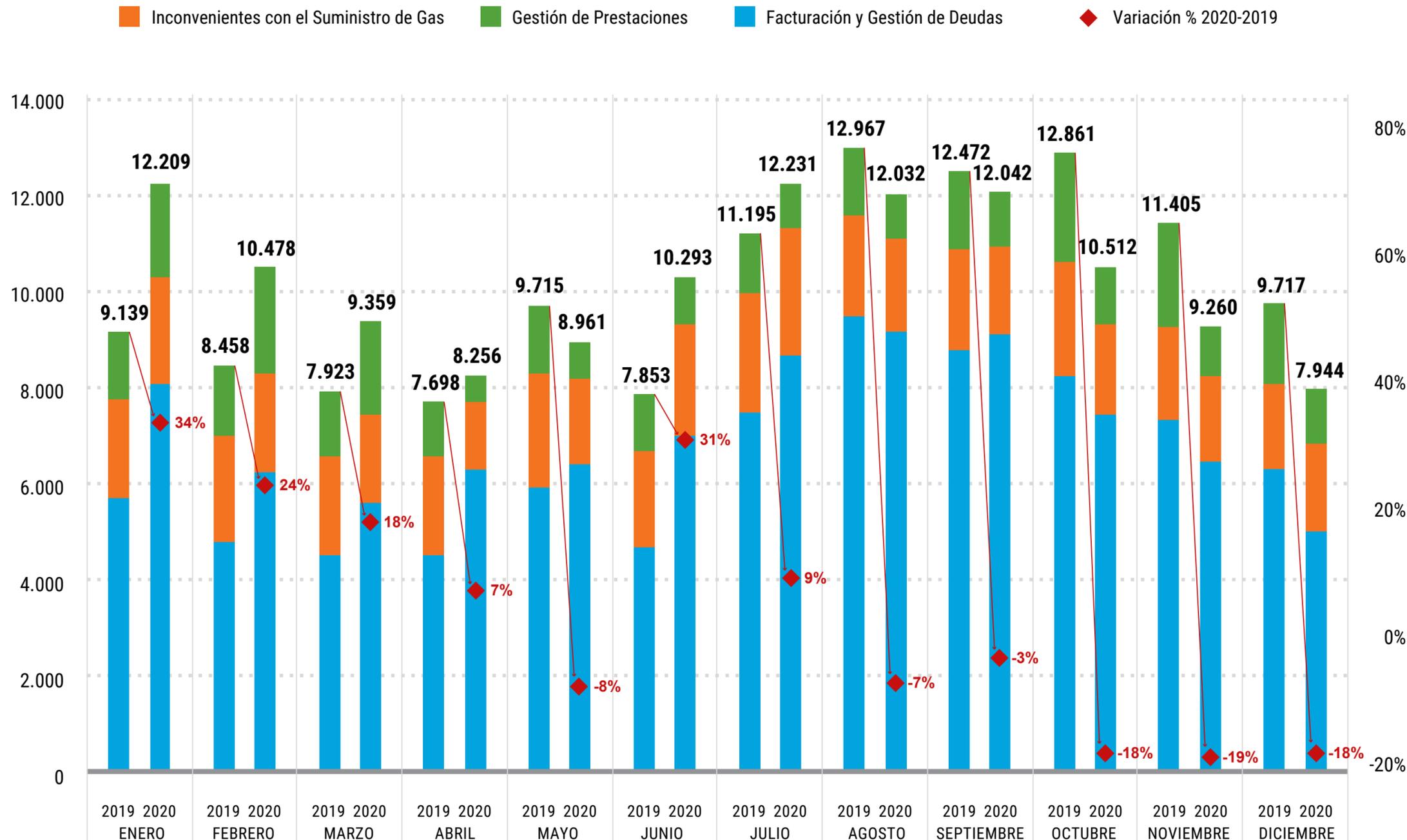


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución de los reclamos por tipo ingresados y resueltos en Camuzzi Gas Pampeana S.A. durante los años 2019 y 2020 con una periodicidad mensual.

En el primer cuatrimestre de 2020 se registra un incremento en el total de reclamos ingresados respecto a 2019, que oscila entre el 34% (enero) y el 7% (abril). El mismo se origina principalmente por el aumento en los reclamos por factura no recibida durante los meses de enero a marzo del 2020. Asimismo, en el mes de abril se observa un aumento de los reclamos ante problemas en las estimaciones de consumo, relacionado con la imposibilidad de tomar lectura en gran parte del país, situación que se generó al inicio de la medida preventiva adoptada por la pandemia (COVID-19), Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Si bien en el mes de mayo se observa una reducción del 8% en el total de reclamos respecto al mismo mes del año anterior, en el período invernal el nivel de reclamos comienza a ascender, con picos del 31% y el 9% en los meses de junio y julio, respectivamente. Dichos aumentos, al igual que el primer cuatrimestre, se originaron principalmente en el ingreso de reclamos por lecturas erróneas y estimaciones de consumos.

A partir de agosto (-7%) y hasta fin de año (-18%), se observa un descenso más pronunciado en los reclamos, que se encuentra en consonancia con lo ocurrido a nivel país (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

Al igual que lo que ocurre a nivel país, los reclamos en 2019 estuvieron condicionados por la aplicación de aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver [Tarifas Gas 2016-2020](#)). Asimismo, en la segunda parte del año también incidieron 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.

De esta manera, y a diferencia de lo ocurrido en el total país (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)), donde a pesar de presentar proporciones similares predominan los reclamos de Inconvenientes con el suministro de gas (ISG), los principales motivos de reclamos para Camuzzi Gas Pampeana S.A., tanto en 2019 como en 2020, están relacionados con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). Si bien en este caso ambos tipos de reclamos concentran más del 85% del total de reclamos durante el período analizado, los reclamos por FyGD alcanzan casi el 64% del total en 2019 y el 69% en 2020. Por otra parte, los reclamos por ISG, en 2020 experimentan una leve disminución en la participación sobre el total (19% promedio en 2020 contra 21% promedio en 2019) que acompaña el aumento de FyGD mencionado.

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.