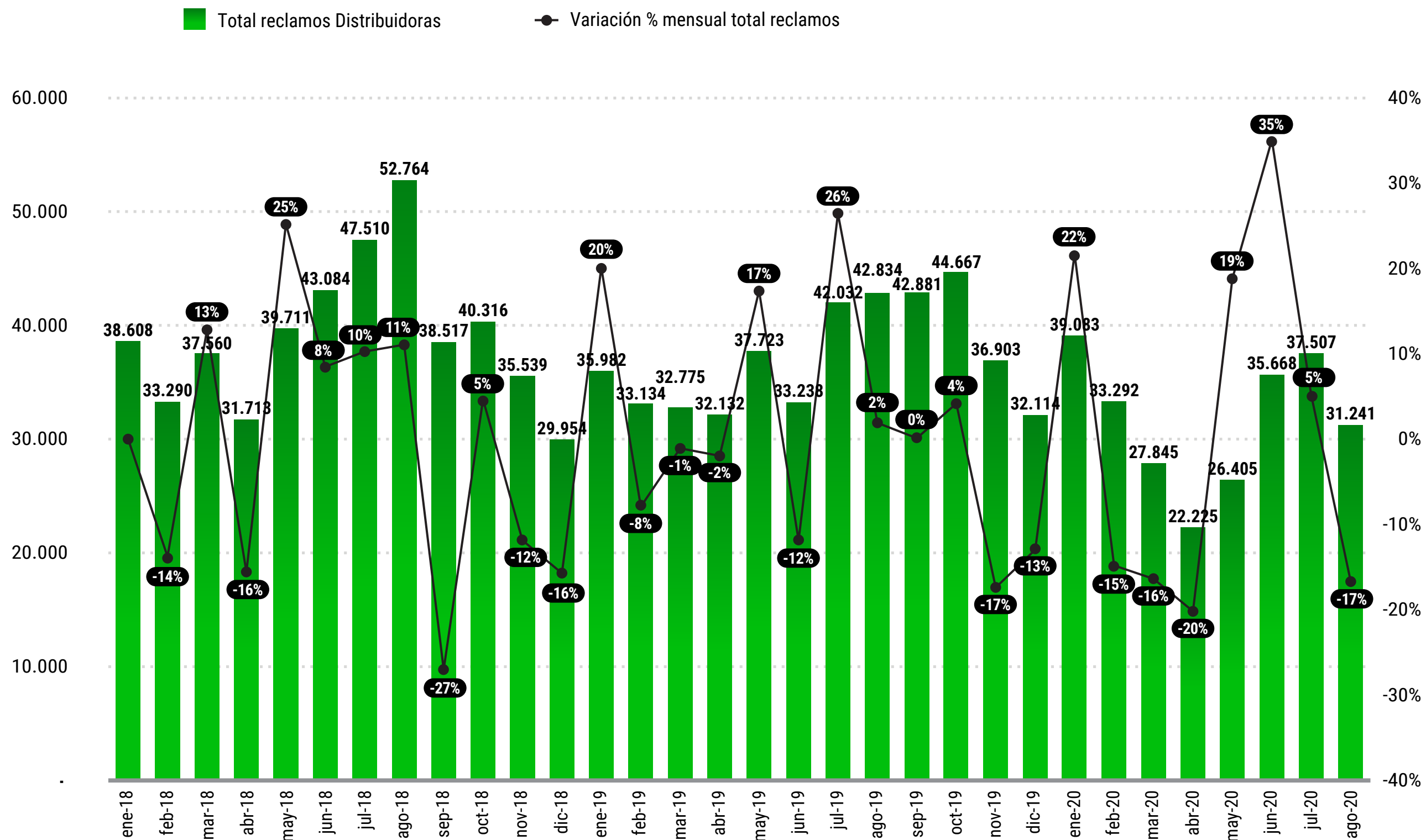


RECLAMOS DISTRIBUIDORAS - TOTAL PAÍS

RECLAMOS INGRESADOS A LAS DISTRIBUIDORAS 2018-2020



En cuanto a la evolución mensual de los reclamos recibidos por las Distribuidoras, y de forma similar a lo que ocurre en los reclamos ENARGAS, en general, la curva presenta una estacionalidad con picos en los meses de invierno como consecuencia del aumento del consumo de gas.

Sin embargo, 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 desde el primer trimestre del año 2018 como consecuencia de la aplicación de nuevas actualizaciones tarifarias a partir de diciembre 2017, repitiéndose este comportamiento con los sucesivos aumentos de abril y octubre 2018, y por el efecto de los mayores consumos de la época invernal, evidenciándose un pico en el volumen. En 2019, el nuevo incremento tarifario efectivizado en el mes de abril y la implementación de la emisión mensual de facturas a partir de junio, también impactaron en el crecimiento de reclamos recibidos durante el segundo semestre del año (ver «[Usuarios de Gas Natural Residenciales 2016-2019](#)»).

Asimismo, las medidas sobre el diferimiento del pago del 22% de los consumos del invierno, afectaron el ingreso de reclamos durante el último trimestre 2019 y primer trimestre 2020. De este modo, durante el período analizado se observa que, en concordancia con lo observado en los reclamos ENARGAS (ver «[Reclamos ENARGAS 2018-2020](#)»), el incremento que acompaña la variación estacional del consumo (mayor cantidad en invierno y menor en verano), se relaciona directamente con la aplicación de incrementos tarifarios y de modificaciones en las modalidades de facturación.

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.