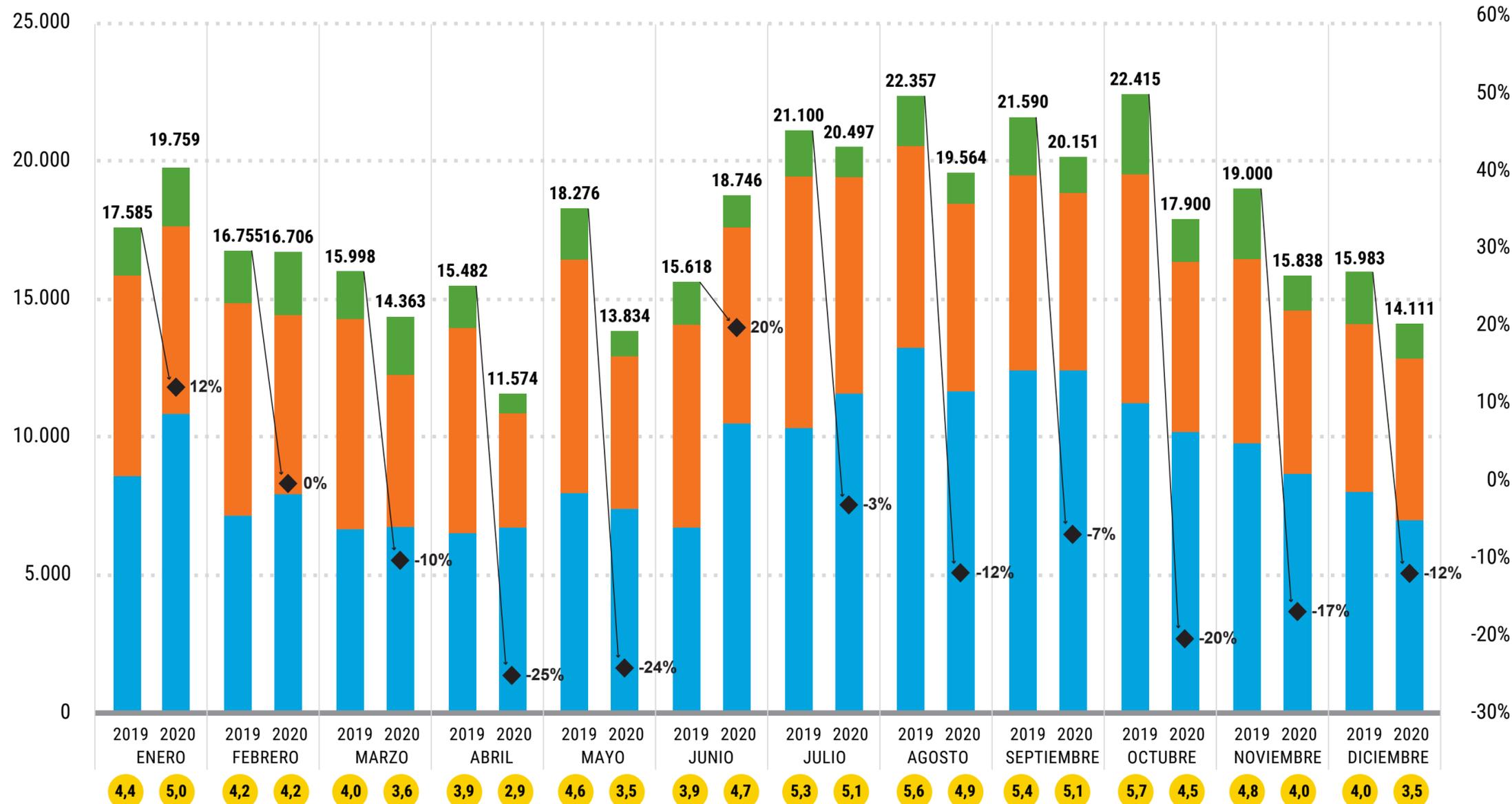


# RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE BUENOS AIRES

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

- Gestión de Prestaciones
- Inconvenientes con el Suministro de Gas
- Facturación y Gestión de Deudas
- ◆ Variación % 2020-2019
- Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Buenos Aires en 2019 y 2020 en números absolutos e ingresados cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión de cada una en función de la cantidad de usuarios con suministro de gas por redes.

La provincia de Buenos Aires cuenta con más de 3,9 millones de usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 44% del total país. Asimismo, se encuentra operada por las Licenciatarias de distribución Metrogas S.A., Naturgy Ban S.A., Camuzzi Gas Pampeana S.A. y Litoral Gas S.A. con una participación en el total de usuarios de la provincia del 24%, 42%, 31% y 3%, respectivamente.

Durante el año 2020, ingresaron a la provincia un total de 203.043 reclamos, que representan el 54% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a las Licenciatarias se redujo en un 8% respecto al año anterior.

En enero 2020 se registra un incremento en los reclamos del 12% en relación al año anterior que se detiene en el mes de febrero, en el que no hay variaciones. A partir de marzo, y con excepción del mes de junio, donde los reclamos ingresados evidencian un aumento del 20%, se verifica un descenso en los reclamos durante todos los meses, principalmente en abril (-25%) y mayo (-24%). De este modo, la serie se encuentra en consonancia con lo acontecido a nivel nacional, donde se registran caídas en los reclamos durante todos los meses, con excepción de enero, febrero y junio (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

De este modo, el mayor caudal de reclamos ingresados durante el 2019 puede relacionarse con la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver [Tarifas Gas 2016-2020](#)), así como también con 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. Asimismo, el comportamiento de los reclamos en 2020 pudo verse afectado en parte por la pandemia (COVID-19), como también por el congelamiento de las tarifas.

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la provincia de Buenos Aires ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 49% y el 55%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por facturación errónea (22% y 15%) y por factura no recibida (21% y 19%), para los años 2020 y 2019, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 41% en 2019 y el 37% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por pérdidas en las instalaciones internas (11% en el 2020, 14% en 2019). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 10% en 2019 y del 8% en 2020, siendo más representativos los reclamos por demoras en las rehabilitaciones de servicios, con una incidencia del 5% en ambos años.

Cabe destacar que la participación de los reclamos ingresados por FyGD en Buenos Aires supera la media nacional durante los dos años (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

Por otro lado, se verifica que el 61% de los reclamos ingresados en la provincia de Buenos Aires en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 39% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 64% resultaron improcedentes y el 36% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 57 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 51 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). Si bien durante los dos años Buenos Aires se encuentra dentro de las diez provincias con más reclamos cada mil usuarios, en 2019 ocupaba la décima posición, ascendiendo a la séptima 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.