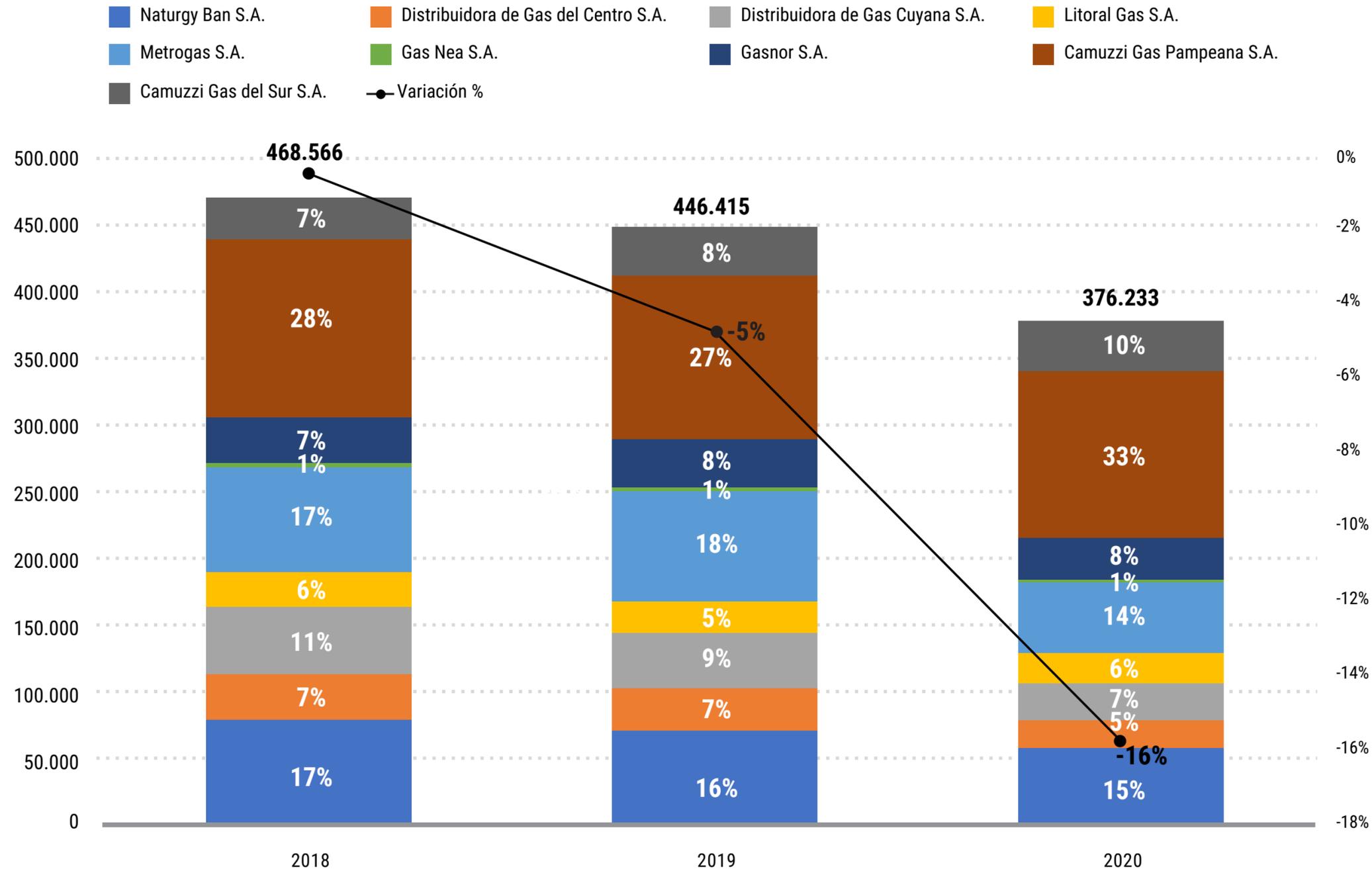


RECLAMOS POR DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR DISTRIBUIDORA 2018-2020



Se observa la participación de las Licenciatarias de distribución de gas natural por redes en la totalidad de reclamos ingresados para los años 2018 a 2020.

A lo largo del informe se hará referencia a la cantidad de reclamos cada mil usuarios con el objetivo de poder comparar el caudal de reclamos entre las Licenciatarias, neutralizando el efecto de la cantidad de suministros existente en cada una de ellas.

A nivel general, se registra un descenso en los reclamos ingresados que comienza con una baja del 5% en 2019 respecto del año anterior y que se intensifica en 2020, alcanzando una disminución del 16% con relación al 2019. El volumen de reclamos observado en 2018 tiene su origen en gran medida por los incrementos tarifarios aplicados a partir de los meses abril y octubre 2018 (ver «Tarifas Gas 2016-2020»), así como también la aplicación del diferimiento para el pago de parte de los consumos invernales. En 2019, se mantiene elevado el nivel de reclamos ingresados como consecuencia de las distintas medidas aplicadas que afectaron la facturación de los consumos, tales como la aplicación de aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio, 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. Por último, en 2020 el comportamiento de los reclamos pudo verse afectado con motivos de la pandemia (COVID-19), así como también por el congelamiento de las tarifas.

De este modo, de los 468.566 reclamos ingresados durante 2018, el 28% corresponde a Camuzzi Gas Pampeana S.A., con 98 reclamos ingresados cada mil usuarios. Naturgy Ban S.A. y Metrogas S.A. concentraron el 17%, con 48 y 33 reclamos por mil, respectivamente. En cuanto a Distribuidora de Gas Cuyana S.A., si bien tuvo una participación del 11% en el total, los reclamos ingresados cada mil usuarios fueron 84, convirtiéndose en la segunda distribuidora con más reclamos. Camuzzi Gas del Sur S.A., Distribuidora de Gas del Centro S.A. y Gasnor S.A. tuvieron una participación del 7%, con 45, 47 y 62, respectivamente, siendo esta última la tercera prestadora con más reclamos ingresados cada mil. Por último, el porcentaje en el total de Litoral Gas S.A. fue del 6%, con 35 reclamos cada mil usuarios, y el de Gasnea S.A. del 1%, con 27 por mil, siendo esta última la Licenciataria con menor incidencia y volumen.

En 2019 el total de reclamos ingresados ascendió a 446.415. Camuzzi Gas Pampeana S.A. mantuvo el primer lugar, sin embargo redujo la cantidad de reclamos en un 9% respecto del año anterior, concentrando el 27% del total, 89 cada mil. Metrogas S.A., por su parte, aumenta su participación en 1 p.p., y Naturgy Ban S.A. la disminuye en la misma proporción. Por otro lado, los reclamos ingresados en Distribuidora de Gas Cuyana S.A. disminuyeron un 18%, acercándose a Gasnor S.A., que incrementó levemente su participación, representando 68 y 64 reclamos cada mil usuarios, respectivamente. Camuzzi Gas del Sur S.A. también tuvo un incremento de 1 p.p., llegando a 51 reclamos ingresados cada mil usuarios. En cuanto a Distribuidora de Gas del Centro S.A., mantuvo su participación en el total, disminuyendo levemente los reclamos ingresados, a diferencia de Gasnea S.A., que, aunque también la sostuvo, incrementó los reclamos ingresados a 30 cada mil. En cuanto a Litoral Gas S.A., disminuyó su participación en 1 p.p., alcanzando 32 reclamos cada mil usuarios.

Ya en 2020, y en un escenario condicionado por la pandemia (COVID-19), todas las prestadoras registran una caída en la cantidad de reclamos ingresados, con excepción de Camuzzi Gas Pampeana S.A. y Camuzzi Gas del Sur S.A. que, aunque permanecen estables en la cantidad de reclamos por mil, evidencian un incremento del total en relación al año anterior del 2% y del 3%, respectivamente. Naturgy Ban S.A. (15%) y Metrogas S.A. (14%) disminuyen su participación. Esta última alcanza un ingreso de 22 reclamos cada mil usuarios, siendo junto con Gasnea S.A., la prestadora con menor cantidad registrada en este año. En cuanto a Gasnor S.A., su participación en el total se mantiene, disminuyendo el número de reclamos a 54 por mil. Distribuidora de Gas del Centro S.A. y Distribuidora de Gas Cuyana S.A. pierden 2 p.p. en la participación total, con un descenso significativo de los reclamos ingresados, mientras que Litoral Gas S.A. se mantiene constante a pesar de incrementar levemente su participación 1 p.p. Cabe señalar que durante la emergencia sanitaria y a partir de las medidas adoptadas para restringir la movilidad, se afectaron los procesos de atención de las Licenciatarias, que debieron adecuar los mismos a los fines de brindar el servicio, priorizando la atención de emergencias.

Para mayor precisión acerca de los datos analizados, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos.