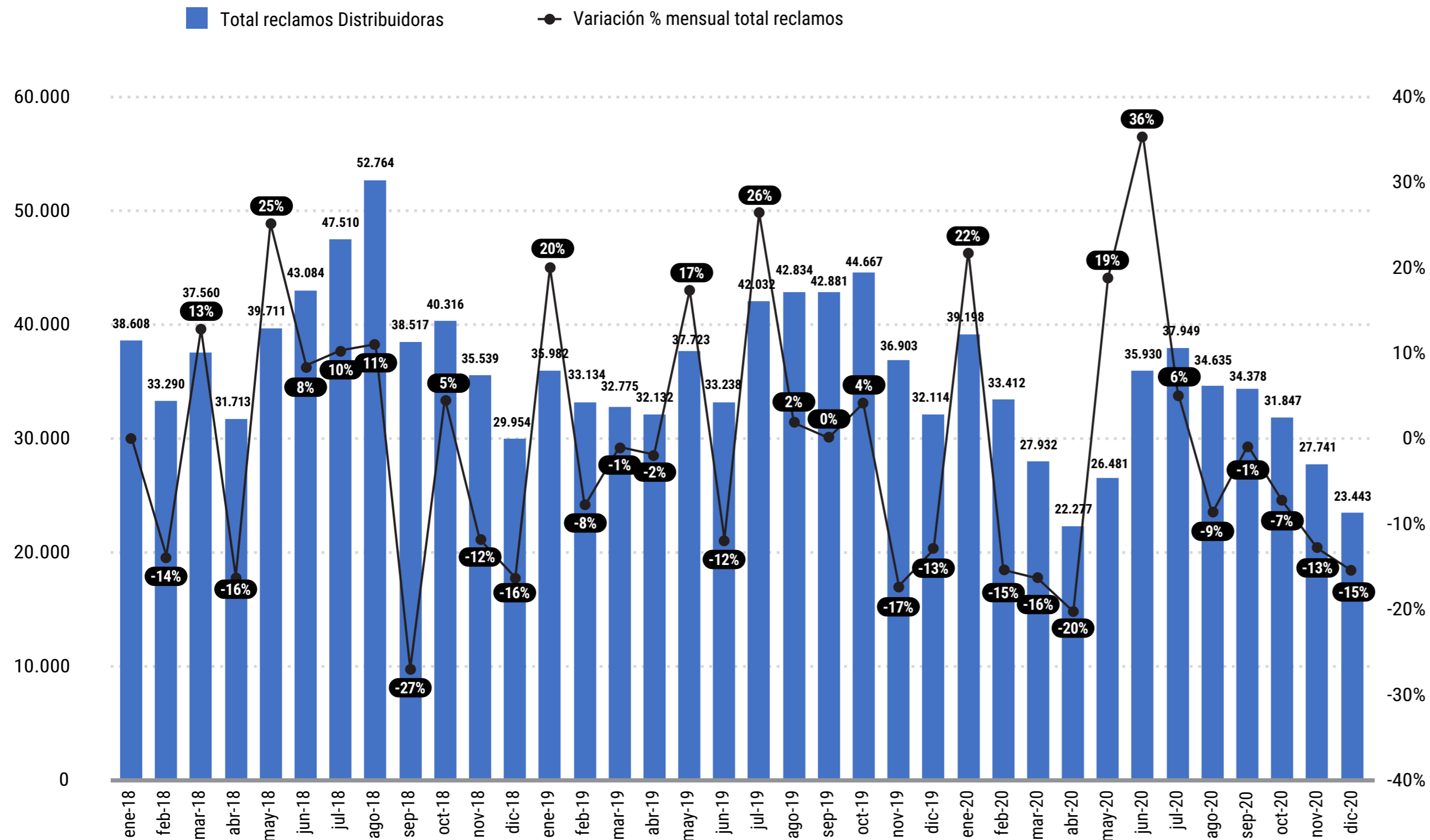


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS 2018-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos recibidos por las Distribuidoras durante los años 2018, 2019 y 2020. Durante todo el período analizado se verifican picos de reclamos correspondientes a los meses de invierno, como consecuencia del aumento del consumo de gas dada su estacionalidad.

A partir del año 2018 se registró un aumento sostenido de los reclamos, aún en meses de baja estacionalidad por consumo. Este comportamiento se originó por la aplicación de nuevas medidas tarifarias (ver «[Tarifas de Gas 2016 - 2020](#)») que generaron un mayor ingreso de tramitaciones relacionadas con la facturación. En tal sentido, se observa una mayor cantidad de reclamos recibidos en los primeros meses de 2018 como consecuencia de la aplicación de las nuevas actualizaciones tarifarias a partir de abril 2017, repitiéndose este comportamiento con los sucesivos aumentos de abril y octubre 2018. Asimismo, el diferimiento del pago de los consumos de invierno sumado a los mayores consumos de la época invernal contribuyeron al incremento en el volumen de reclamos.

En 2019, si bien ingresó una menor cantidad de reclamos respecto al año anterior (5%), la curva demuestra un comportamiento similar dado que se aplicaron distintas medidas en materia de facturación, que naturalmente generan presentaciones por parte de los usuarios. En tal sentido, un nuevo incremento tarifario efectivizado en el mes de abril y la implementación de la emisión mensual de facturas a partir de junio impactaron en el aumento de reclamos recibidos durante el segundo semestre del año (ver «[Usuarios de Gas Natural Residenciales 2016-2019](#)»). Asimismo, el diferimiento del pago de los consumos del invierno, tuvieron injerencia en el ingreso de reclamos durante el último trimestre 2019 y primer trimestre 2020.

A partir de marzo 2020 y en un escenario condicionado por la pandemia (COVID-19), se verifica en todos los meses un descenso en la cantidad de reclamos ingresados en relación a los dos años anteriores, con excepción de junio, en el que se observa un incremento del 8% en relación al mismo mes 2019. En este sentido, la variación anual del total de reclamos ingresados entre 2020 y 2019 resulta del -16%.

Para mayor precisión acerca de los datos visualizados, 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.