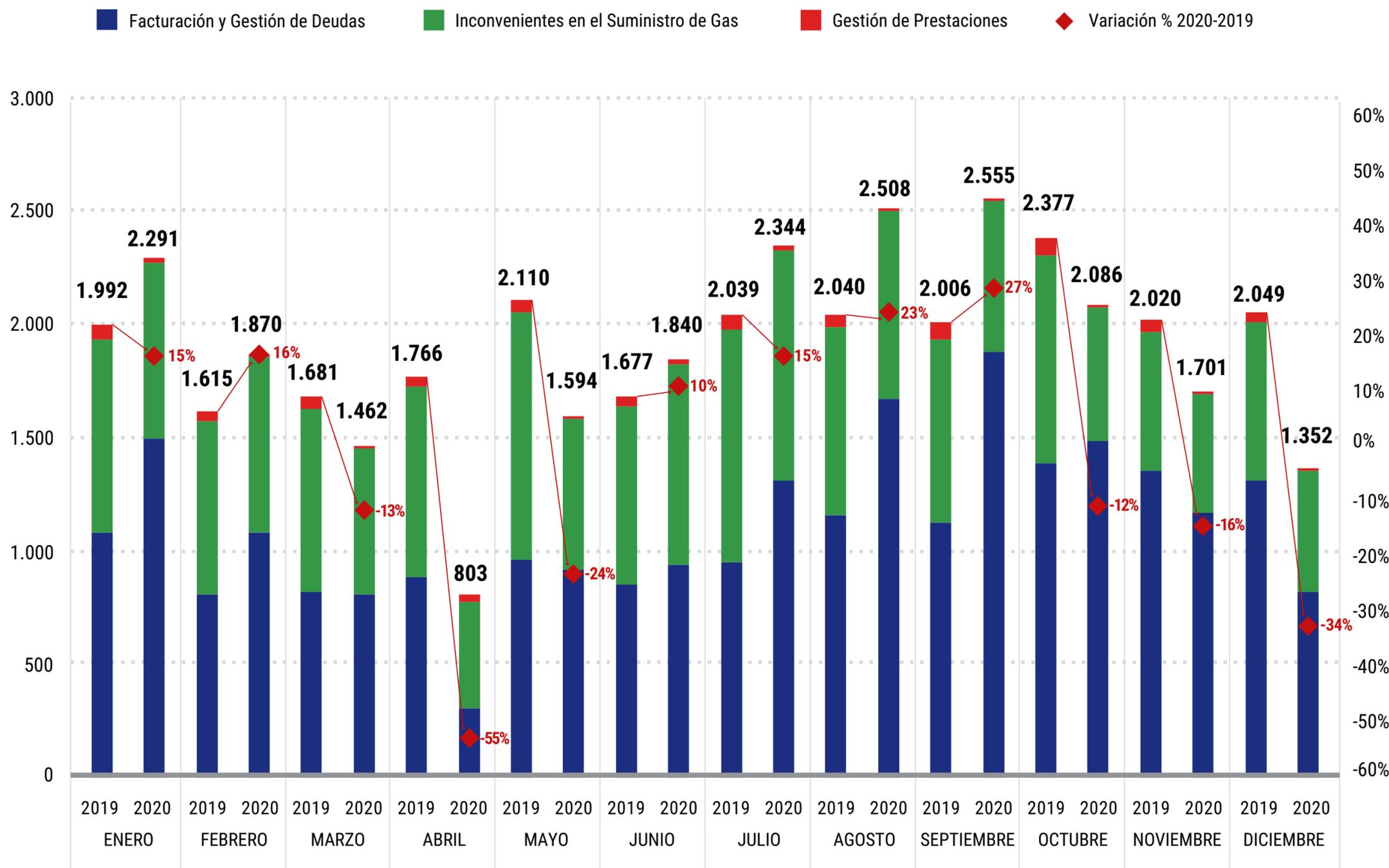


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - LITORAL S.A.

RECLAMOS INGRESADOS POR TIPO 2019-2020



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

Durante los dos primeros meses de 2020 se registra un incremento en los reclamos ingresados en la distribuidora. A partir de marzo, con el inicio de la medida preventiva adoptada por la pandemia (COVID-19), Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), el ingreso de reclamos presenta una reducción del 13% respecto al mismo período de 2019, la cual se acentúa considerablemente en el mes de abril (-55%), y se sostiene en mayo, aunque con menor intensidad (-24%).

A partir de junio y hasta septiembre esta tendencia se revierte, con incrementos que oscilan entre el 10% y el 27% respectivamente, que se originan ante un mayor ingreso de los reclamos de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), por lectura y estimación errónea, debido a las restricciones de movilidad en gran parte del país a partir del inicio del ASPO. Por otro lado, desde de octubre (-12%) y hasta fin de año (-34%), se observa un descenso más pronunciado en los reclamos, que se encuentra en consonancia con lo ocurrido en el total país (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»).

Al igual que lo que sucede a nivel nacional, 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.

Los principales motivos de reclamos para Litoral Gas S.A., tanto en 2019 como en 2020, están relacionados con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD) y con Inconvenientes con el suministro de gas (ISG), en primer y segundo lugar respectivamente.

De esta manera, ambos tipos de reclamos concentran más del 97% del total durante el período analizado, por encima de lo observado para todas las distribuidoras a nivel nacional. Respecto a los reclamos por FyGD, la participación es del 54% en 2019 y del 62% en 2020 en relación al total de reclamos resueltos por la distribuidora. Los reclamos por ISG, por su parte, concentran el 43% para el período en cuestión durante el 2019 y el 37% 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.