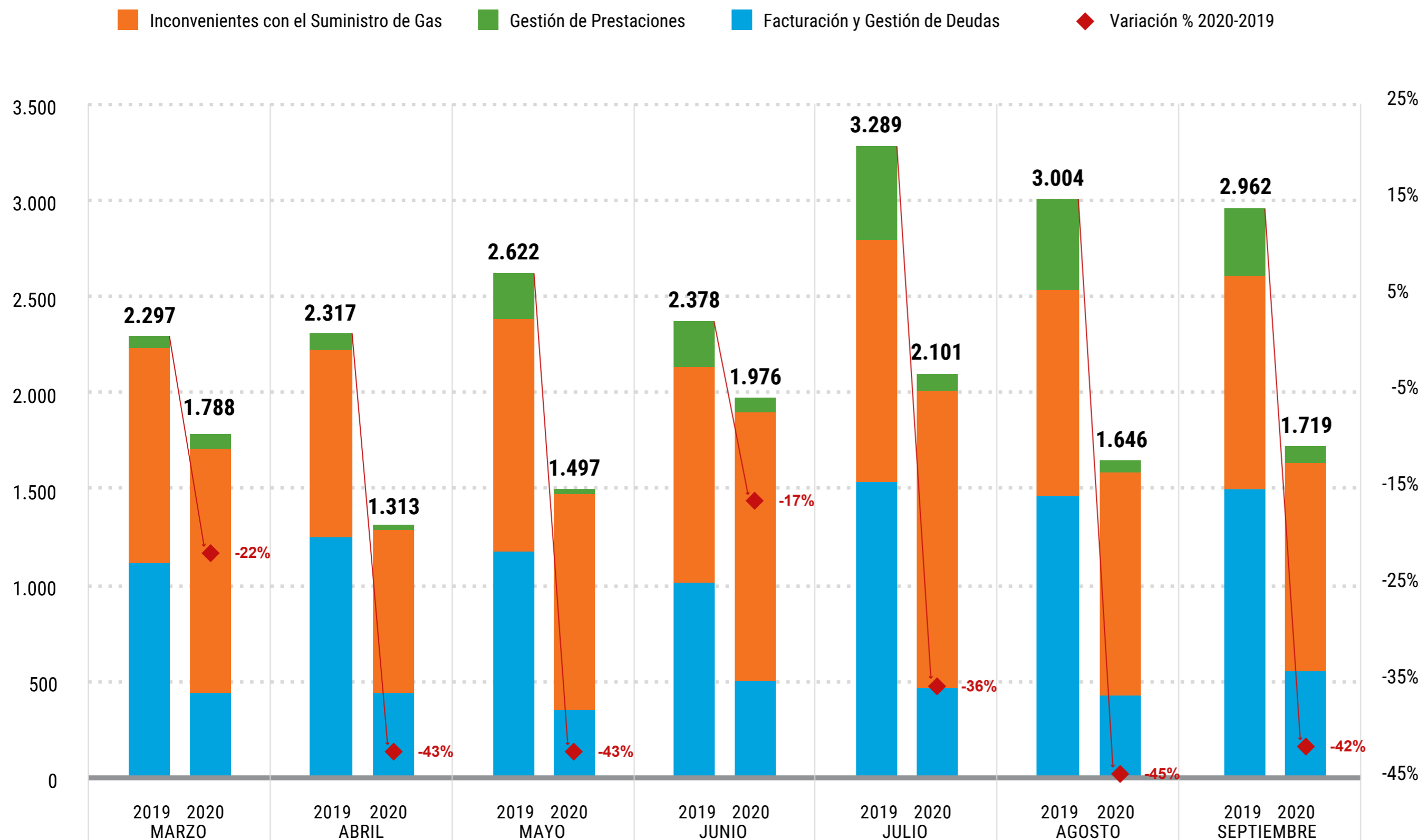


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Distribuidora de Gas del Centro 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 una reducción en los meses en análisis, que oscila entre una baja del 17% (junio) y del 45% (agosto). Esto resulta en consonancia con lo observado en la serie de reclamos total país respecto del año anterior, que, con excepción de junio, también evidencia un descenso durante todo el período, principalmente en los meses de abril (-31%) y mayo (-30%) (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»).

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Distribuidora de Gas del Centro 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 entre un año y otro. En 2019 los reclamos están relacionados, en primer lugar, con motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), a excepción de los meses de marzo, mayo y junio, en los que predominan, con escasa diferencia, los motivos de Inconvenientes con el suministro de gas (ISG). Durante este año, ambos tipos de reclamos concentran en promedio el 90% del total.

En cuanto al año 2020, la mayor concentración de reclamos es por motivos de ISG en todos los meses del período analizado, seguido por motivos de FyGD. En este caso, la suma de ambos tipos de reclamos concentran en promedio el 96% del total de los reclamos resueltos.

Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 48% en 2019 y del 26% en 2020 respecto al total de reclamos resueltos entre marzo y septiembre. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 42% para el período en cuestión durante el 2019 y el 70% 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.