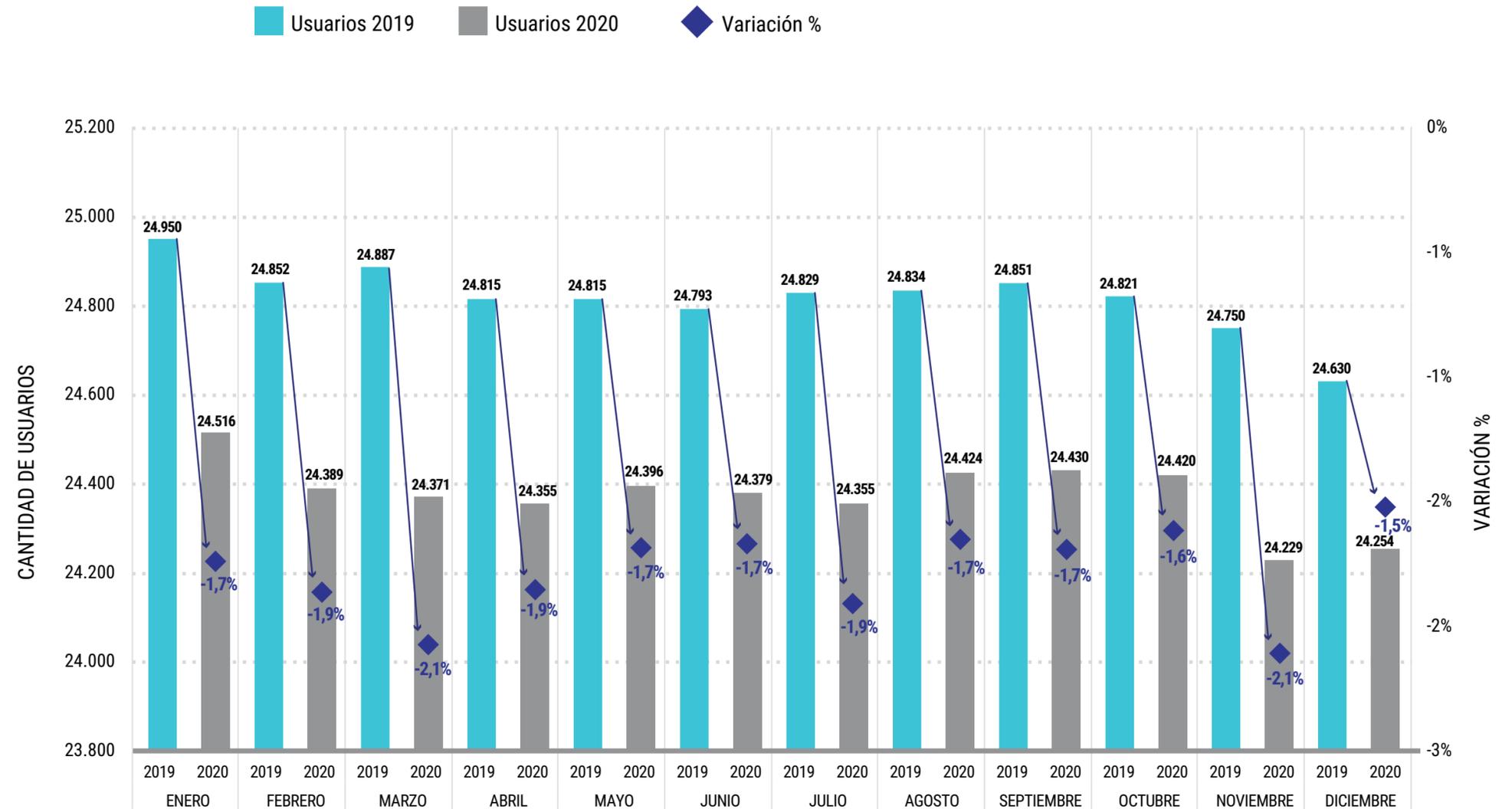
CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

Durante todo 2020 se registra una caída interanual en la cantidad de usuarios respecto de 2019, destacándose la disminución del 2,1% en marzo y noviembre.

Esta caída estuvo en sintonía con la evolución de la actividad económica, que cayó en 2020 un 10% de acuerdo al Estimador Mensual de Actividad Económica (EMAE), publicado por el INDEC.

La caída de la cantidad de usuarios a partir de 2019 pudo haber estado afectada por la implementación en dicho año de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES 1996-2019

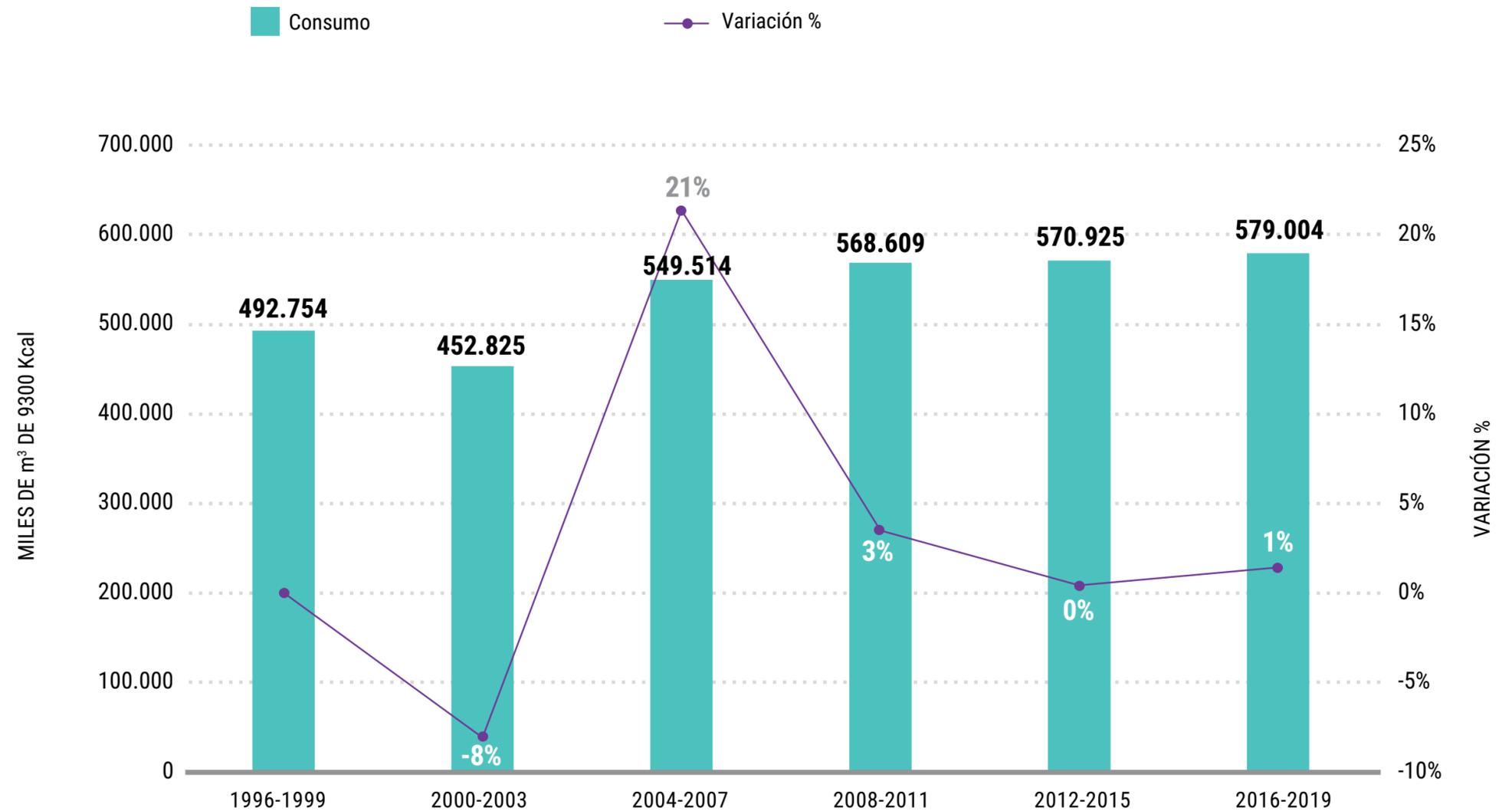
En el cuatrienio 2000-2003 se evidencia una caída del 8% en el consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

En 2004-2007 se registra la mayor variación de la serie, con un incremento del 21% del consumo de este tipo de usuarios.

Entre 2008 y 2015, los volúmenes consumidos siguen aumentando, aunque con menor intensidad, alcanzando una variación interperíodo del 3%, mientras que en 2012-2015 prácticamente no se observan variaciones.

En 2016-2019 se verifica un nuevo incremento, del 1%.

La serie expone tanto consumo de usuarios de servicio completo como de usuarios unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2020

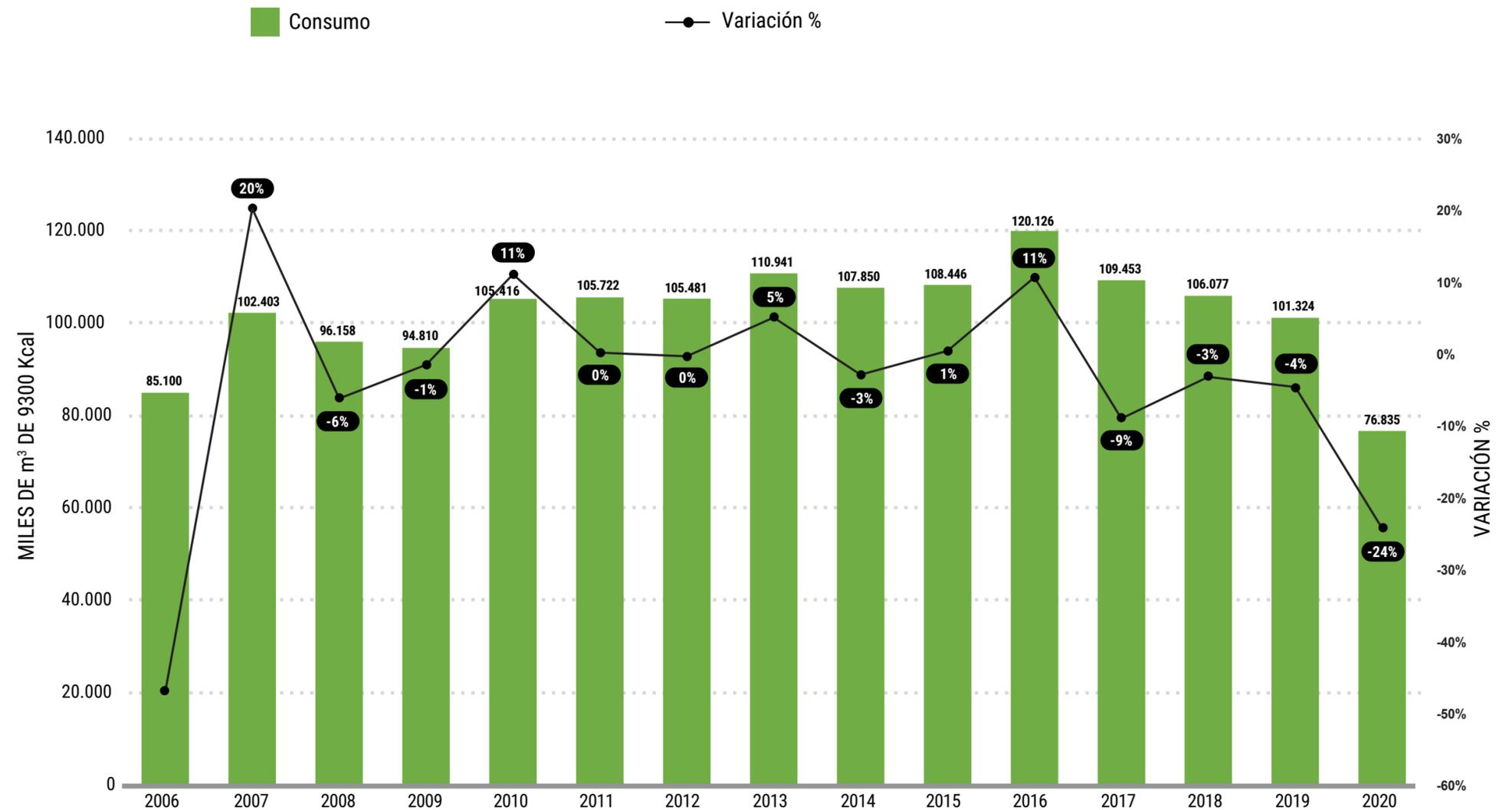
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños usuarios de grandes usuarios.

En 2007 se registra un incremento del 20% en los volúmenes consumidos, seguido por dos años de caídas del 6% y 1%.

En 2010 se observa un nuevo aumento, del 11%, y luego los volúmenes se mantienen constantes hasta 2013, año en que se registra un nuevo incremento, del 5%. Al año siguiente el ritmo cae en un 3%, para volver a incrementarse levemente en 2015.

En 2016 continúa la tendencia alcista y desde 2017 hasta 2019 la tendencia se revierte, con caídas del 9%, 3% y 4%, respectivamente.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19) y la medida preventiva de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) implementada para restringir la movilidad con fines sanitarios, este tipo de usuarios vio nuevamente afectado su consumo, con una disminución del 24%, siendo esta la mayor caída de toda la serie.



CONSUMO DE USUARIOS

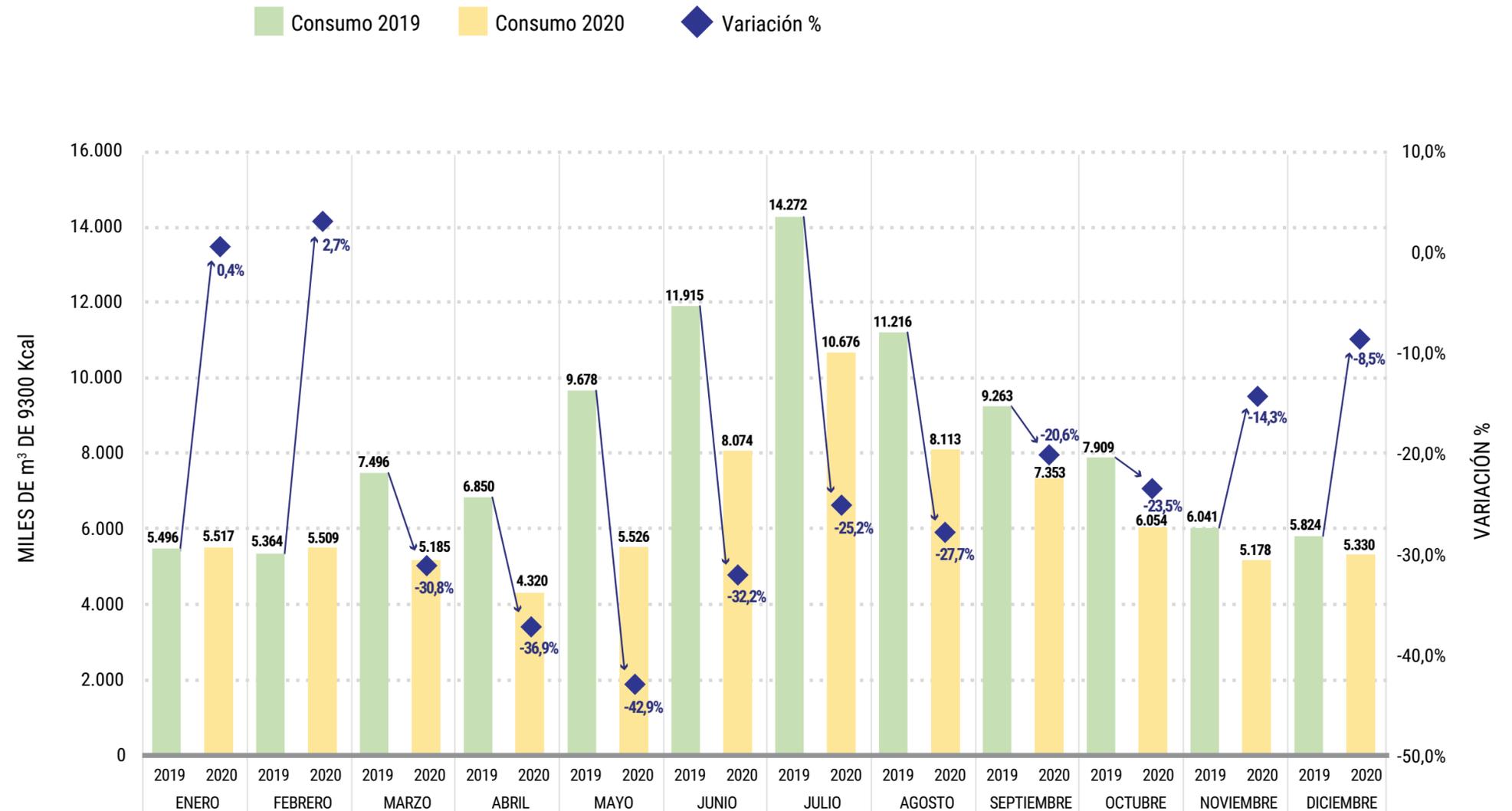
COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

Con excepción de enero y febrero, durante 2020 se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios.

La tendencia de la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

Así, la disminución del consumo de este tipo de usuarios se dio en una relativa sintonía con lo observado a nivel nacional.

Adicionalmente, la evolución en el consumo de usuarios Comerciales e Industriales Pequeños de la provincia tuvo lugar en el marco de un descenso de la actividad económica, del 10% acumulado anual para 2020, de acuerdo al Estimador Mensual de la Actividad Económica (EMAE), calculado por el INDEC. En 2019, esta caída acumulada anual había sido del 2,1%.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

**INDICADORES
PROVINCIALES
DEL MERCADO
DE GNC**

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1993-2020

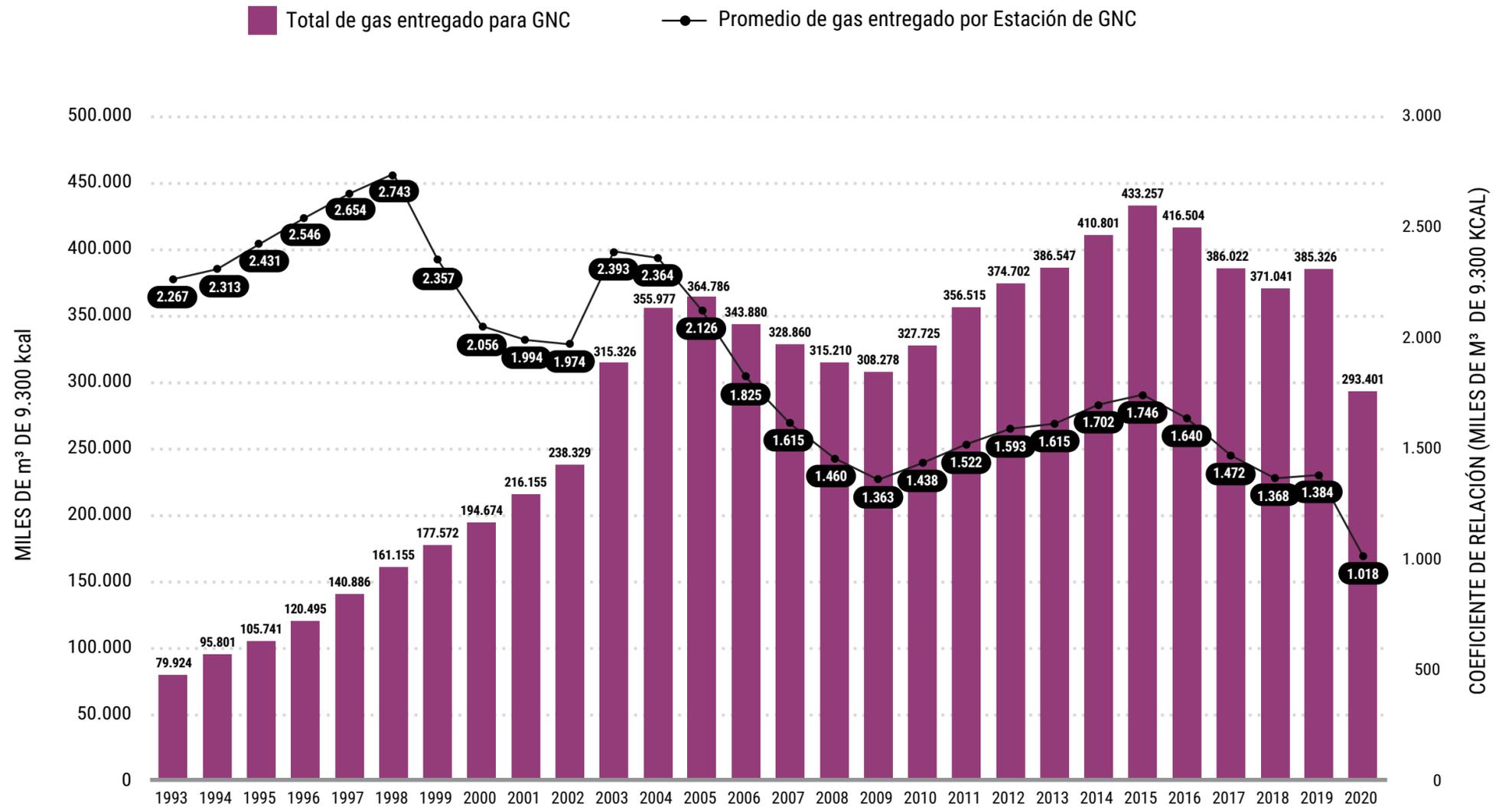
Entre 1993 y 1998 el promedio de gas entregado por estación de GNC experimenta una sostenida suba, alcanzando un crecimiento del 21% respecto al año inicial. En 1998 se registra el valor máximo del indicador.

Entre 1999 y 2002 el indicador cae casi un 16%, probablemente influenciado por la recesión que afectó la actividad económica durante estos años y generó una disminución en el Producto Bruto Interno (PBI) del 5% anual promedio.

En 2003 el indicador alcanza el valor de 2.393 miles de m³ por estación de carga y posteriormente se inicia un descenso progresivo hasta 2009, originado fundamentalmente por la considerable disminución en el gas entregado, que tuvo un saldo de negativo al finalizar el período, mientras que las estaciones continuaron creciendo a un ritmo del 9% promedio anual.

Desde 2010 hasta 2015 se revierte la tendencia y el promedio de gas entregado por estación vuelve a evidenciar un aumento.

Desde 2016 en adelante, y con la excepción de la leve suba de 2019, vuelve a darse una disminución que lleva al indicador al mínimo de la serie en 2020, con 1.018 miles de m³, probablemente como consecuencia de la caída en el nivel de movilidad a raíz de las medidas preventivas motivadas por la pandemia (COVID-19).



GNC

RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020

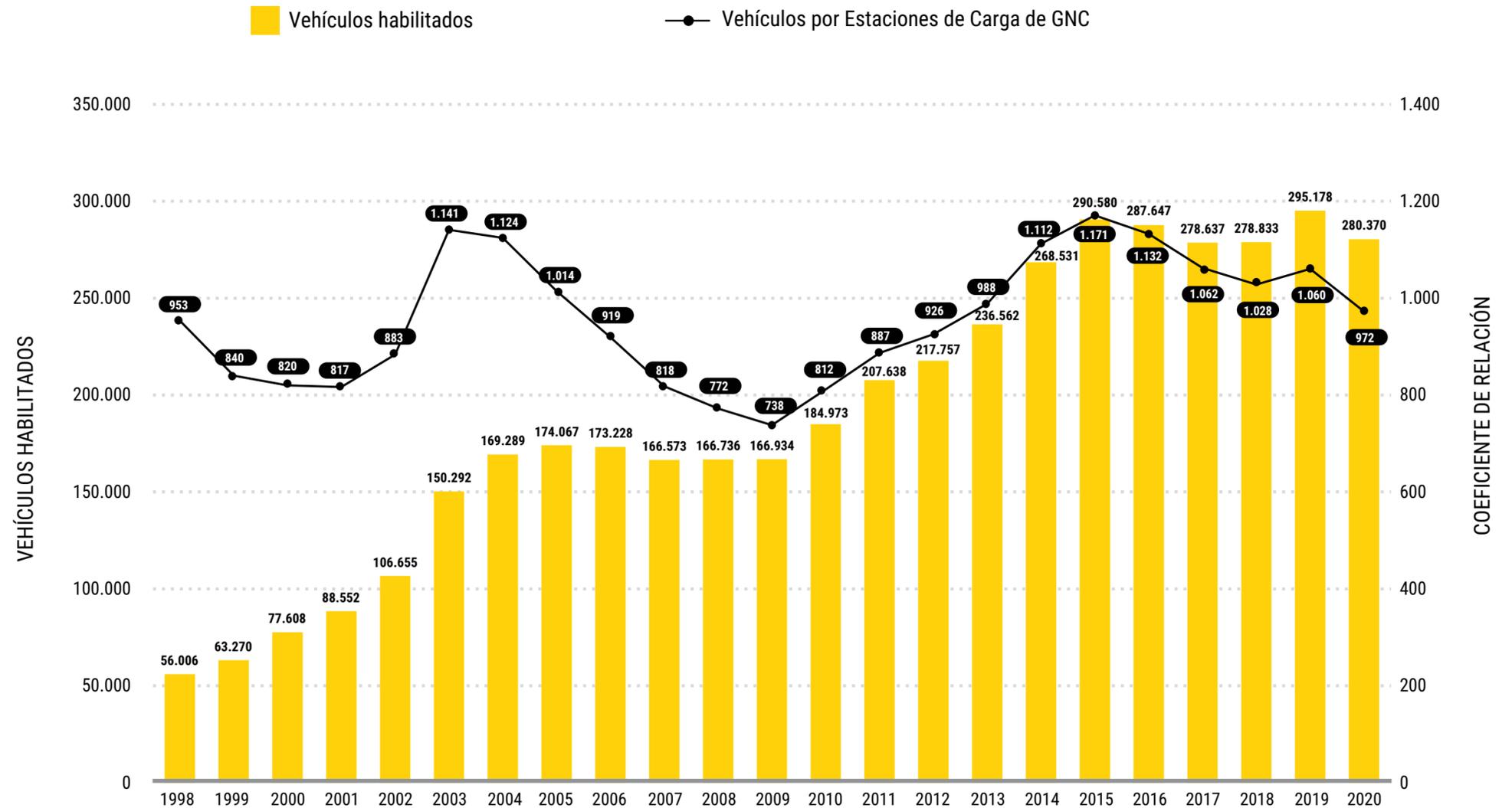
Entre 1998 y 2001 la cantidad de vehículos por estaciones de carga desciende, alcanzando en 2001 un valor 14% inferior al del año inicial (817 vs 953).

En 2002 y 2003 se verifica un incremento del indicador, que alcanza en el último año un valor 40% superior al del 2001, culminando en 1.141, siendo este último el segundo valor más alto de toda la serie.

Entre 2004 y 2009 los vehículos por estación vuelven a descender, dado que el número de estaciones de GNC que se inauguran mantienen un ritmo de crecimiento inferior al período anterior y el número de vehículos tiene una variación promedio anual del 2%.

Entre 2010 y 2015 el indicador volvió a experimentar un aumento sostenido, con un promedio del 8% anual, llevándolo al máximo de todo el período analizado en 2015, con 1.171 vehículos por estación de carga de GNC.

Desde 2016 en adelante vuelve a registrarse una baja sostenida del indicador del 4% promedio anual hasta 2020, a pesar de registrar una suba momentánea en 2019. Esta evolución se explica por la caída en un 1% promedio anual de los vehículos habilitados y de un crecimiento del 3% anual promedio de las estaciones de carga.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

**BENEFICIARIOS
DE TARIFA SOCIAL
Y ENTIDADES DE
BIEN PÚBLICO**

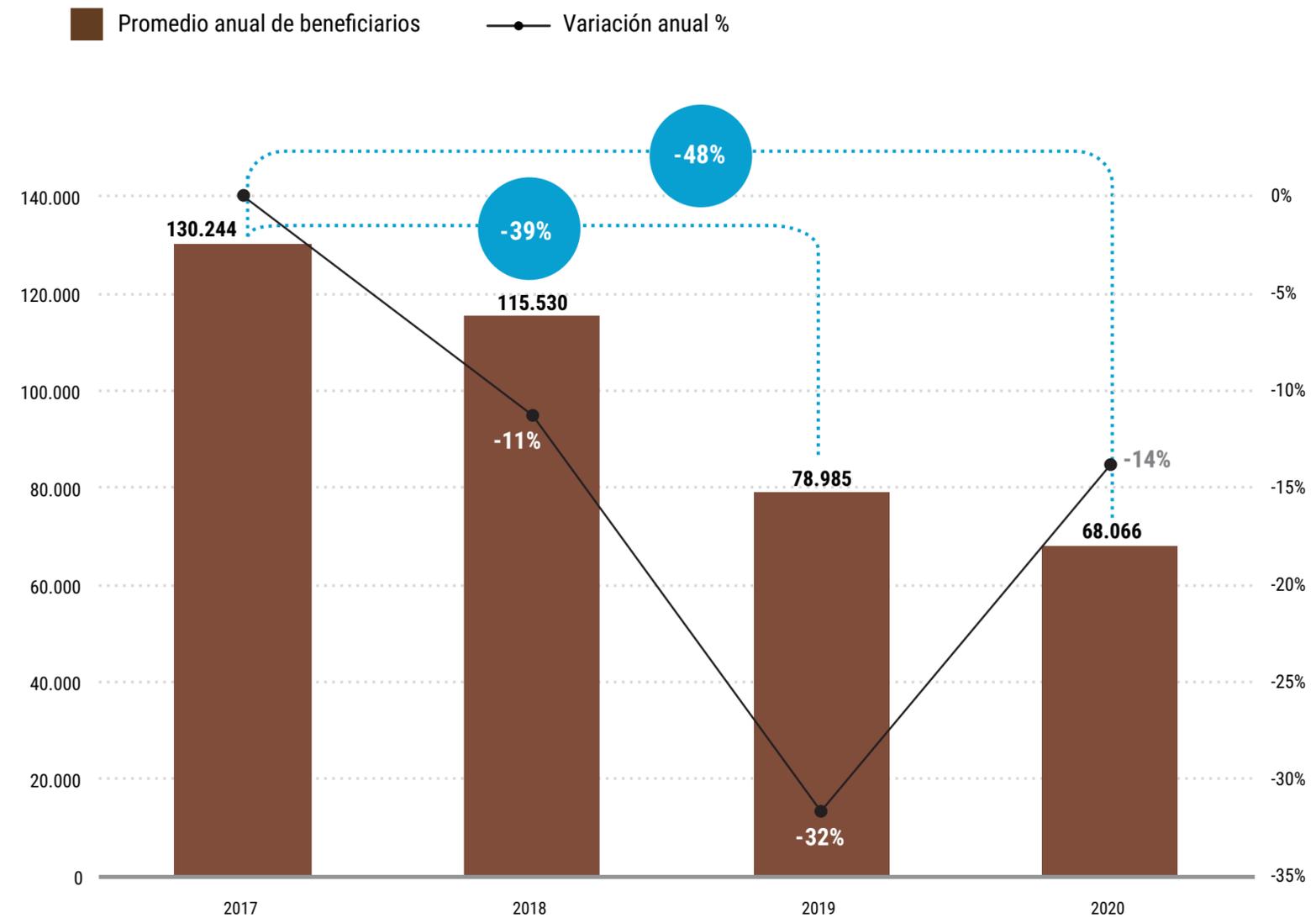
BENEFICIARIOS

TARIFA SOCIAL 2017-2020

Entre 2017 y 2020 los usuarios beneficiarios cordobeses de la Tarifa Social disminuyeron en un 48%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 36.500 usuarias y usuarios de la provincia como consecuencia de las medidas dispuestas por la ex Secretaria de Gobierno de Energía.

En 2020, y con el escenario económico condicionado por la pandemia (COVID-19), la caída de los beneficiarios incorporados pierde intensidad en relación al período anterior y alcanza el 14%.



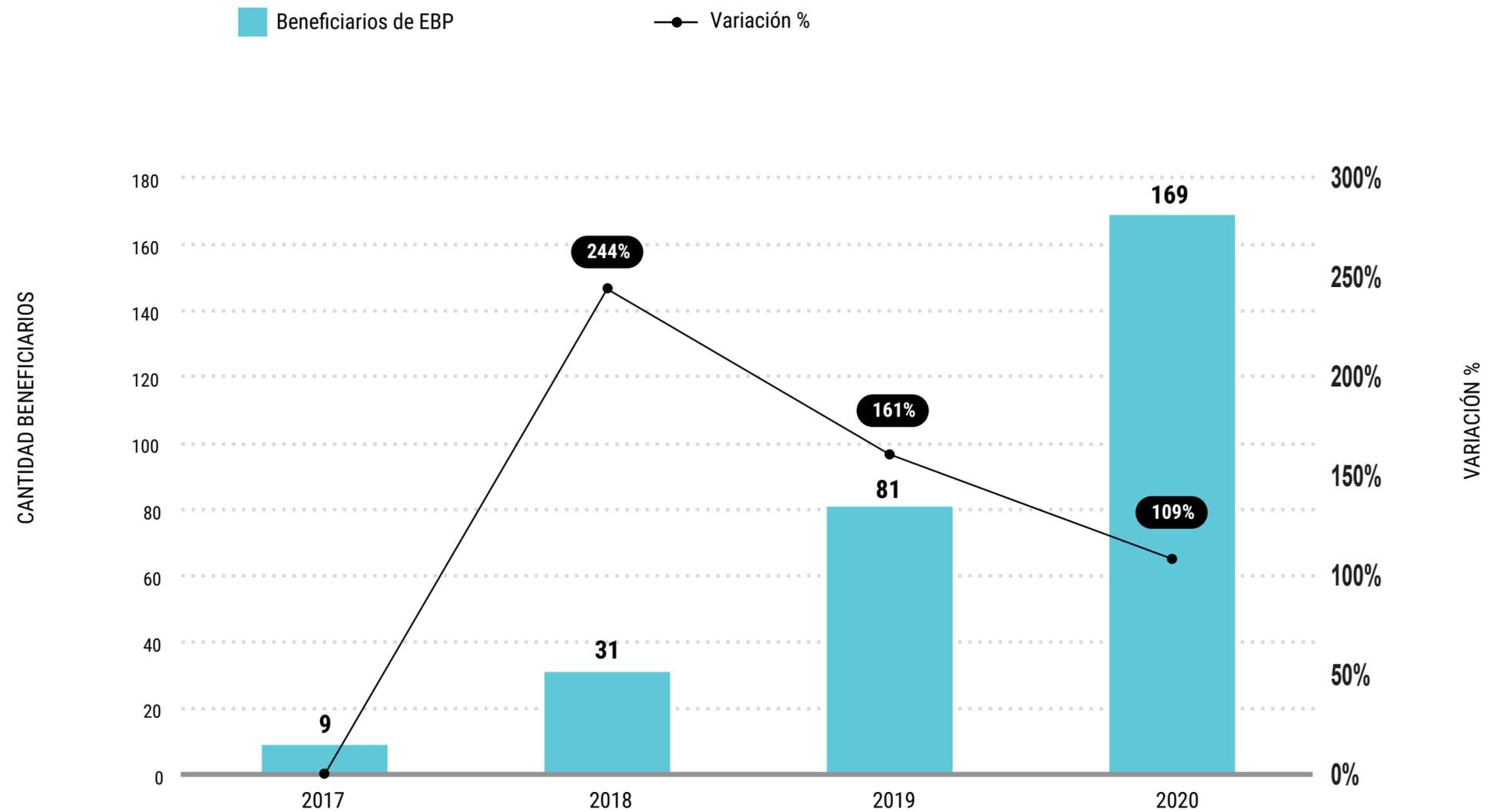
BENEFICIARIOS

ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2017-2020

Entre 2017 y 2020 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 1.778%.

En 2019 se incorporaron 50 Instituciones beneficiarias, y al año siguiente 88, siendo ese el mayor incremento de la serie, en términos absolutos.

Las incorporaciones en 2020 están ligadas, entre otros factores, al trabajo de las Comisiones de Usuarios y Usuarías creadas en el ámbito del ENARGAS.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

**FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES**

USUARIOS RESIDENCIALES

FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Pampeana, fue de 25% en comparación al 78% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

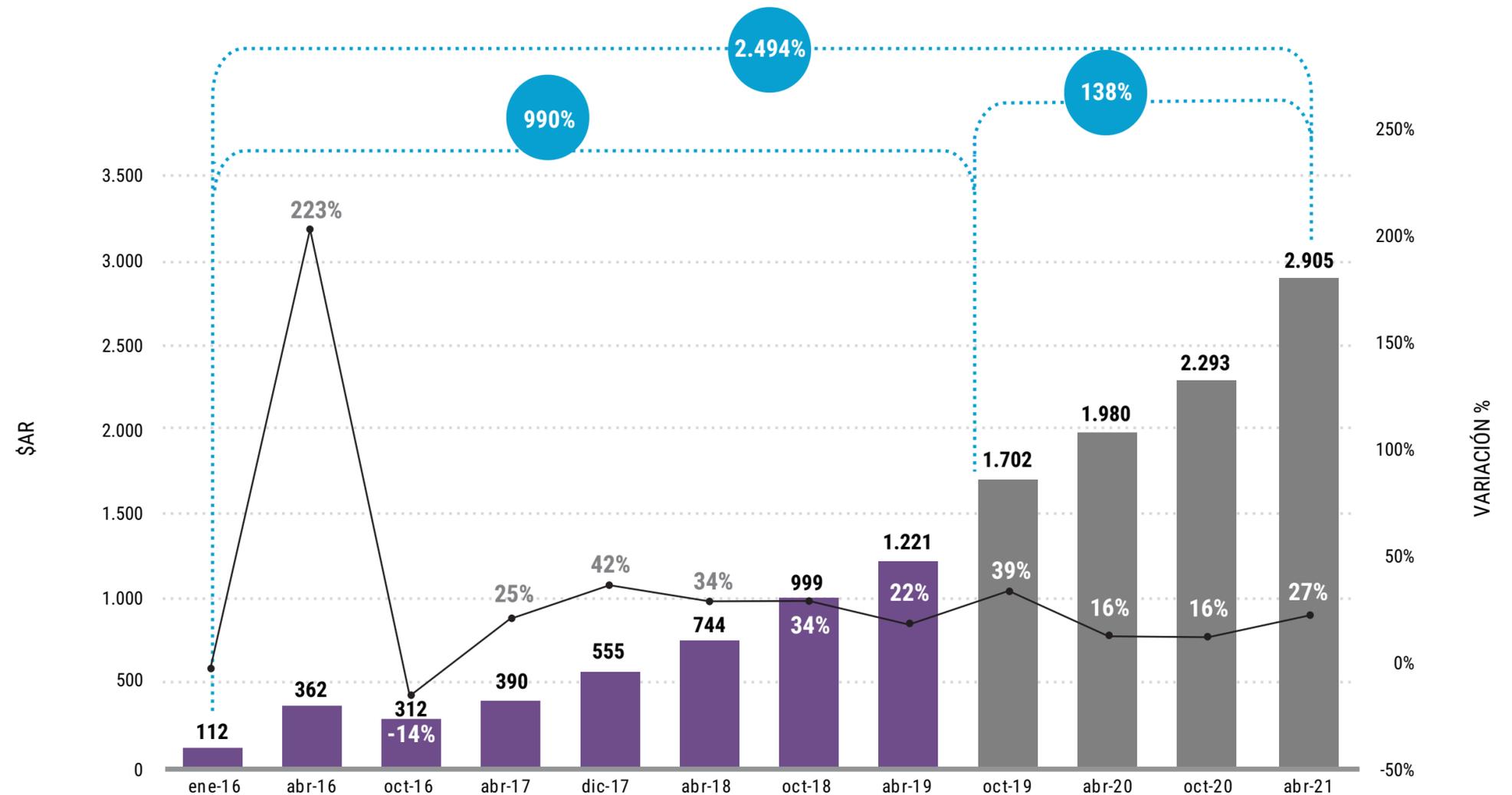
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 80% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 990%, equivalente a \$1.109 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 138% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de Córdoba podría haberse incrementado en un 2.494% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

**FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES
DE DISTRIBUIDORA DE
GAS DEL CENTRO S.A.**

FACTURA DE GAS NATURAL - DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.

RESIDENCIALES - FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Pampeana, fue de 25% en comparación al casi 77% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

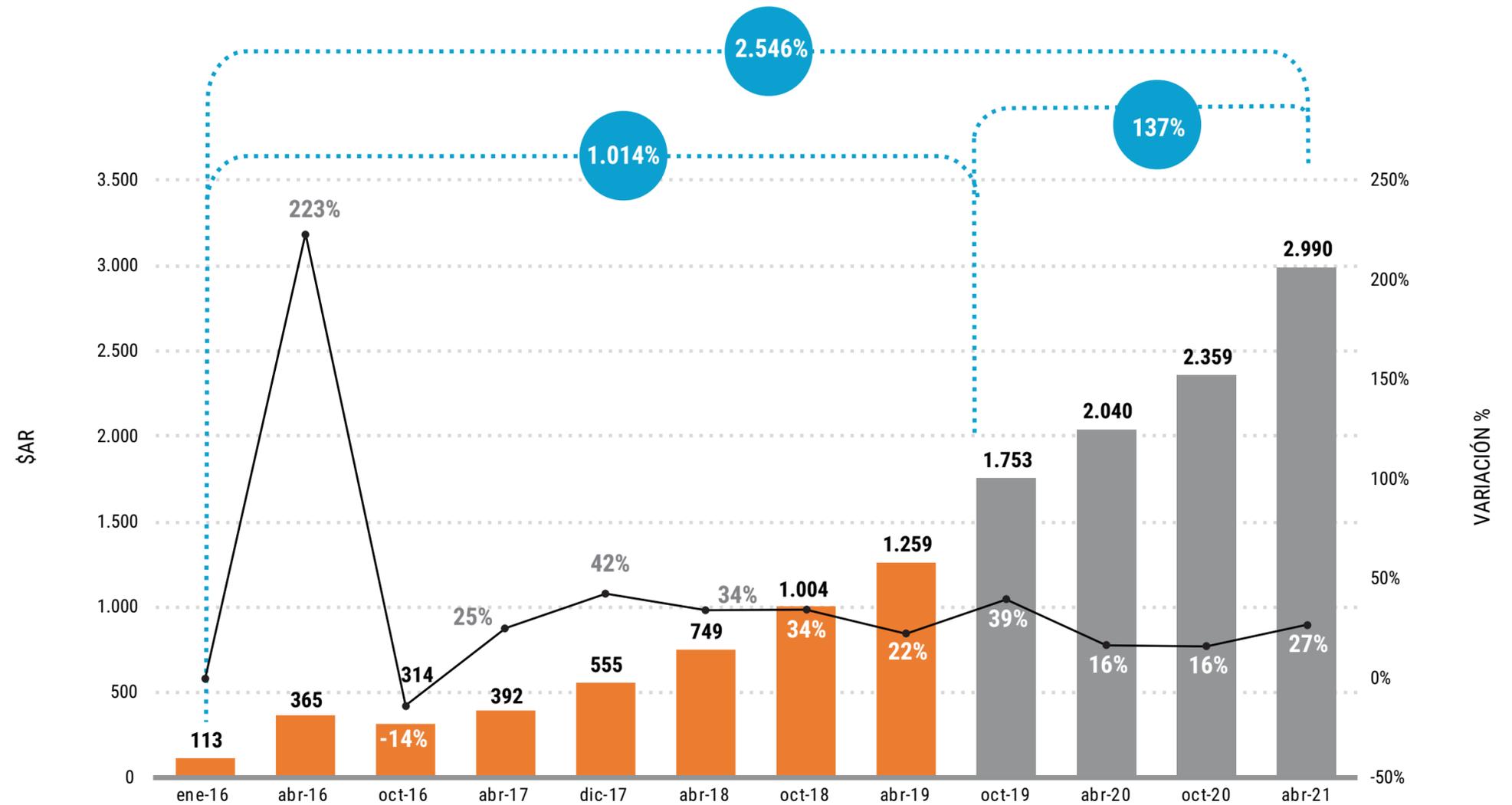
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 81% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 1.014%, equivalente a \$1.146 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 137% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de los usuarios de Distribuidora de Gas del Centro S.A. podría haberse incrementado en un 2.546% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE CÓRDOBA

RECLAMOS

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante 2020 ingresaron en la provincia de Córdoba un total de 19.155 reclamos, que representan el 5% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria se redujo un 35% respecto al año anterior.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 49%. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 42%. Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 9%. Asimismo, en 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 67%. En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (29%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 4%.

El 57% de los reclamos ingresados en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 43% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 59% resultaron improcedentes y el 41% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Con excepción de febrero, mes en el que no se observan variaciones, durante todo el año se registra un descenso de la cantidad de reclamos ingresados, principalmente en agosto (-46%) y diciembre (-50%).

■ Gestión de Prestaciones
■ Inconvenientes con el Suministro de Gas
■ Facturación y Gestión de Deudas
◆ Variación % 2020-2019
● Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios

