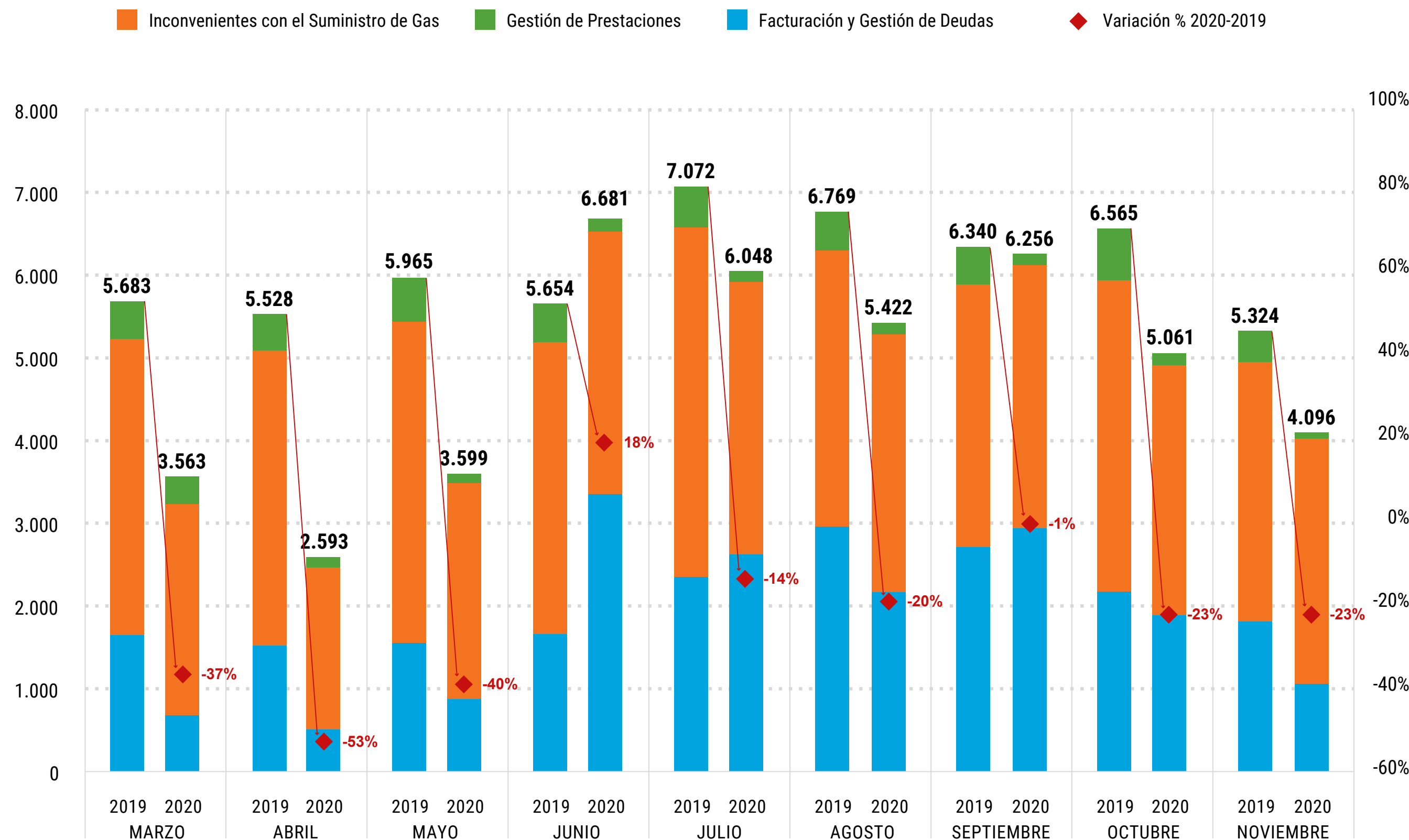


# RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - NATURGY BAN S.A.

## RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en Naturgy Ban S.A. durante los meses de marzo y noviembre 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). Al respecto, tras el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) dispuesto a partir de marzo 2020 y la progresiva implementación del Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) en distintos puntos del país en los meses subsiguientes, el Artículo 3° del Decreto N° 875/20 del 07 de noviembre 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. Dentro de las áreas incorporadas en esta última etapa se incluye el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), zona de licencia de Naturgy BAN S.A.

A partir del inicio del período del ASPO, y en consonancia con lo acontecido a nivel nacional en las Distribuidoras (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»), Naturgy Ban S.A. presenta una disminución de reclamos para todos los meses del 2020, que oscila entre -1% (septiembre) y -53% (abril), con excepción del mes de junio, en el que se verifica un incremento de 18%.

Asimismo, y al igual que lo observado a nivel general, durante el año 2019 Naturgy Ban 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.

En 2019 y 2020 los principales motivos de reclamos están relacionados con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG) durante todos los meses observados, con excepción de junio 2020, mes en el que predominan los reclamos por motivos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). Ambos tipos concentran en promedio el 93% del total en 2019 y 97% en 2020.

Asimismo, los reclamos por FyGD tienen una participación del 34% en 2019 y del 37% en 2020 respecto al total de reclamos resueltos entre marzo y noviembre. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 59% para el período en cuestión durante el 2019 y el 60% 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.