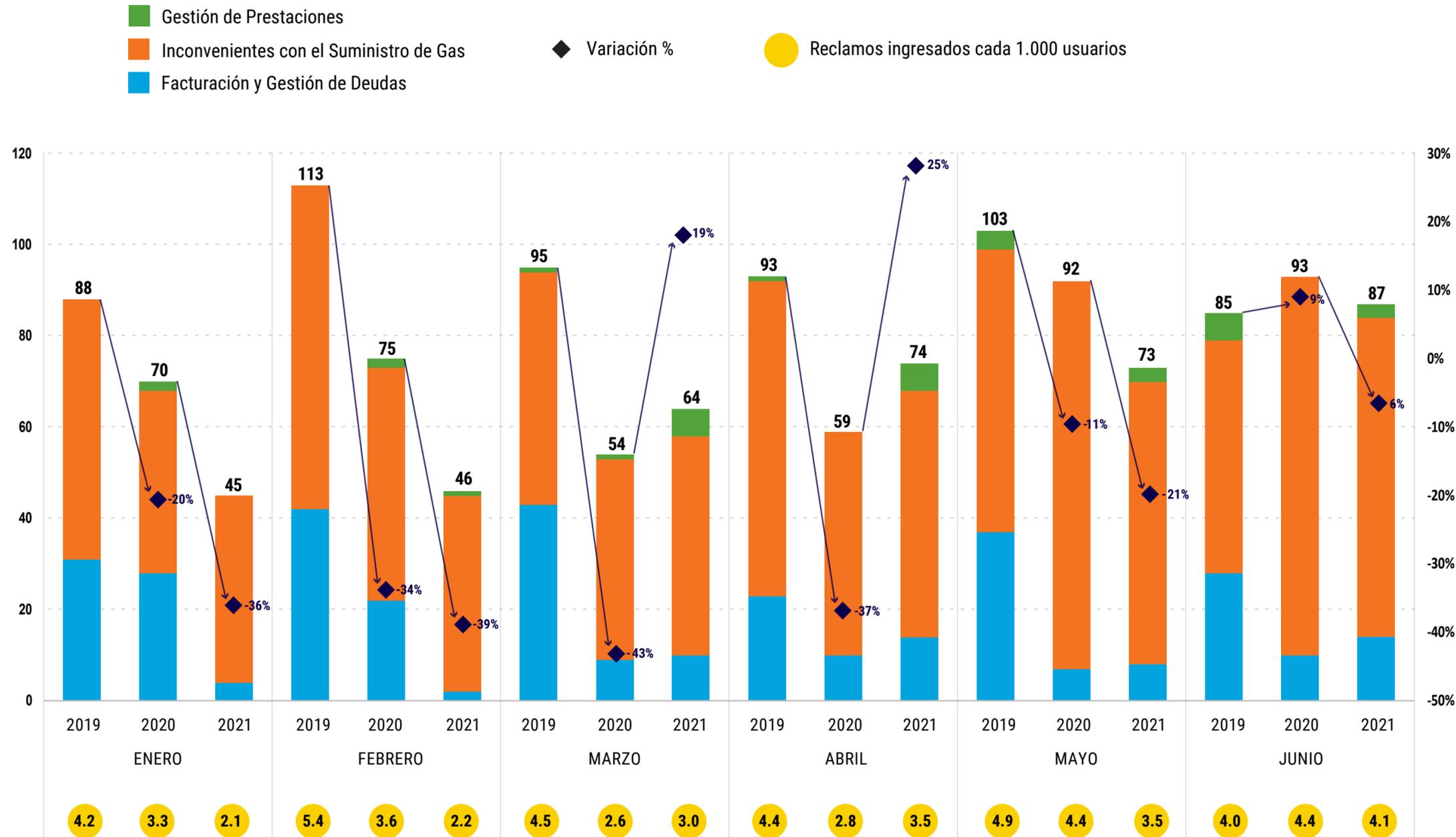


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CATAMARCA

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



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Catamarca 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.

Catamarca cuenta con más de 21 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,2% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas del Centro S.A.

Durante toda la serie se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2019, respecto de los ingresados en 2020 y 2021, con excepción de junio donde se registra más cantidad en 2020. Asimismo, en enero, febrero, mayo y junio los reclamos ingresados en 2020 superan a los ingresados en 2021, mientras que en los dos meses restantes la relación se invierte, superando la cantidad de reclamos del 2021 a la del 2020.

En cuanto a los motivos de reclamos, en los primeros semestres de los tres años la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 63% (2019), el 80% (2020), y el 82% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (30%, 37% y 43%) y por Pérdida en instalaciones internas (20%, 23% y 19%) para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), que tienen una participación que asciende al 35% en 2019, al 19% en 2020 y al 13% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos ingresados por Otros de facturación y gestión de deudas en 2019 (16%) y por Facturación errónea en 2020 y 2021 (6% y 3% respectivamente). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% en 2019, del 1% en 2020 y del 5% 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones en 2019 y 2020, y por Demora en la rehabilitación por corte en 2021.

Por otro lado, se verifica que el 60% de los reclamos ingresados en Catamarca en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 40% fueron procedentes. Asimismo, en 2020 el 62% resultó improcedente y el 38% procedente. Por último, en 2021 el 63% no requirieron acción correctiva por parte de las licenciatarias, mientras que el 37% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 27 reclamos cada mil, en 2020 lo hicieron 21 y en 2021, 18. En este sentido, en 2019 Catamarca se ubica en posiciones intermedias en relación a la cantidad de reclamos ingresados en todas las provincias, mientras que tanto en 2020 como en 2021 fue la séptima provincia con menos reclamos.

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.