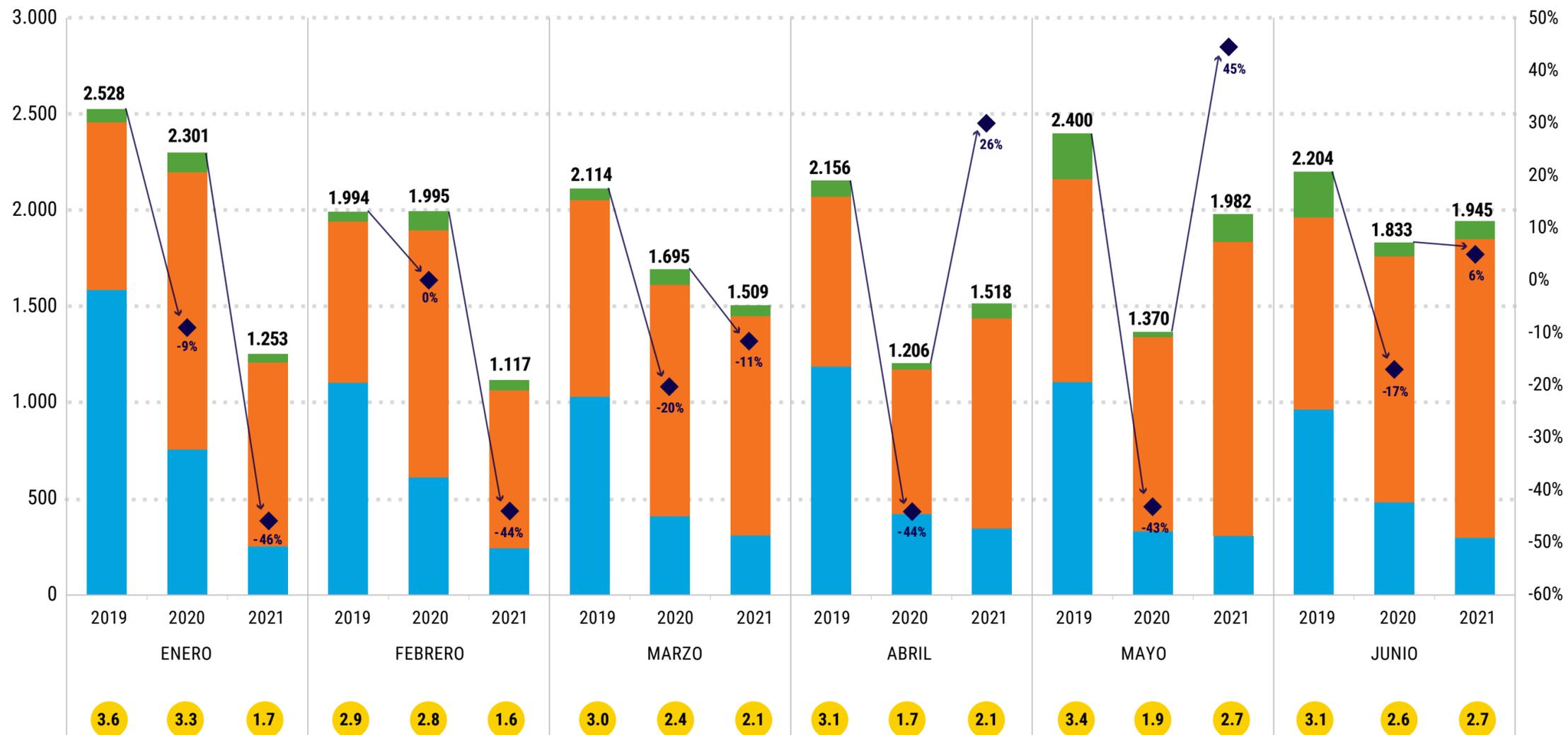


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CÓRDOBA

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



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Córdoba 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 Córdoba cuenta con más de 720 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 8% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas del Centro S.A.

Comparativamente, el mayor caudal de reclamos ingresados en el Total País durante 2019 puede relacionarse con la aplicación de aumentos tarifarios escalonados durante los meses de abril, mayo y junio, así como 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 2019. 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 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 52%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros de Facturación y Gestión de deudas (18%) y Facturación Errónea (14%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 42%, con mayor participación de los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (17%) y Pérdida en las Instalaciones Internas (11%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 5% donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones. Asimismo, en 2020 y 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 67% y 76% respectivamente, preponderando el subtipo Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (25% en 2020 y 33% en 2021) y Pérdida en Instalaciones Internas (21% en 2020 y 20% en 2021). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (29% en 2020 y 19% en 2021), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Otros de Facturación y Gestión de Deudas (10% y 6%) y Facturación Errónea (7% y 4%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 4% y 5% respectivamente. En este grupo, para ambos años, alcanza mayor participación el subtipo otros por Gestión de Prestaciones (3%).

Por otro lado, se verifica que el 53% de los reclamos ingresados en la provincia de Córdoba en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 47% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 59% resultó improcedente y el 41% procedente. Por último, en 2021 el 64% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 36% restante fueron procedentes. Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 19 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 15 y 13, respectivamente. En este sentido, Córdoba fue la quinta provincia con menor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la cuarta, en 2020 y la cuarta, otra vez, 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.