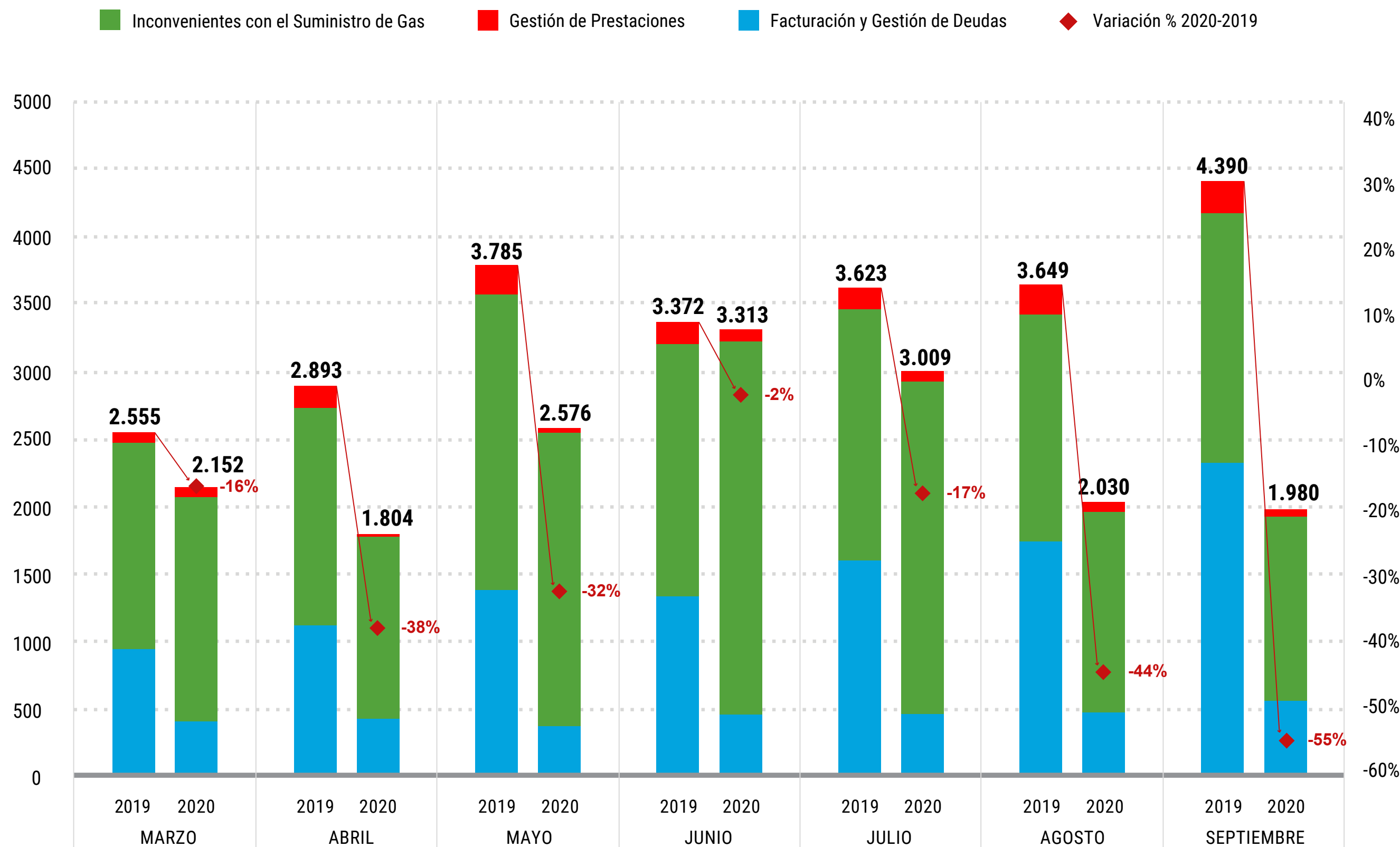


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Distribuidora de Gas Cuyana S.A. durante los meses de marzo a septiembre correspondientes a los años 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, respecto del año anterior, una reducción en los meses en análisis. No obstante, en el mes de junio se registran ingresos similares al año 2019, en parte como consecuencia del aumento de quejas propias del período invernal ante mayores consumos (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»). Por otra parte, a partir de este punto la cantidad de reclamos vuelve a descender progresivamente los meses siguientes hasta alcanzar la máxima reducción en el mes de septiembre, con un 55% menos de reclamos que los registrados en el año 2019.

El comportamiento de la serie resulta similar al total país, donde se observó una reducción en el ingreso de reclamos para todos los meses del 2020, con excepción de junio.

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Distribuidora de Gas Cuyana 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 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.

En sintonía con el total país (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»), los principales motivos de reclamos para Distribuidora de Gas Cuyana S.A., tanto en 2019 como en 2020, están relacionados en primer lugar con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG), y en un segundo lugar con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), a excepción de los meses de agosto y septiembre de 2019, donde los reclamos por FyGD superan a los reclamos por ISG. De esta manera estos dos tipos de reclamo concentran, en promedio, más del 94% del total de reclamos durante el período analizado en 2019, y más del 97% en 2020. Por otra parte, si bien los reclamos por FyGD se ubican en un segundo lugar, en 2020 se visualiza una disminución en la participación sobre el total (19% promedio en 2020 contra 43% promedio en 2019), contrariamente a lo ocurrido con reclamos por ISG (79% promedio en 2020 contra 52% en 2019).

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.