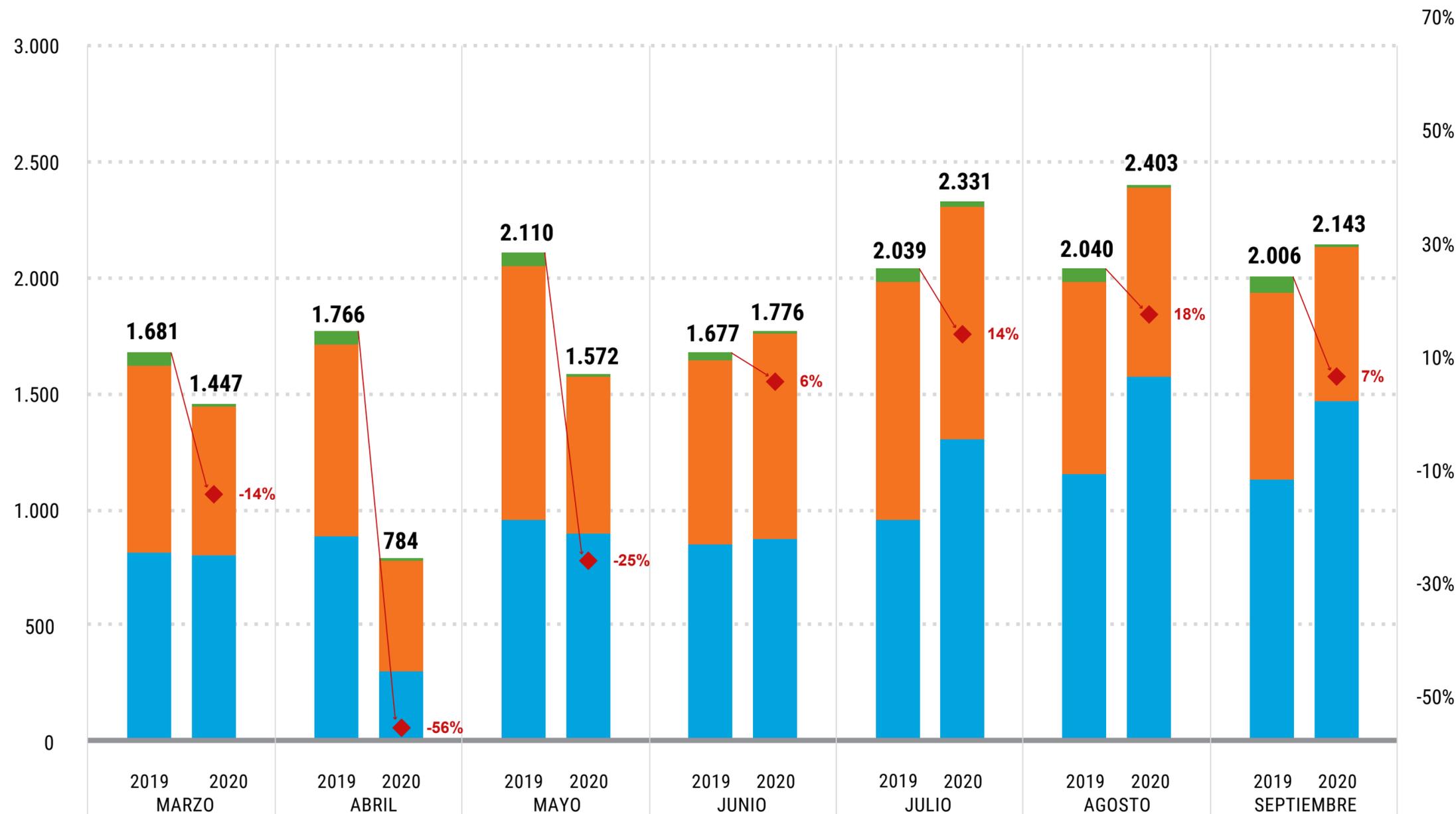


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - LITORAL GAS S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020

■ Inconvenientes con el Suministro de Gas
 ■ Gestión de Prestaciones
 ■ Facturación y Gestión de Deudas
 ◆ Variación % 2020-2019



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Litoral Gas S.A. durante los meses de marzo y septiembre de 2019 y 2020. Esta selección se realizó con el objeto de comparar la variación en los distintos tipos de reclamo durante el período del año afectado por la pandemia (COVID-19).

A partir de marzo 2020, con el inicio del período del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), el ingreso de reclamos presenta una reducción del 14% respecto al mismo período del año anterior, la cual se acentúa considerablemente en el mes de abril, con una caída del 56% y, aunque experimenta un recorte en la caída, se mantiene en el mes siguiente con un 25% de reclamos menos que los ingresados en mayo 2019. Esta tendencia se revierte a partir del mes de junio sostenidamente hasta septiembre, con incrementos que oscilan entre el 6% y el 18%, debido en parte al aumento de quejas propias del período invernal ante mayores consumos (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»), diferenciándose del total país, dado que a nivel global se observó una reducción en el ingreso de reclamos en el período julio-septiembre del año 2020.

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Litoral Gas S.A. recibió una mayor cantidad de reclamos como producto de la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas de Gas 2016-2020»). También contribuyeron al mayor volumen de 2019 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.

Los principales motivos de reclamos varían mensualmente, así como también entre un año y otro. Si bien en casi todos los meses analizados ambos tipos concentran similares cantidades, en el año 2019 los reclamos están relacionados en primer lugar con motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), en todos los meses, con la excepción de mayo y julio, cuando predominan los motivos de Inconvenientes con el suministro de gas (ISG).

En cuanto al año 2020, en los meses de marzo, mayo, julio y agosto se realizaron en primer lugar reclamos por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), mientras que en abril y junio la mayor concentración de reclamos fue por motivos de Inconvenientes con el suministro de gas (ISG).

En conclusión, ambos tipos de reclamos concentran, en todos los meses, más del 96% del total de reclamos durante el período analizado, por encima de lo observado para todas las distribuidoras a nivel nacional (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»). Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 50% (2019) y del 57% (2020) en relación al total de reclamos resueltos por la prestadora en el período analizado. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 46% para el período en cuestión durante el 2019 y el 41% en 2020.

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.