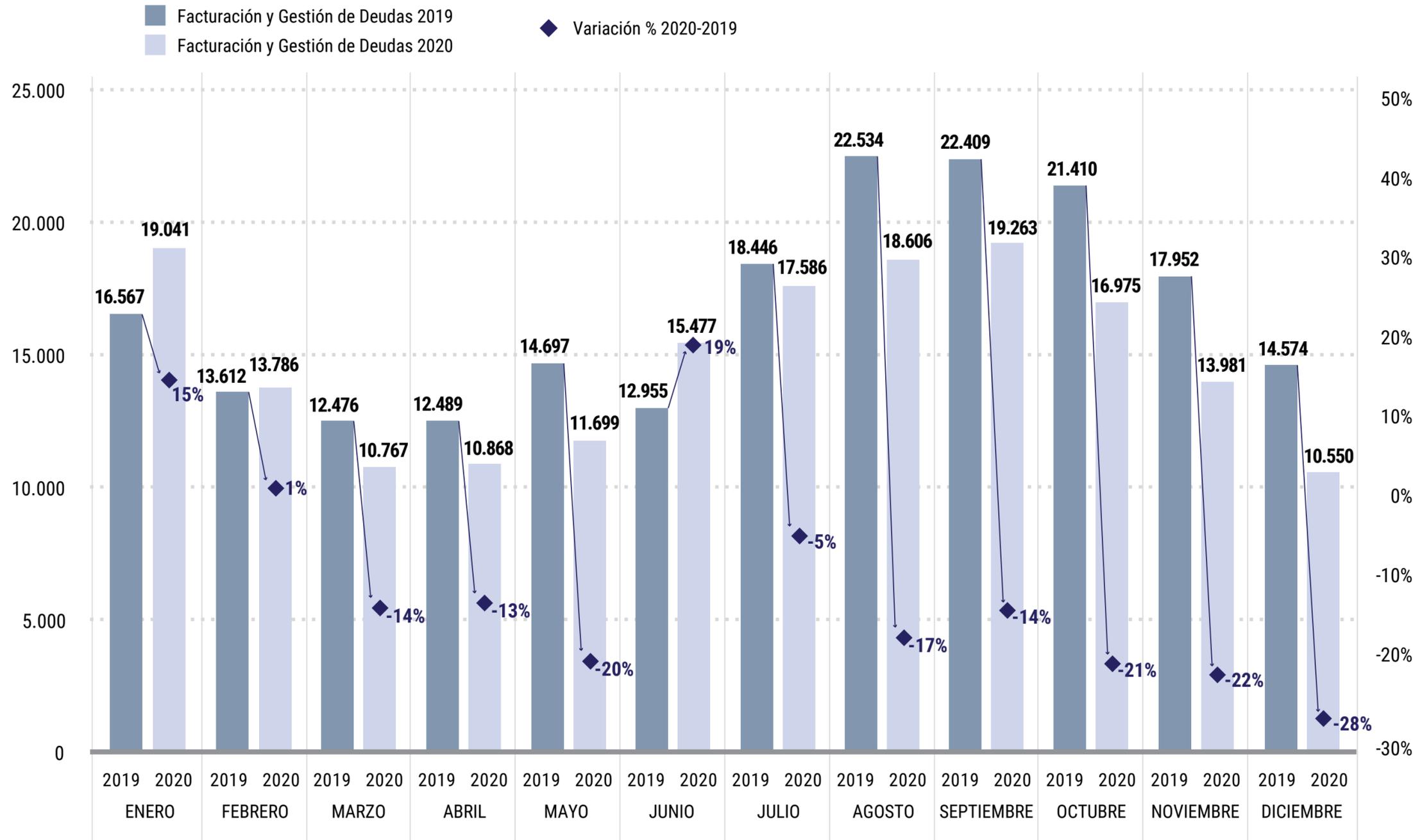


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

## RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS POR FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE DEUDAS 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos por motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD) durante los años 2019 y 2020 con una periodicidad mensual, cuya participación promedio en el total anual representa el 45% y 47% respectivamente.

En 2020 la cantidad de reclamos mensual promedio por FyGD fue de más de 14.800, un 10% menos de lo que ingresó en 2019 (16.677 promedio). De este modo, el 2020 se caracterizó por registrar solo en tres oportunidades una mayor cantidad de reclamos para esta tipología respecto del 2019, durante los meses de enero, febrero y junio (15%; 1%; 19%, respectivamente).

En el mes de junio, se da un crecimiento de los reclamos del 19%, que puede explicarse por el incremento típico en el consumo de la época invernal potenciado por una mayor permanencia de los usuarios en sus hogares, como consecuencia de la medida preventiva por la pandemia (COVID-19) del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) junto con las menores temperaturas registradas en relación con el año previo. También afectaron las quejas por las estimaciones de consumos realizadas al principio del ASPO.

Sin embargo, en el mes de julio vuelve a registrarse una disminución de los reclamos por FyGD, del 5%, que en la segunda mitad del año se profundiza progresivamente, alcanzando en noviembre y diciembre una baja del 22% y 28% respectivamente, en comparación al año anterior.

Esta reducción respecto al año 2019 puede ser explicada por los incrementos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas de Gas 2016-2020»), sin perjuicio del congelamiento de tarifas dispuesto a partir de septiembre 2019 (Resolución 521 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía), las modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio) y el diferimiento del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre.

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.