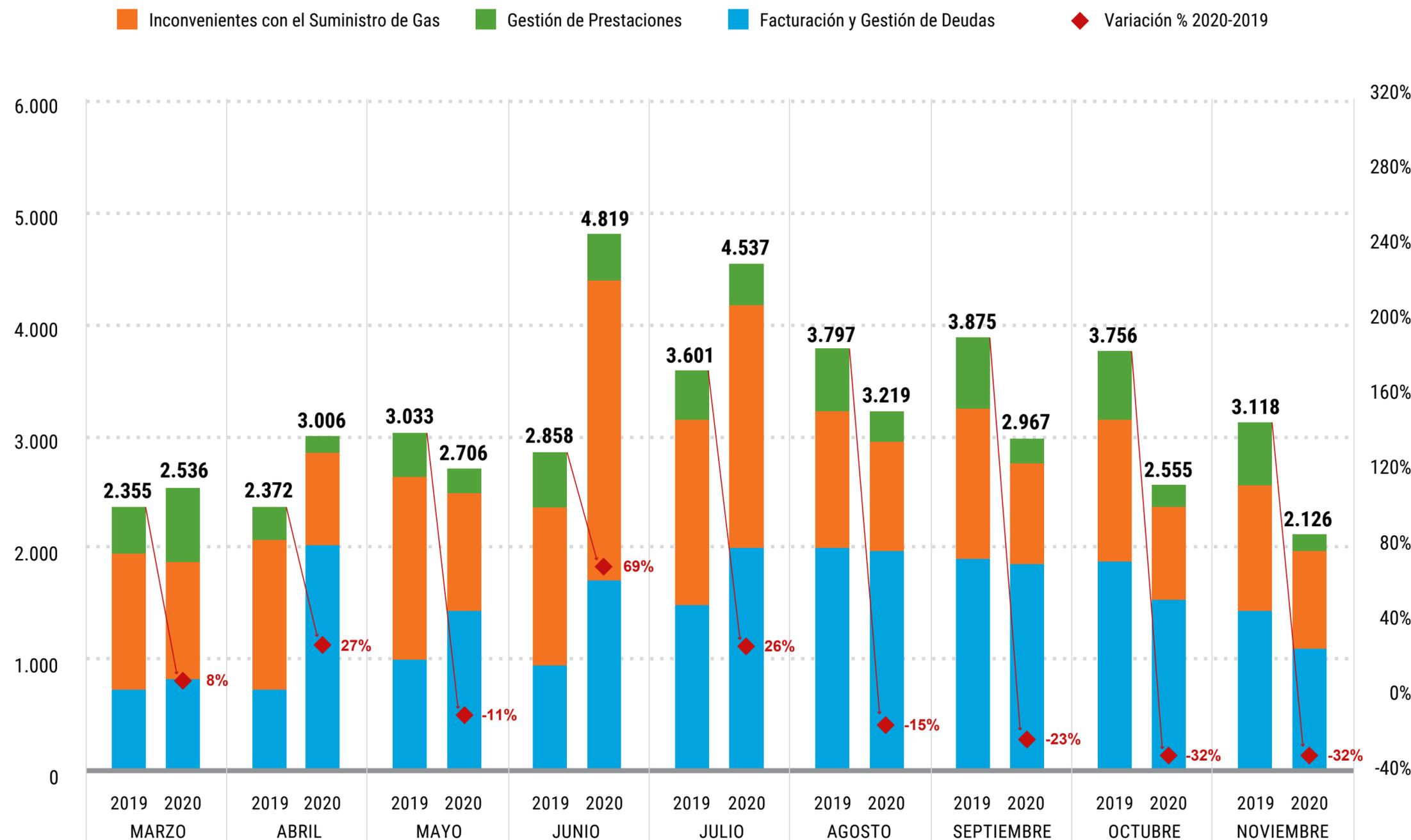


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Camuzzi Gas del Sur S.A. durante los meses de marzo a noviembre, para 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). Al respecto, cabe aclarar que tras el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) dispuesto a partir del marzo 2020 y la progresiva implementación del Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) en distintos puntos del país en los meses subsiguientes, el Artículo 3º del Decreto N° 875/20 del 07 de noviembre de 2020 amplió la medida de DISPO a un universo mayor de áreas del territorio nacional para que reanuden su actividad presencial conforme sus disposiciones y las normas complementarias en materia sanitaria.

En el inicio del período del ASPO, si bien a nivel global las Distribuidoras recibieron menor cantidad de reclamos en comparación con el año anterior (ver Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020), en este caso se observa un incremento en el total de reclamos recibidos en los meses de marzo (8%) y abril (27%). Con el inicio del período invernal, se observa el característico aumento de las quejas, que afecta a los meses de junio y julio, con una variación del 69% y del 26% respectivamente en relación al año anterior. Respecto a los meses restantes, se produce un descenso en la cantidad de reclamos que varía entre un -11% (mayo) y un -32% (octubre y noviembre).

A nivel general se observa un alto nivel de reclamos ingresados durante el año 2019 vinculado con la aplicación de aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas Gas 2016-2020»), a 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. Comparativamente, en el caso de Camuzzi Gas del Sur S.A. se observa la situación inversa en los meses de marzo y abril 2020, donde la prestadora recibió una mayor cantidad de quejas que la registrada por el total nacional respecto al mismo período del año anterior.

Los principales motivos de reclamos varían entre un año y otro. En 2019 los reclamos están relacionados, en primer lugar, con motivos de Inconvenientes con el suministro de gas (ISG). Esta tendencia se observa entre marzo y julio. En los meses siguientes predominan los reclamos por motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). Durante este año, ambos tipos concentran el 85% del total.

En cuanto al año 2020, la mayor concentración de reclamos es por motivos de FyGD en todos los meses del período observado, con excepción de marzo, junio y julio cuando predominan los reclamos por motivos de ISG. En este caso, la suma de ambos tipos de reclamos concentra en promedio el 91% del total de los reclamos resueltos.

Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 42% en 2019 y del 51% en 2020 respecto al total de reclamos resueltos entre marzo y noviembre. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 43% para el período en cuestión durante el 2019 y el 40% 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.