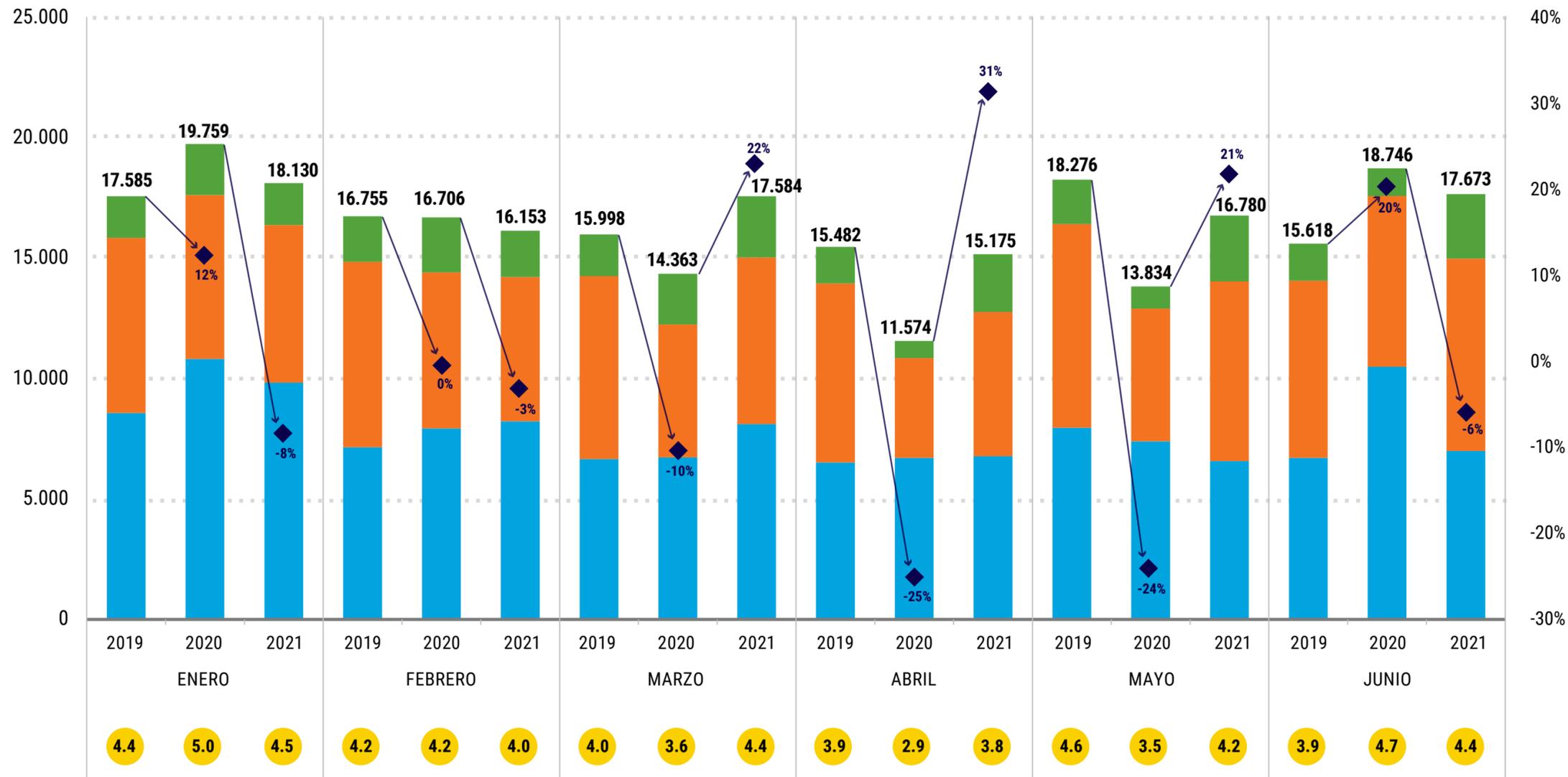
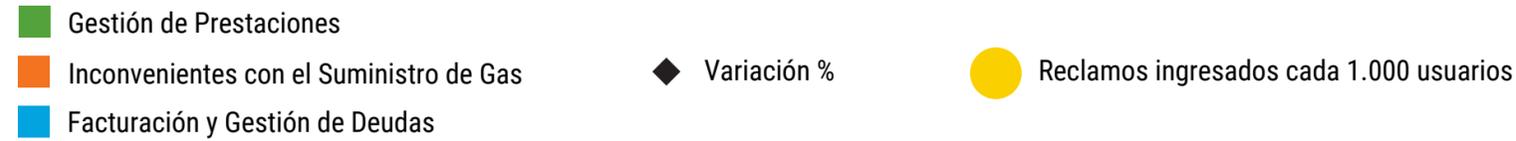


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE BUENOS AIRES

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO – COMPARACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑOS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Buenos Aires durante el primer semestre de los años 2019 a 2021 en valores absolutos y cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión poblacional de cada una y centrando la mirada en función de la cantidad de usuarios con suministro del servicio público de distribución 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, dentro del territorio provincial se encuentran operando las siguientes Licenciatarias de distribución: Metrogas S.A., Naturgy Ban S.A., Camuzzi Gas Pampeana S.A., Camuzzi Gas del Sur S.A. y Litoral Gas S.A., con una participación en el total de usuarios de la provincia del 24%; 42%; 31%; y 0,3% y 2,8% respectivamente.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En lo que respecta a enero, el pico observado en el año 2020 se debe a las medidas de diferimiento de consumos invernales aplicadas a fines del 2019 que generaron una mayor cantidad de reclamos en los primeros meses del 2020. Mientras que febrero muestra niveles similares en el ingreso de reclamos en los tres años, en los meses de marzo y de abril, se observan registros similares entre 2019 y 2021, mientras que en el año 2020 el menor caudal obedeció al inicio de la pandemia. Con relación a mayo, el 2019 presenta mayor cantidad de reclamos que para los otros años, como efecto de las modificaciones en materia tarifaria. Respecto a junio, los valores registrados en 2020 y 2021 son levemente superiores al 2019 posiblemente originados por el aumento de los niveles de consumo (por la permanencia de los usuarios en sus hogares y las bajas temperaturas registradas el invierno).

Cabe aclarar que el mayor caudal de reclamos ingresados en el Total País durante 2019 puede relacionarse 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. Por otro lado, el ingreso de reclamos en 2020 pudo verse afectado en parte por la pandemia (COVID-19), como también por el congelamiento de las tarifas ([Tarifas Gas 2016-2020](#)).

En cuanto a los motivos de reclamos, la mayor parte ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), el 44% (2019), el 53% (2020) y el 46% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Factura no recibida (17%, 24% y 18%) y por Facturación errónea (13%, 15% y 13%) para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG) que tienen una participación que asciende al 46% (2019), 37% en 2020 y el 40% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Pérdidas en las instalaciones internas (17% en 2019, 11% en 2020 y 13% en el 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 10% (2019 y 2020), y del 14% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demoras en las rehabilitaciones por corte, con una incidencia del 4% (2019 y 2020) y del 5% en 2021. Cabe destacar que la participación de los reclamos ingresados por FyGD en Buenos Aires supera la media nacional registrada en 2020 y 2021.

Por otro lado, se verifica que el 59% de los reclamos ingresados en la provincia de Buenos Aires en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 41% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 64% resultó improcedente y el 36% procedente. Por último, en 2021 el 62% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 38% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 25 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 24 y 25, respectivamente. En este sentido, Buenos Aires fue la onceava provincia con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, junto con La Pampa, la décima, con Chubut, en 2020 y la segunda junto a La Pampa en 2021.

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.