

SERIE | 2021



PROGRAMA



INFORME PROVINCIAL

PROVINCIA DE RÍO NEGRO

Evolución del servicio público
de distribución de gas por redes

MARZO 2022

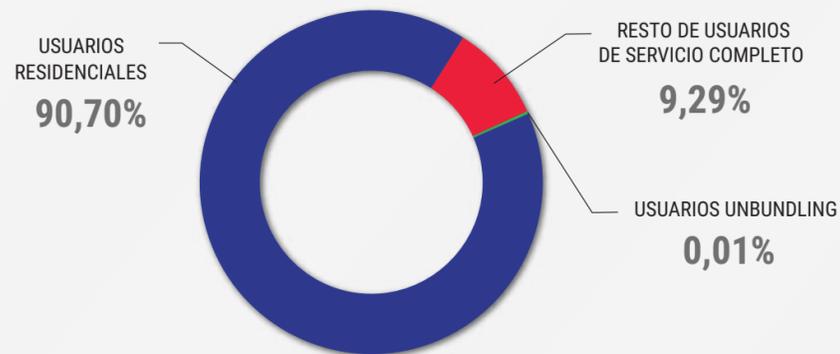
CANTIDAD DE HABITANTES | **638.645**

(1,6% DEL TOTAL PAÍS)

PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) | **1,3% DEL PBI**

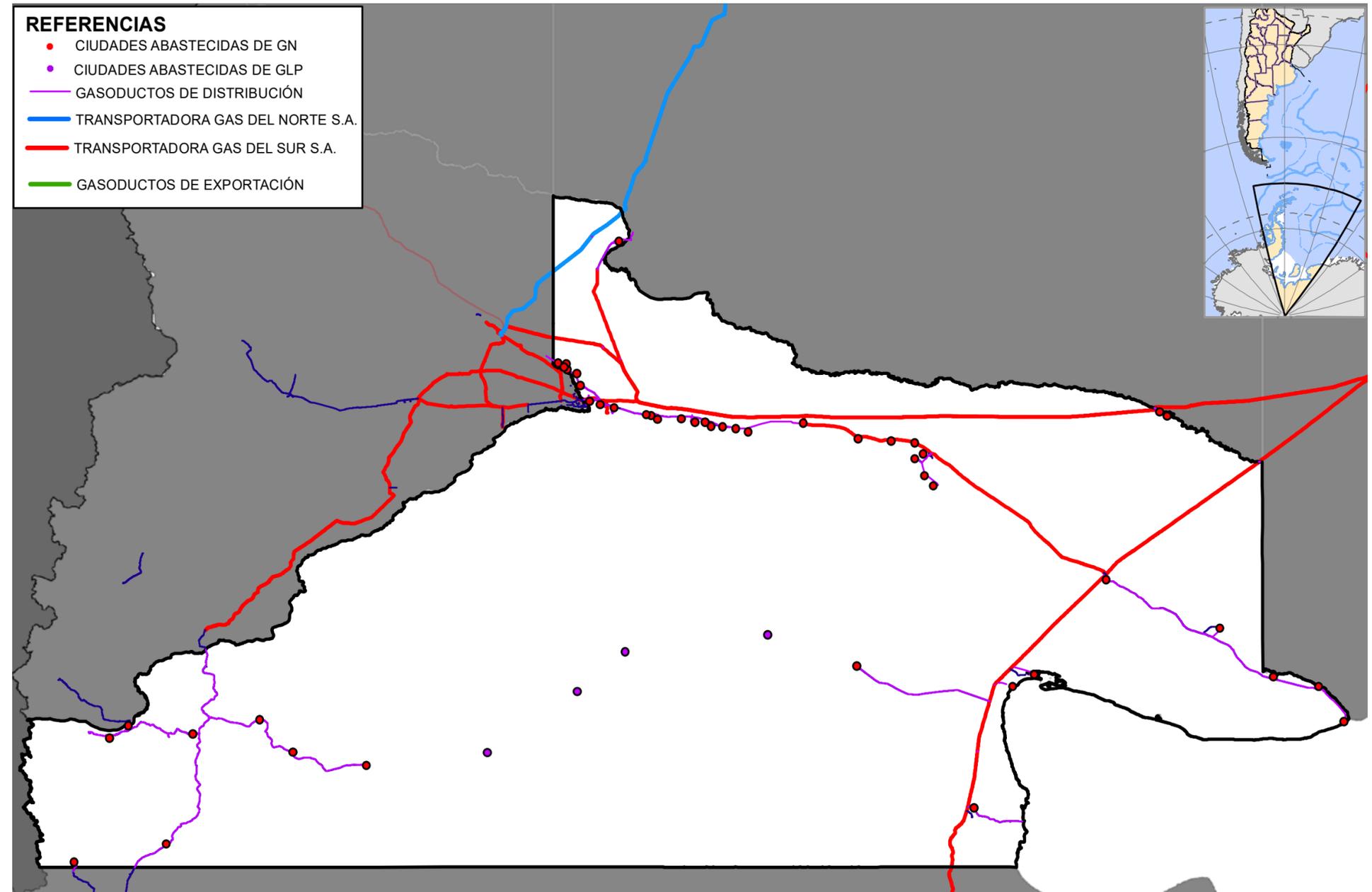
TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES | **245.541**

(2,6% DEL TOTAL PAÍS)

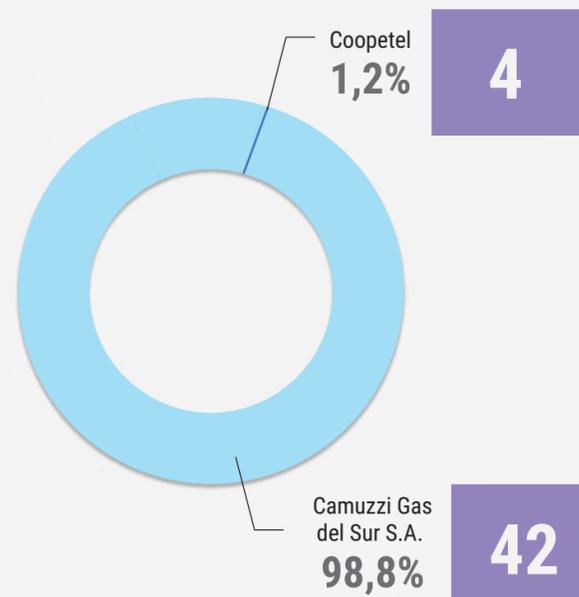


INFORMACIÓN GENERAL

PROVINCIA DE RÍO NEGRO



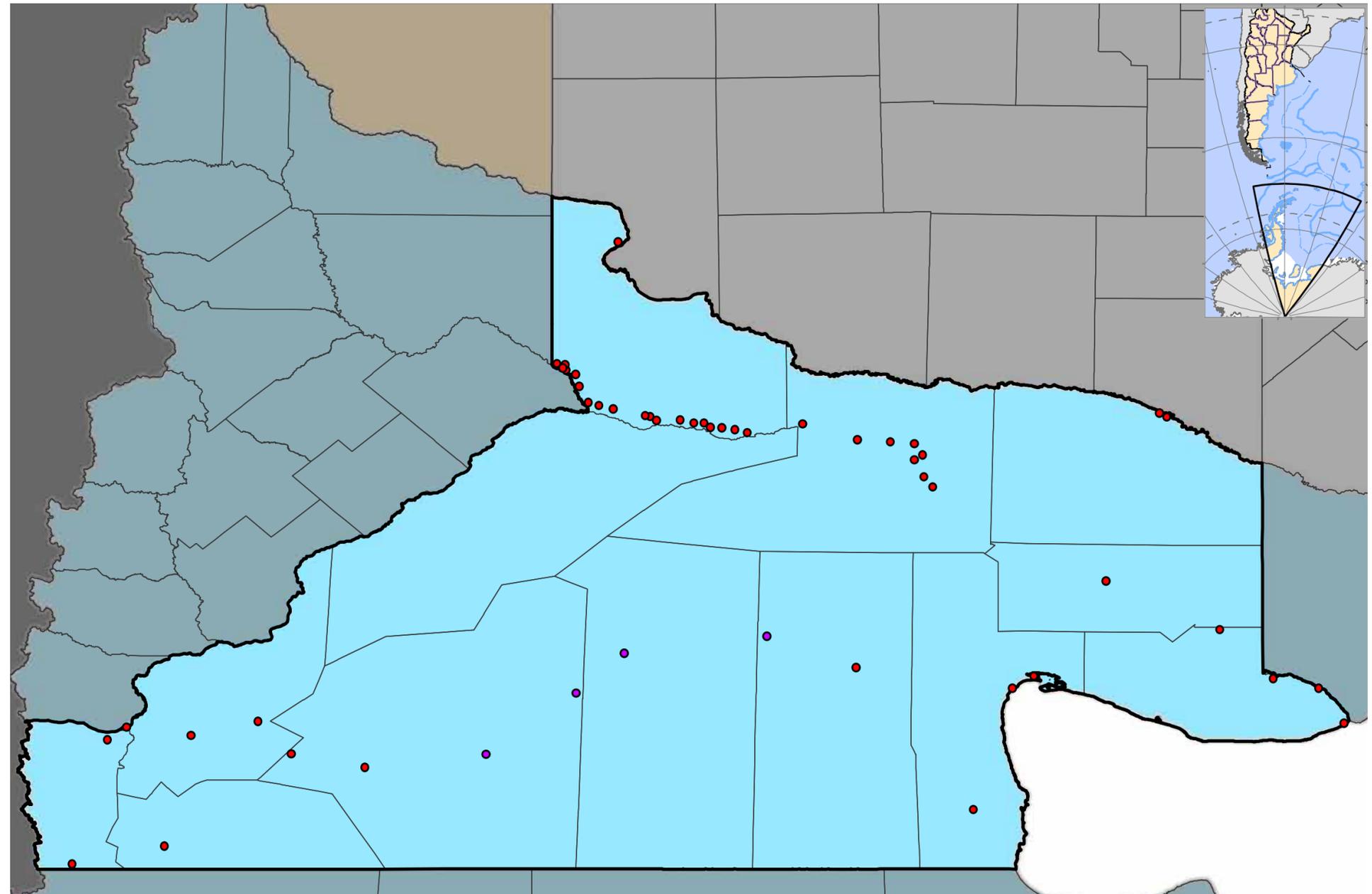
LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES



DEPARTAMENTOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

12

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN PROVINCIA DE RÍO NEGRO

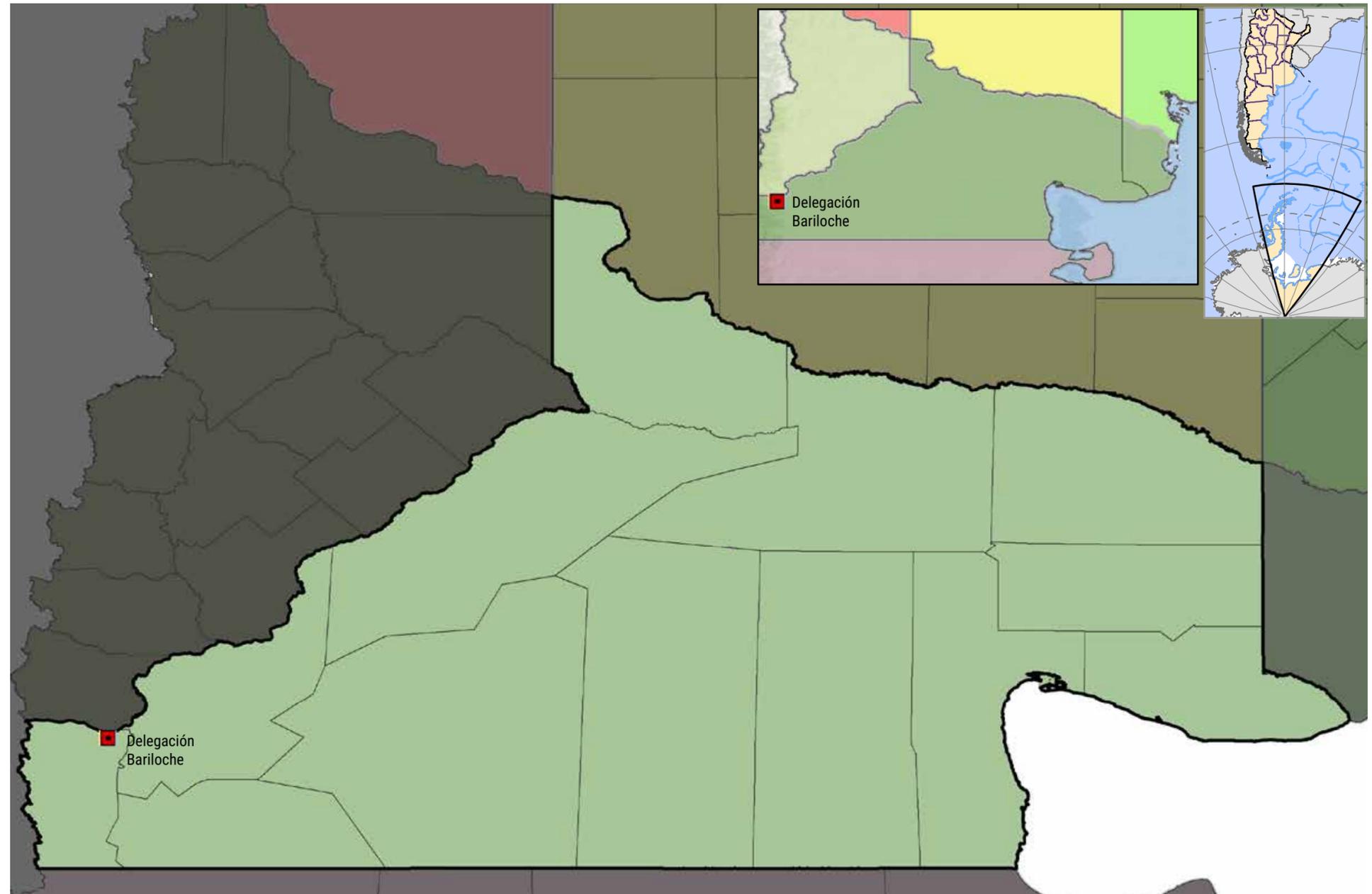


DEPARTAMENTOS
EN EL ÁREA DE
LA DELEGACIÓN

13

La delegación Bariloche tiene bajo su área de influencia los 12 departamentos de la provincia de Río Negro y un departamento del sur de la provincia de Buenos Aires.

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO



DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

GENERAL ROCA

- 49% de los usuarios totales rionegrinos
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 425 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 230 m³

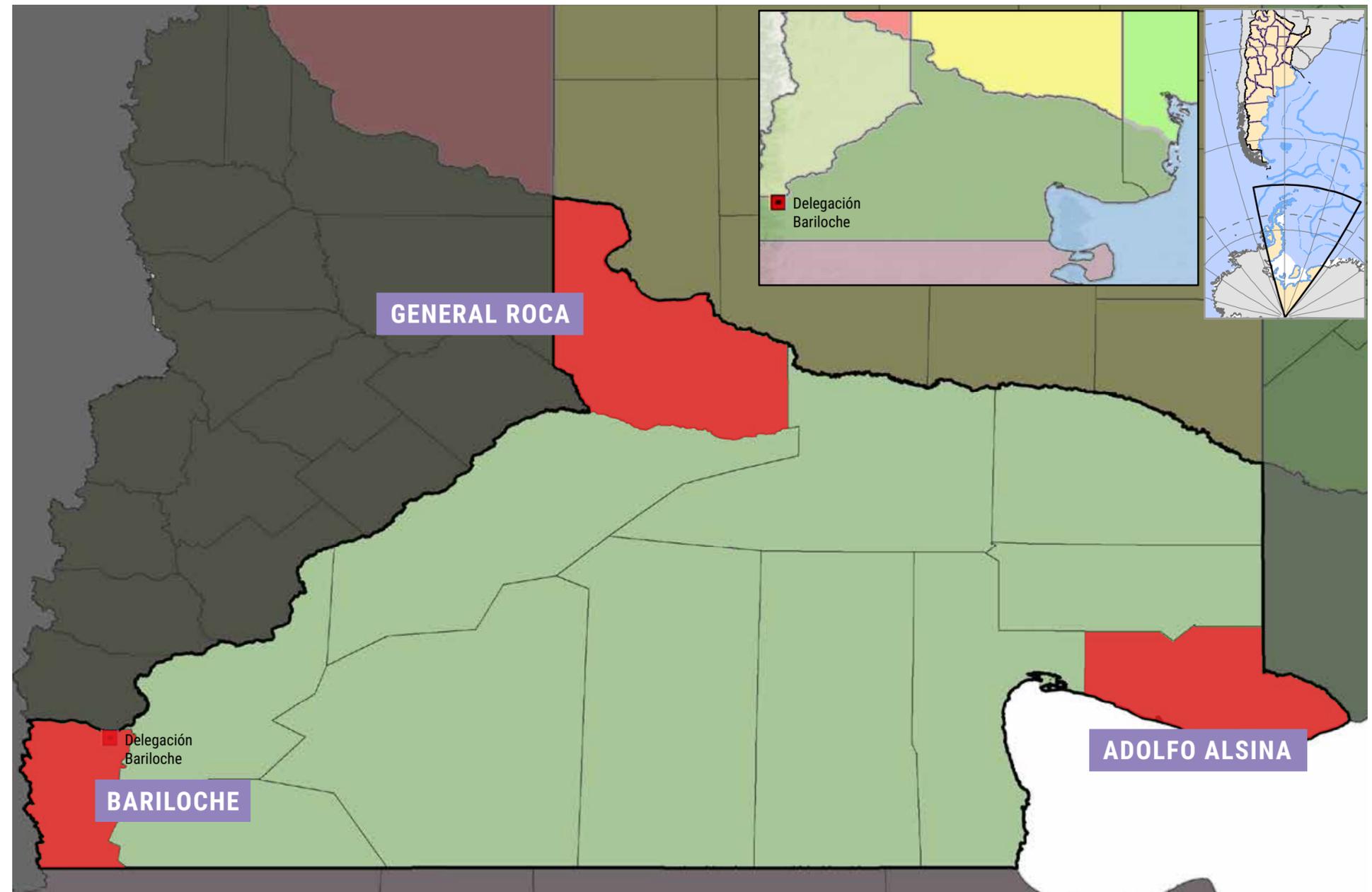
BARILOCHE

- 22% de los usuarios totales rionegrinos

ADOLFO ALSINA

- 11% de los usuarios totales rionegrinos

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

**EXPANSIÓN
DE CAÑERÍAS
DE CAMUZZI
GAS DEL SUR S.A.**

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. 1996-2019

La extensión de cañerías que compone el Sistema de Distribución de gas natural de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 17.846 km.

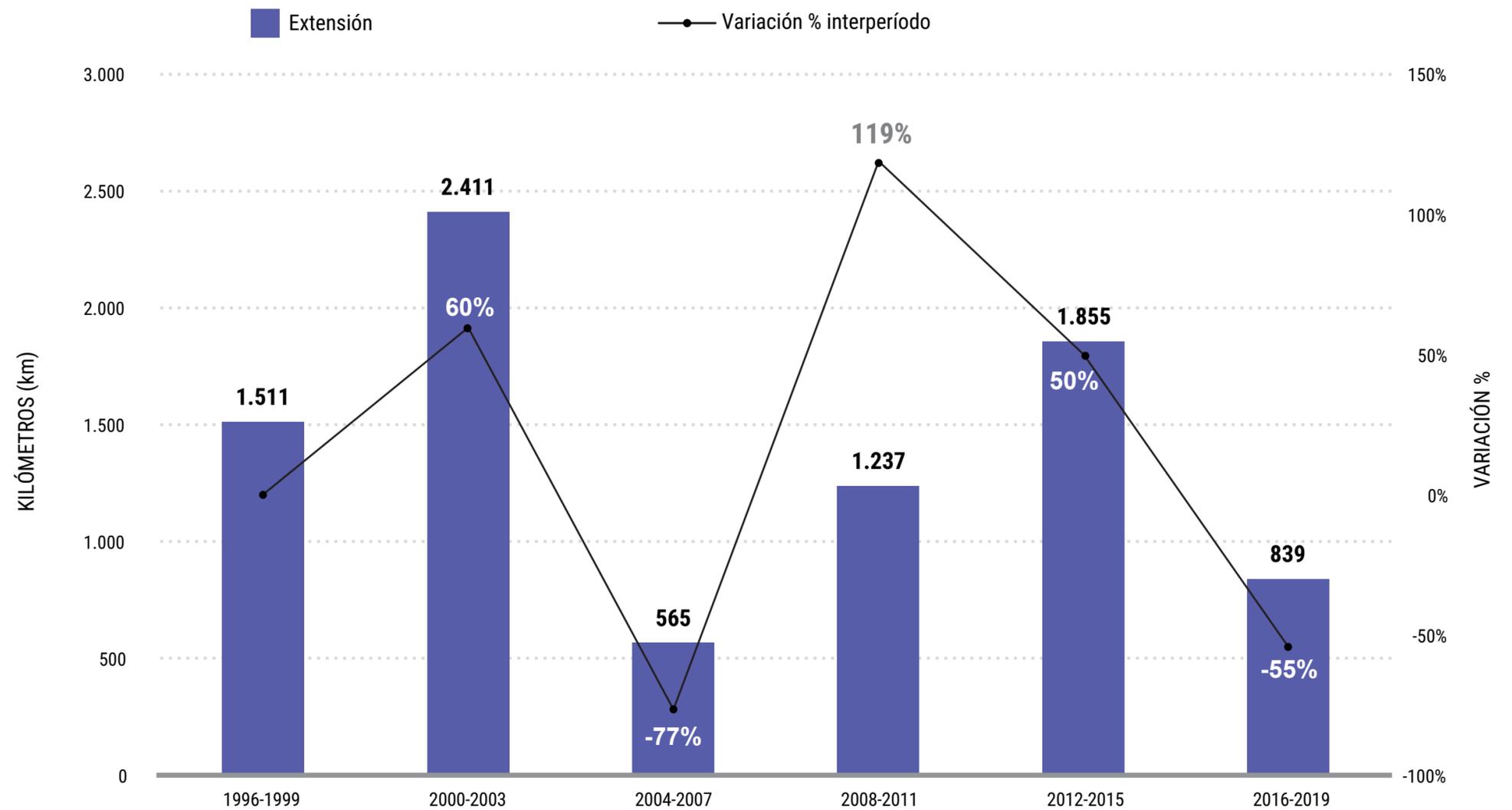
Durante el cuatrienio comprendido entre 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.511 km.

Entre 2000 y 2003 se verifica el mayor incremento de la serie, incorporándose 2.411 km, con un ritmo de incorporación 60% mayor que el cuatrienio anterior.

En 2004-2007 el ritmo de incorporación desciende, sumándose 565 km, el valor más bajo de la serie.

En 2008-2011 y 2012-2015 se registran variaciones positivas del 119% y 50%, respectivamente, registrándose en 2012-2015 el segundo período con mayor incorporación de kilómetros (1.855 km).

En 2016-2019 el ritmo de incorporación experimenta un descenso del 55% en relación al período anterior, siendo el segundo más bajo de toda la serie.



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

CANTIDAD DE USUARIOS

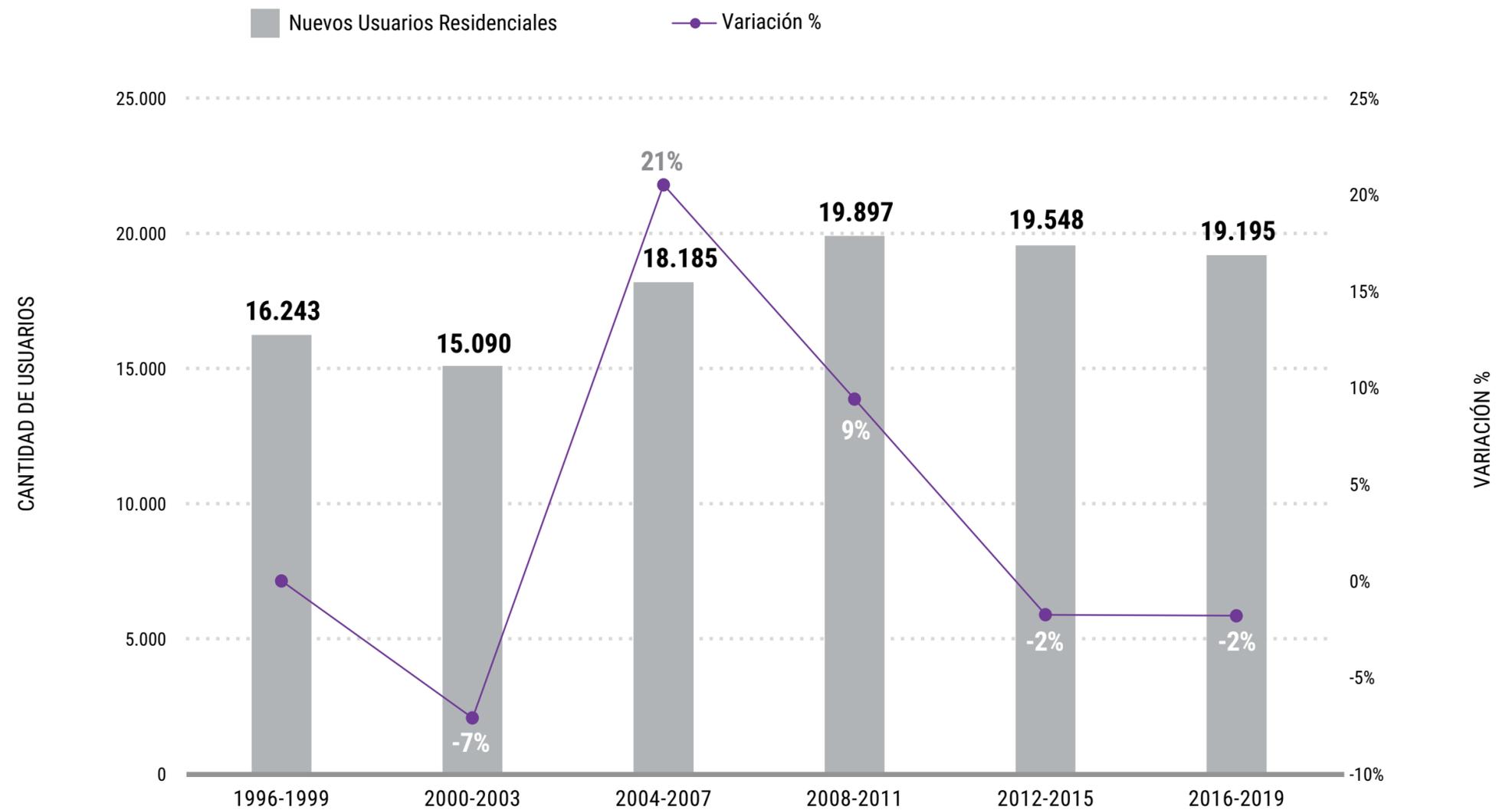
RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales desciende su ritmo de crecimiento un 7% respecto al cuatrienio anterior.

En 2004-2007 la tendencia se revierte, incrementándose el ritmo de la incorporación en un 21%, siendo la mayor variación porcentual de toda la serie. En 2008-2011 continúan las variaciones positivas, aumentando el ritmo un 9% y alcanzando el mayor valor en términos absolutos.

En 2012-2015 la tendencia vuelve a ser negativa y el ritmo porcentual de variaciones disminuye en un 2%.

Finalmente, en 2016-2019 también se registra un ritmo de un 2% inferior al cuatrienio previo.

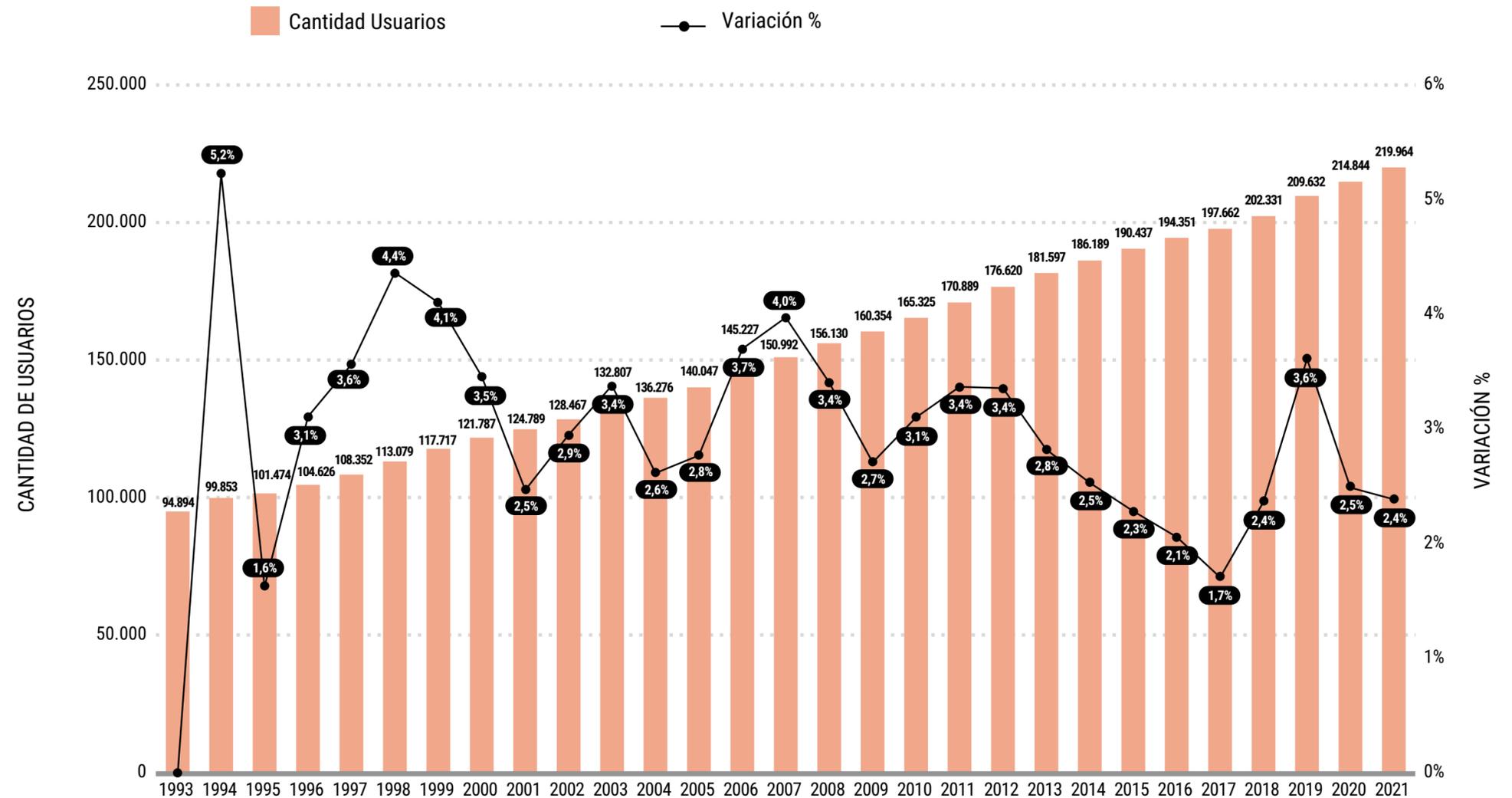


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2021

Entre 1993 y 2021 se registra un aumento del 132% en el ritmo de crecimiento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un promedio anual del 3,1%.

Durante toda la serie, con excepción de 1995 y 2017, el crecimiento del ritmo de incorporación de este tipo de usuarios se encuentra dentro o por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

Las mayores variaciones se observan en 1994 y 1998, siendo del 5,2% y 4,4%, respectivamente.

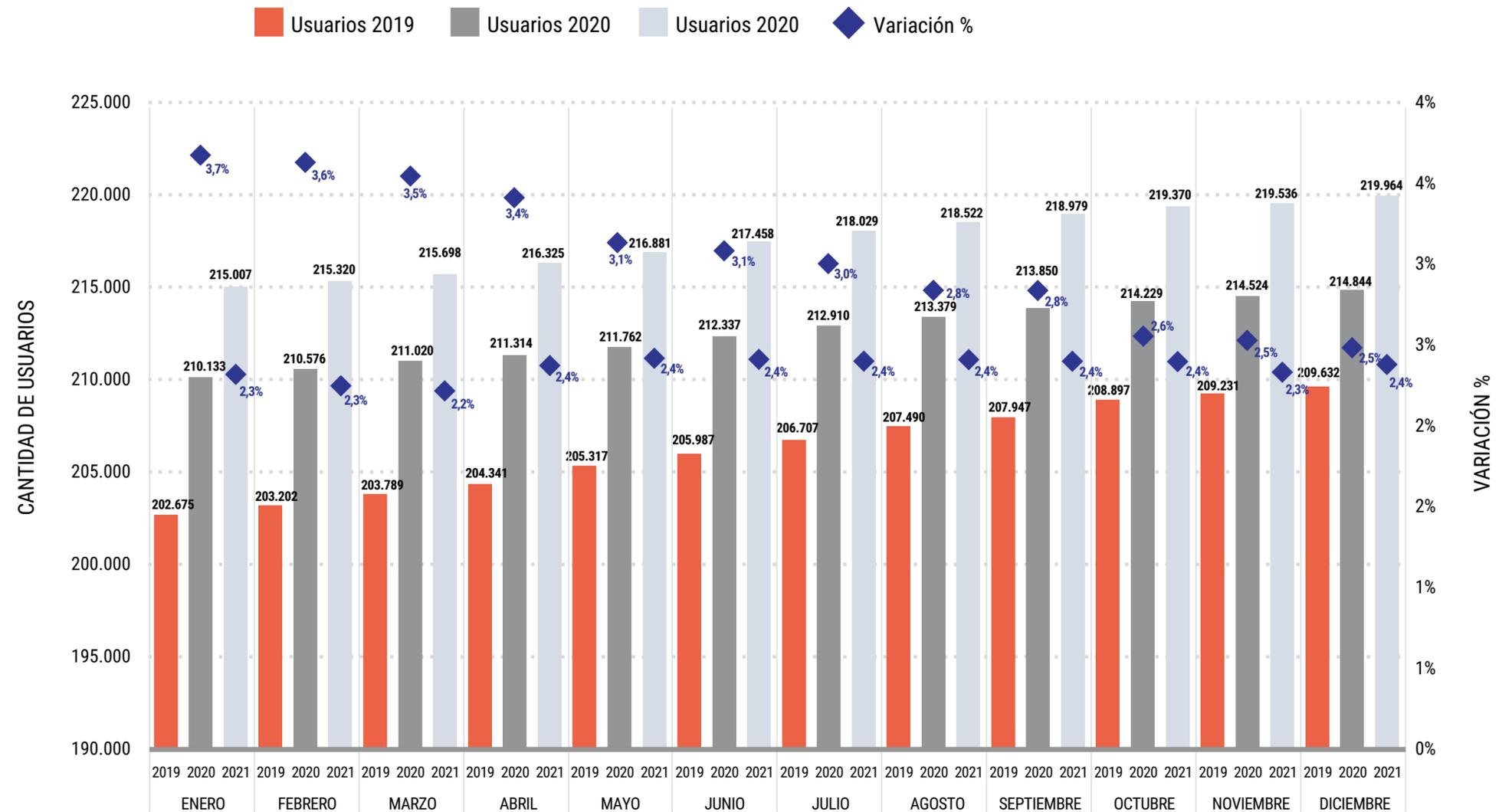


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2021

Durante todo 2021 se observa un incremento de la cantidad de usuarios respecto del año anterior. A su vez, en 2020 se registran incrementos en todos los meses respecto de 2019.

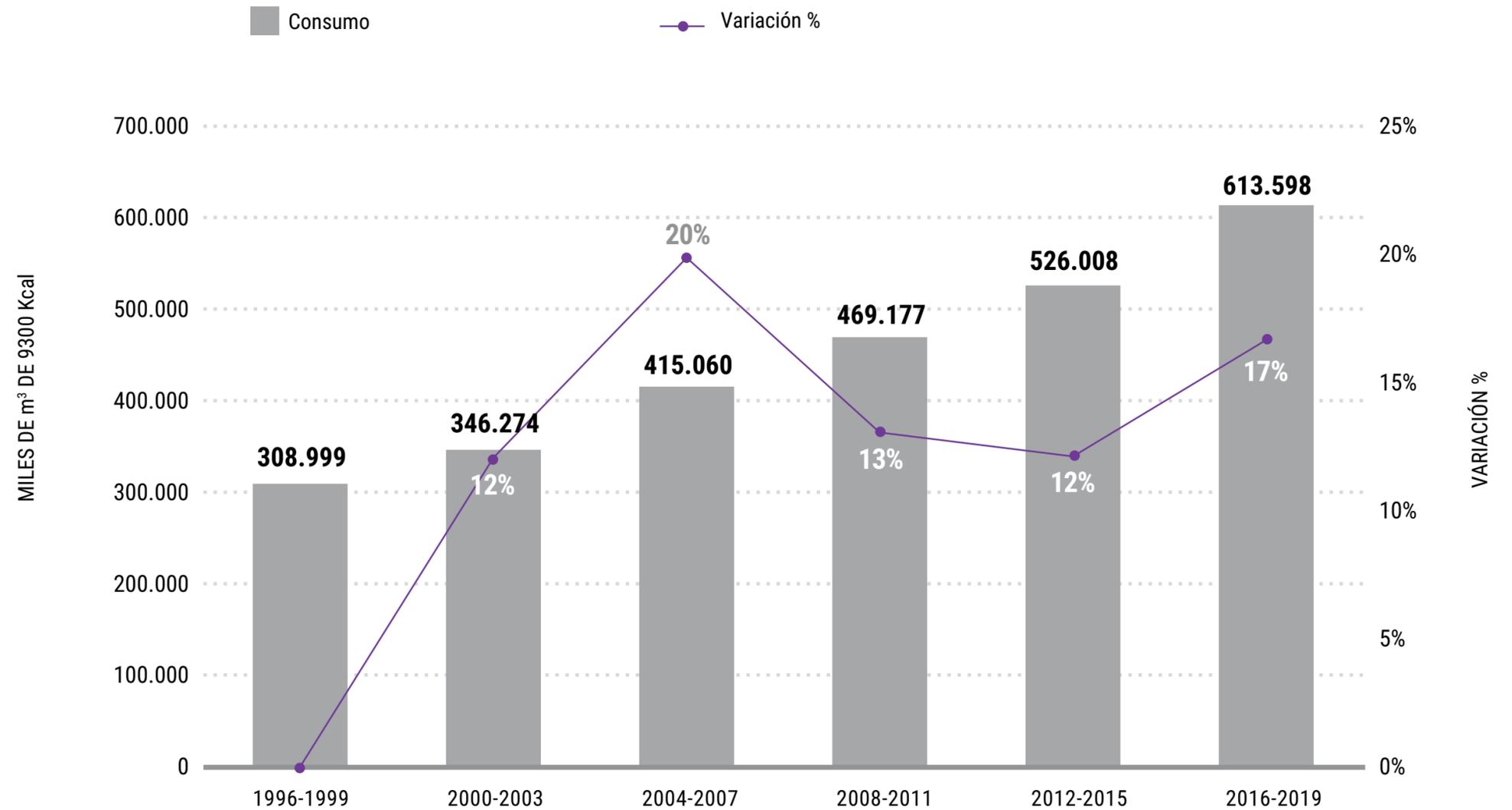
Durante el primer semestre del 2020 el ritmo de crecimiento se encuentra por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual. A partir de julio, si bien el ritmo se encuentra dentro de lo esperado, desciende levemente.

Durante todo 2021 el ritmo se encuentra dentro de lo esperado por el crecimiento vegetativo, oscilando sus variaciones entre un 2,2% y un 2,4%.



El consumo promedio de gas de los Usuarios Residenciales registra variaciones positivas en su ritmo de crecimiento durante toda la serie, alcanzando la máxima variación porcentual interperíodo en 2004-2007 (20%).

CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1996-2019

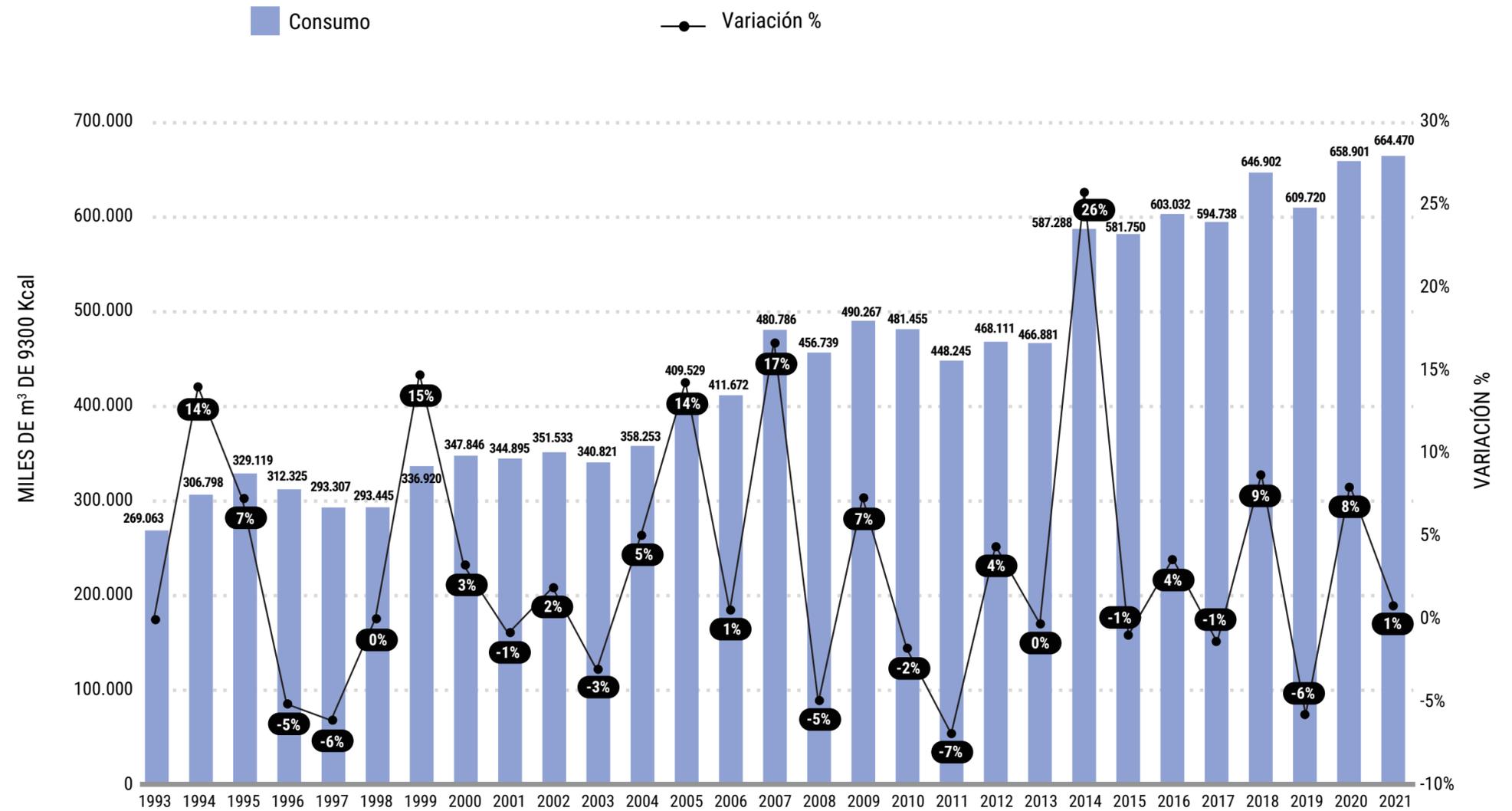


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2021

La serie muestra una tendencia irregular de crecimiento, que alterna variaciones positivas y negativas en el consumo anual de este tipo de usuarios.

Las mayores variaciones interanuales se registran en 1998, 2007 y 2013, con incrementos en el ritmo de consumo del 59%, 53% y 48%, respectivamente.

Las principales variaciones negativas de la serie acontecen en 1997, 2011 y 2019, con caídas interanuales del ritmo del 6%, en 1997 y 2019 y del 7% en 2011.

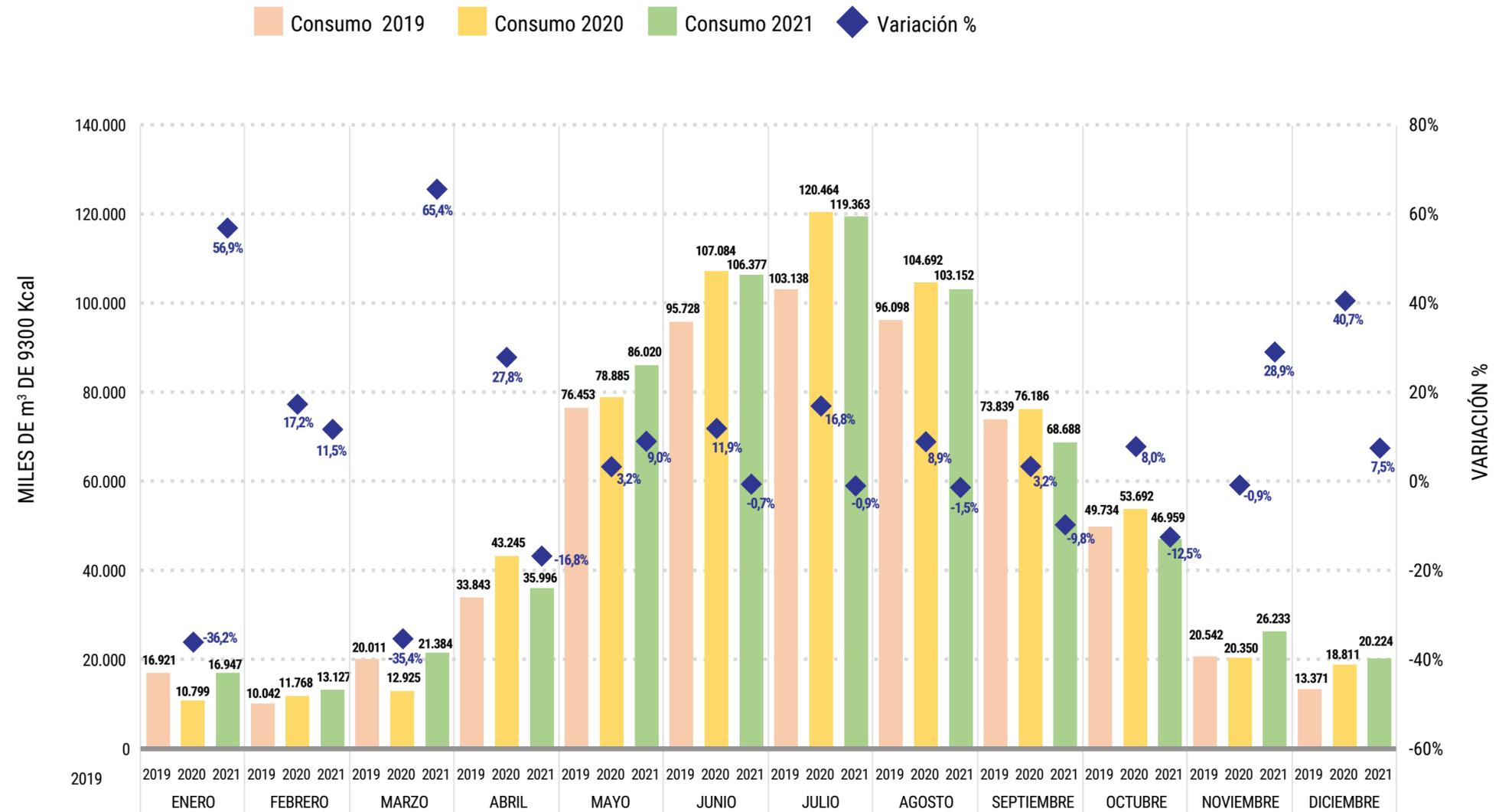


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2021

La curva de consumos se encuentra en sintonía con la evolución normal en función de su estacionalidad anual, asociada a las necesidades de calefacción, que implica aumentos considerables en períodos de menor temperatura y descensos marcados cuando esta aumenta.

Durante los meses de enero, febrero, marzo, mayo, noviembre y diciembre, los mayores consumos se observan en 2021.

En cuanto a los meses restantes, se observan mayores volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en el año 2020.



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

**CANTIDAD
Y CONSUMO
DE USUARIOS
COMERCIALES
E INDUSTRIALES**

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019

En el cuatrienio 2000-2003 se registra un incremento en el ritmo de incorporación del 25%.

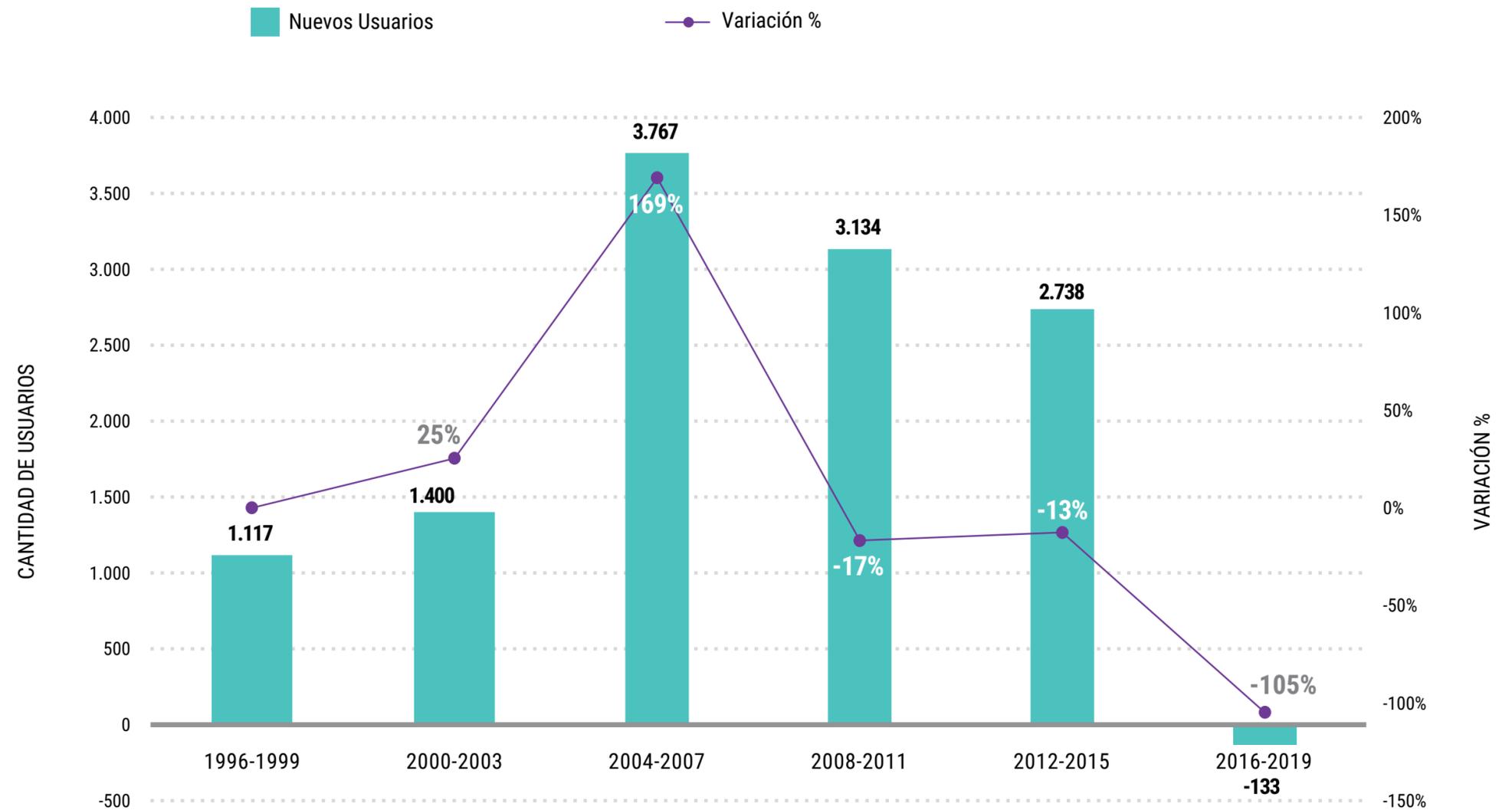
Durante 2004-2007 el incremento se acrecienta, con un ritmo de incorporación del 169%, el mayor de toda la serie.

En 2008-2011 la tendencia se vuelve negativa, con una caída en el ritmo de incorporaciones del 17%. La cantidad de usuarios incorporados en este cuatrienio, sin embargo, ocupa el segundo lugar, superando a los usuarios incorporados durante el resto de la serie (con excepción de lo ocurrido en 2004-2007).

En 2012 y 2015 la tendencia continúa, con una variación negativa del 13%.

En 2016-2019 el ritmo sigue a la baja, con una variación negativa del 105%, la más intensa de todo el período. En este cuatrienio las bajas superan a la incorporaciones.

Cabe aclarar que la serie expone usuarios de servicio completo y unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).



CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2021

La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los proveedores por parte de consumidores directos (usuarios unbundling). Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2016 se observan variaciones positivas en la cantidad de usuarios, principalmente desde el inicio hasta 2012 y en 2015. Al respecto, durante este período las variaciones superan el 2%.

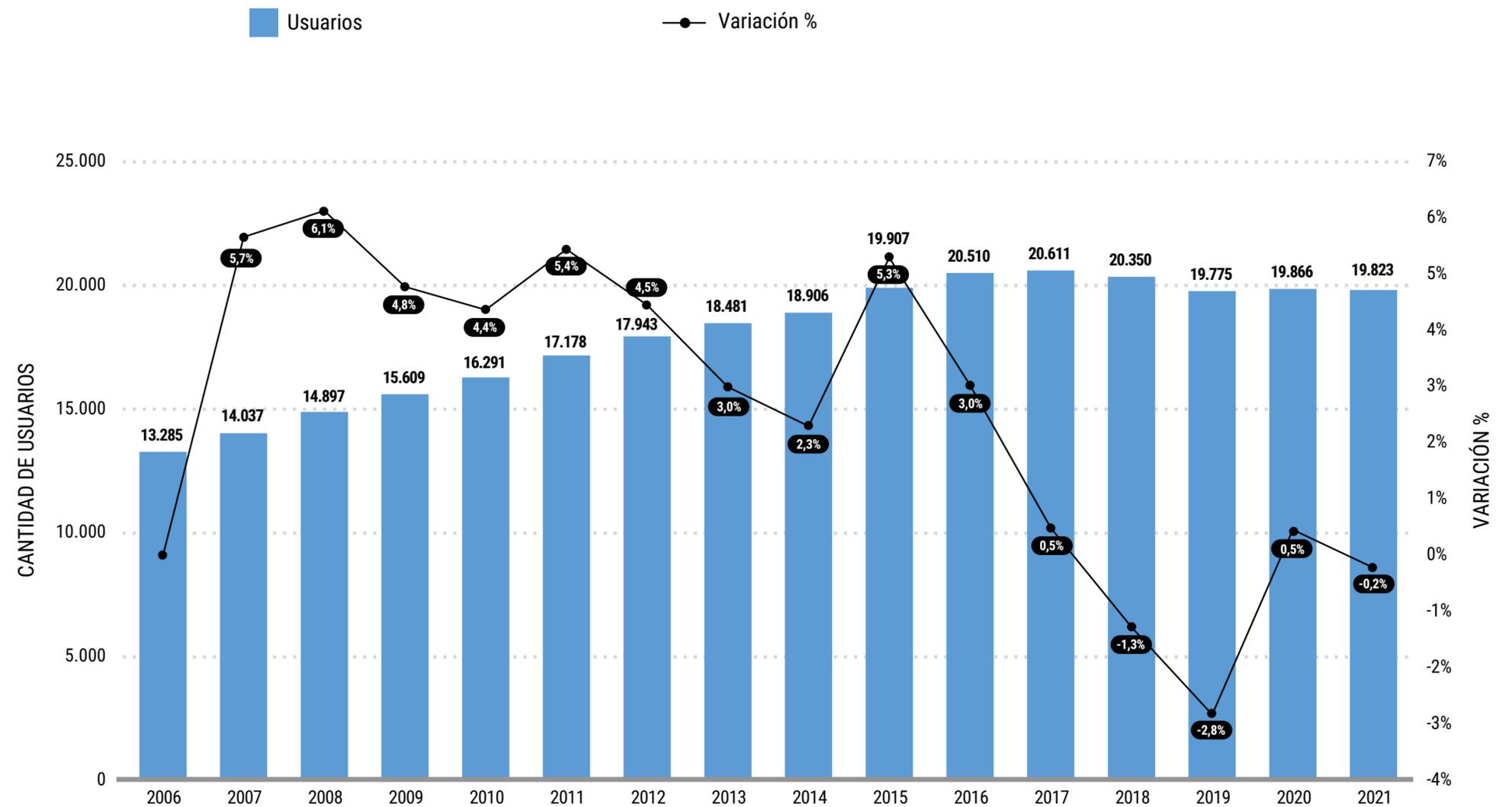
En 2017 la variación sigue siendo positiva, aunque decreciente, alcanzando un 0,5%.

En 2018 y 2019 la tendencia se revierte y el ritmo se vuelve negativo, con caídas de 1,3% y 2,8%, respectivamente.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19), se registra un aumento en el ritmo del 0,5%. En 2021 vuelve a caer un 0,2%.

La evolución de la incorporación de este tipo de usuarios tuvo un comportamiento relativamente en sintonía con la evolución de las variables macroeconómicas del período, en tanto el Producto Bruto Interno (PBI) entre 2006 y 2015 aumentó un 3,3% promedio anual y entre el 2016 al 2019 tuvo un descenso de -1%.

La cantidad de usuarios a partir de 2019 pudo haber estado afectada por la implementación en dicho año de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



CANTIDAD DE USUARIOS

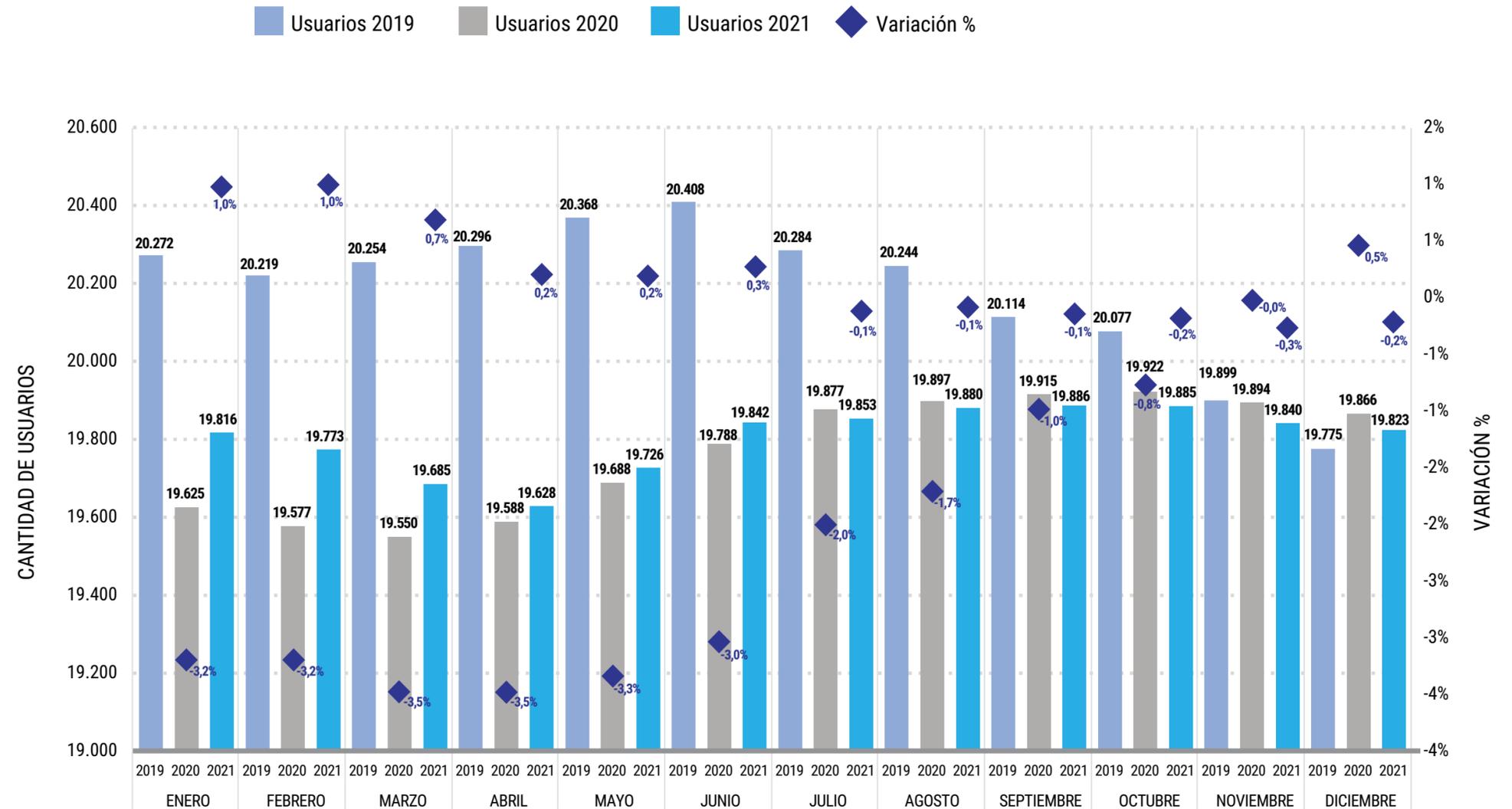
COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2021

Hasta noviembre 2020 se verifica un descenso de la cantidad de usuarios incorporados respecto de 2019.

Entre enero y junio de 2021 los usuarios se incrementan en relación del año anterior. A partir de julio y hasta noviembre la tendencia se revierte, y la cantidad de usuarios se encuentra por debajo.

En diciembre 2020 la cantidad de usuarios supera a los de 2019 y 2021.

La evolución en la cantidad de usuarios pudo haber estado afectada por la implementación en 2019 de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES 1996-2019

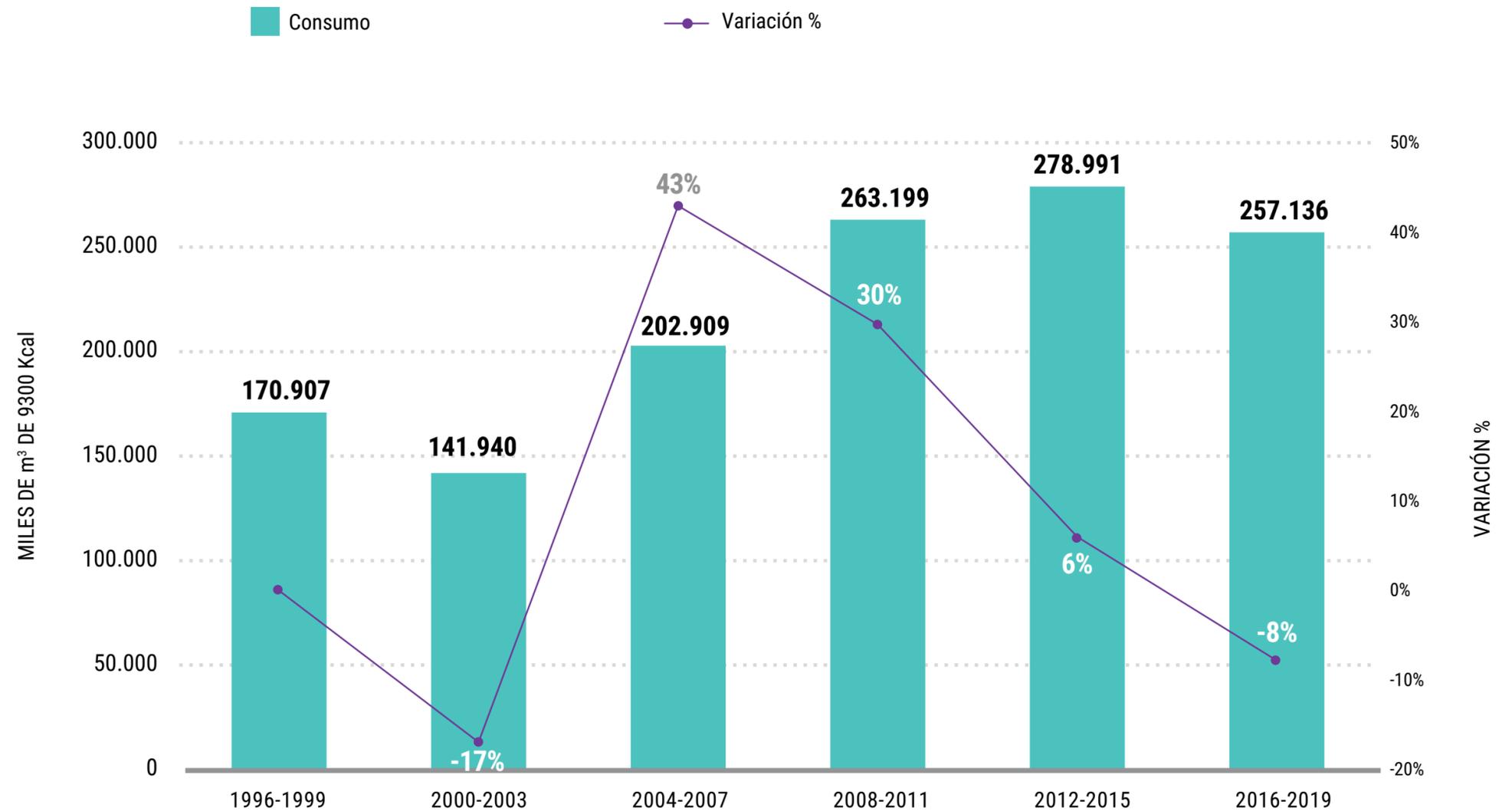
En el cuatrienio 2000-2003 se evidencia una caída del 17% en el ritmo de consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

En 2004-2007 se registra un incremento en el ritmo de crecimiento del consumo del 43% para este tipo de usuarios, observándose la mayor variación de la serie.

Entre 2008 y 2015 la evolución creciente continúa y se verifica una variación del 30%. En 2012-2015 el ritmo de crecimiento del consumo aumenta en un 6%.

En 2016-2019 la tendencia se revierte, alcanzando una caída del ritmo del 8%.

La serie expone tanto consumo de usuarios de servicio completo como de usuarios unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2021

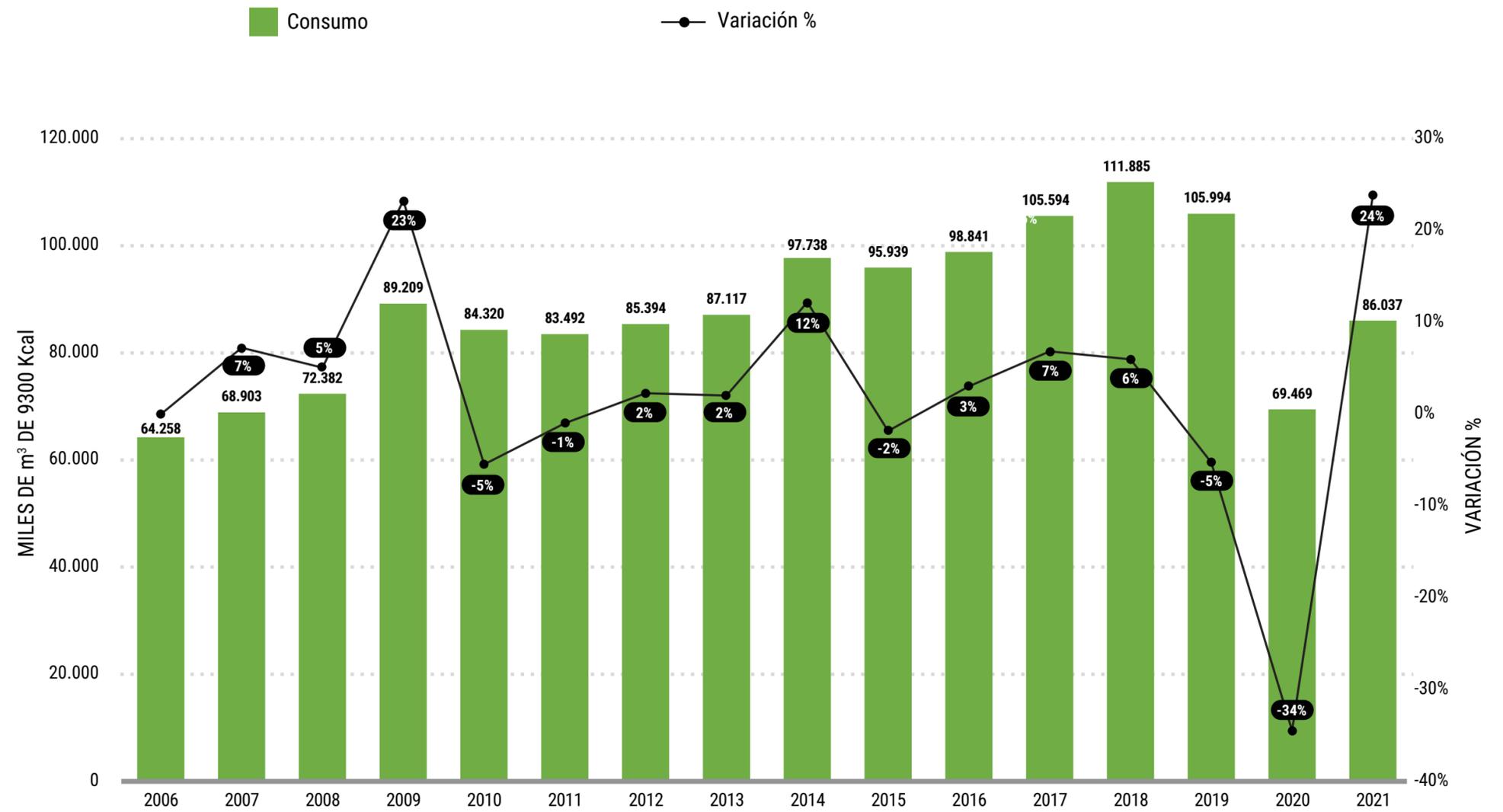
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2009 se registran aumentos en el ritmo de crecimiento de los volúmenes consumidos que alcanzan una variación del 23% en 2009. En los dos años siguientes los volúmenes caen, retomando la tendencia positiva entre 2012 y 2014. En 2015 el ritmo de consumo desciende en un 2%.

Entre 2016 y 2018 se revierte la tendencia a la baja, y en 2019 vuelve a caer la intensidad en un 5%.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19) y la medida preventiva de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) implementada para restringir la movilidad con fines sanitarios, este tipo de usuarios vio nuevamente afectado su consumo, con una disminución en el ritmo del 34%.

En 2021 se observa una fuerte recuperación del ritmo de consumo, alcanzando una variación del 24%, la más pronunciada de la serie.



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2021

Durante 2020, con excepción de febrero, se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia.

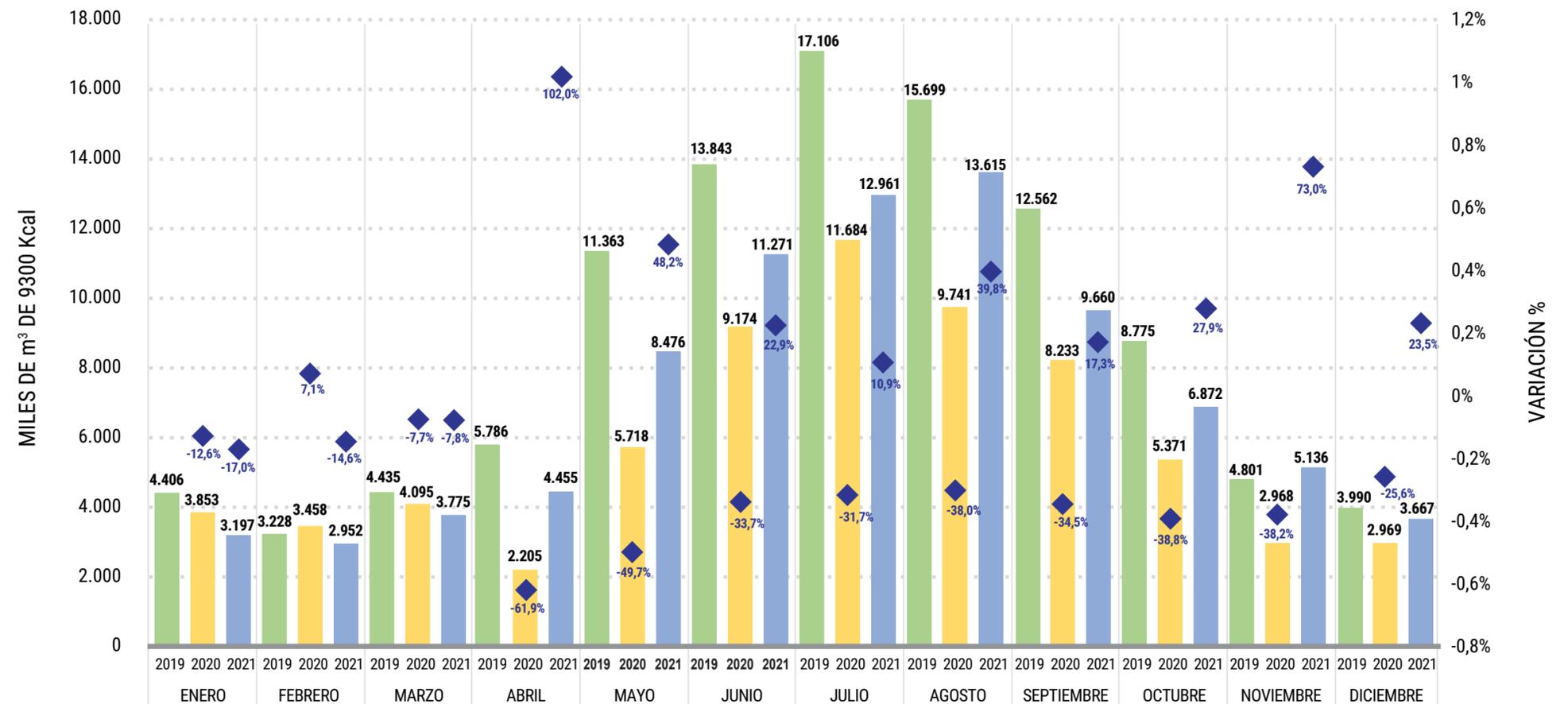
La tendencia expuesta en la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

A su vez, en 2021, también con excepción de febrero, se evidencia un incremento respecto del año anterior. En noviembre de ese año los consumos superan tanto los de 2020 como los de 2019.

Adicionalmente, la evolución en el consumo de usuarios Comerciales e Industriales Pequeños de la provincia tuvo lugar en el marco de un descenso de la actividad económica, del 10% acumulado anual para 2020, de acuerdo al Estimador Mensual de la Actividad Económica (EMAE), calculado por el INDEC. En 2019, esta caída acumulada anual había sido del 2,1%. En cuanto al 2021, este indicador acumula un incremento anual del 10,3%.

Por último, el consumo también pudo haber estado afectado en alguna medida por la implementación de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía, y por la actualización posterior a través del Decreto 892/20. Allí se estableció que todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de parte.

Consumo 2019 Consumo 2020 Consumo 2021 Variación %



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

**INDICADORES
PROVINCIALES
DEL MERCADO
DE GNC**

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1993-2020

Entre 1993 y 1998, el promedio de gas entregado por estación de GNC experimenta una sostenida suba, alcanzando un crecimiento del 31% respecto al año inicial (1.400 miles de m³ en 1993 vs. 1.836 miles de m³ en 1998).

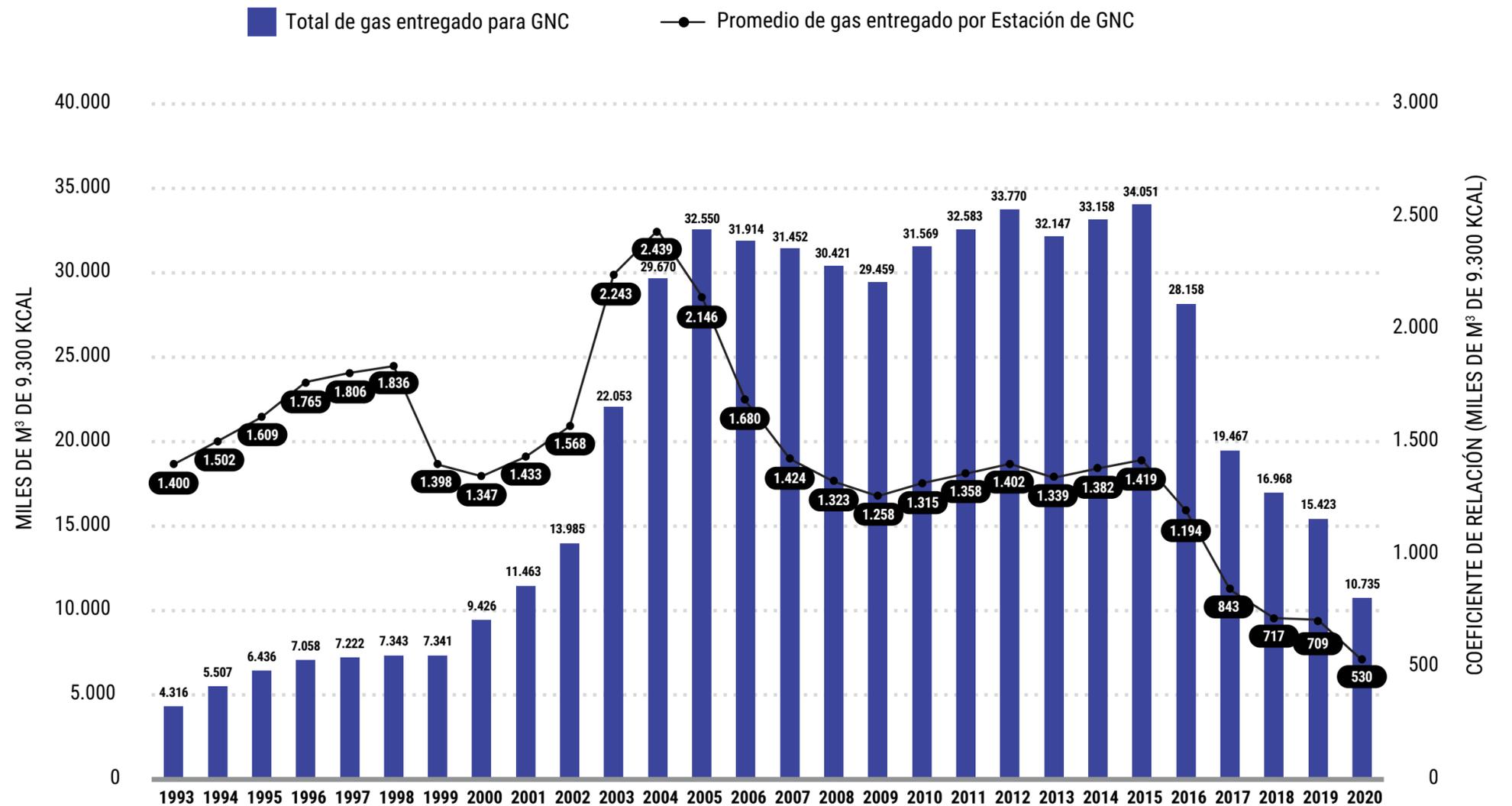
En 1999 y 2000 el indicador cae, llegando a niveles más bajos que los de 1993, debido a la variación en promedio mayor de las estaciones de carga (32% anual) con relación a la del gas entregado (14% anual).

A partir de 2001 y hasta 2004, se observa un fuerte crecimiento que alcanza su pico en 2004, cuando el indicador alcanza el valor de 2.439 miles de m³ por estación de carga. Esta suba llegó a ser de un 81% superior al mínimo de la serie que se había registrado en el año 2000 (1.347 miles de m³).

Entre 2005 y 2009 se registra un descenso progresivo del indicador originado principalmente en la considerable disminución en el gas entregado, a la vez que las estaciones continuaron creciendo a un ritmo del 14% promedio anual.

Entre 2010 y 2015 se revierte la tendencia a la baja, aunque con un ritmo de crecimiento que fue mucho más atenuado que en etapas previas. Este ascenso se encuentra asociado a la variación observada en el gas entregado, que luego de la caída previa creció a un promedio del 3% anual, mientras que el número de estaciones de carga se mantuvo prácticamente constante.

Desde 2016 en adelante, vuelve a darse una disminución mucho más pronunciada y progresiva que lleva al indicador al mínimo de la serie en 2020, como consecuencia de la baja pronunciada en el gas entregado. Por su parte, las estaciones también disminuyeron, aunque en una magnitud mucho menor, de un 3% promedio anual.



GNC

RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020

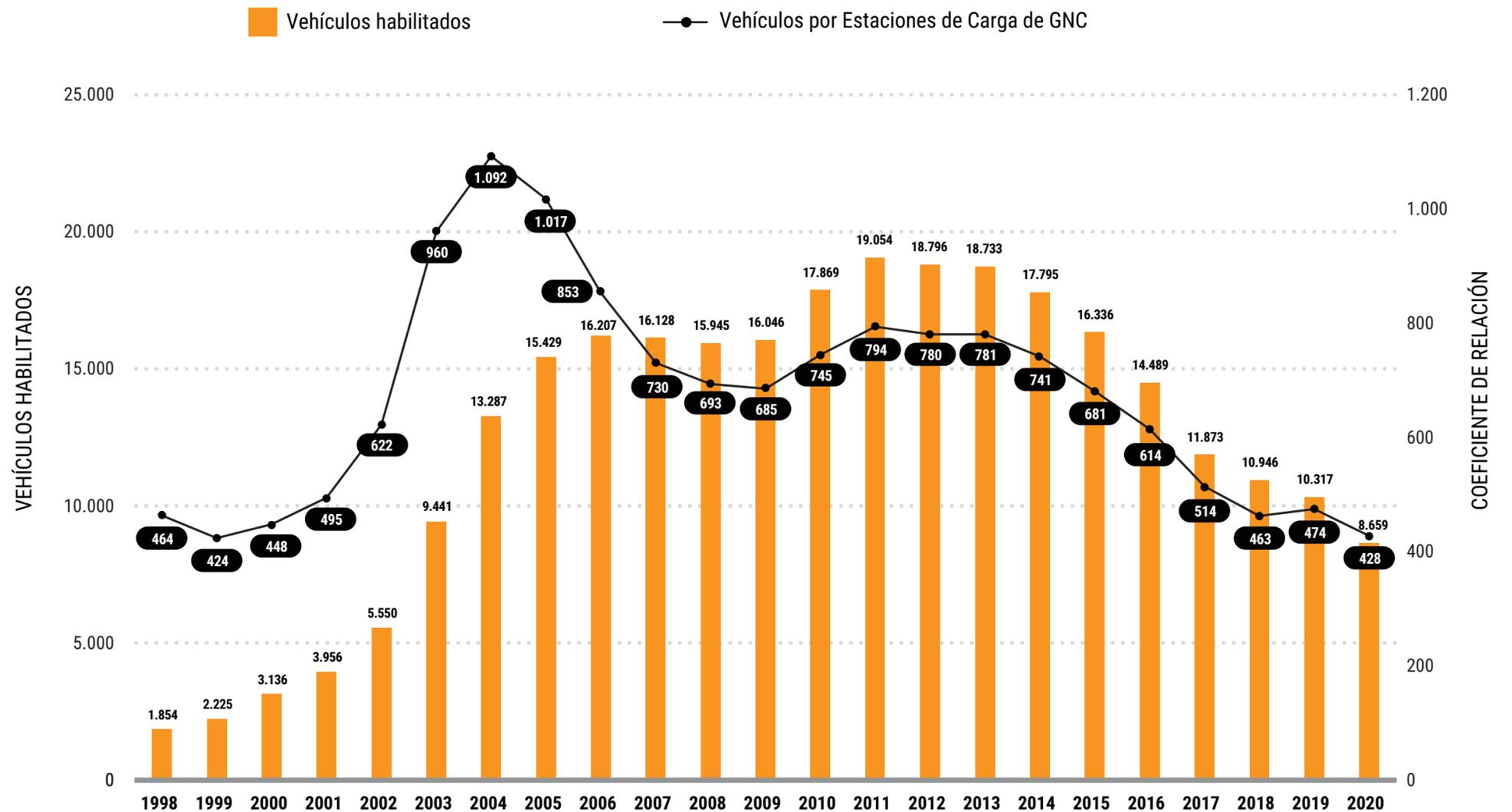
Luego de un descenso de los vehículos habilitados por estación de carga en 1999, a partir de 2000 y hasta 2004 se observa un incremento de este indicador, que alcanza en 2004 un valor 158% superior al de 1999 (1.092 vs 424 de vehículos por Estaciones de Carga de GNC).

Entre los años 2005-2009 se revierte la tendencia incremental, presentando una reducción total del indicador del 37% (685 en 2009 y 1.092 en 2004, vehículos por estaciones de carga de GNC).

En 2010 y 2011 se evidencia un ascenso del indicador hasta alcanzar el valor de 794 vehículos por estaciones de carga, con los vehículos creciendo a un promedio de 9% anual mientras los puntos de carga de GNC que se inauguran se mantienen casi estables, aumentando un 1% promedio anual.

Entre 2012 y 2015 el indicador volvió a experimentar una caída, de un 14% respecto del valor alcanzado en 2011, explicado por la disminución de los vehículos propulsados a gas habilitados, que registraron una variación promedio del -4% anual, al tiempo que las estaciones se mantuvieron sin modificaciones.

Desde 2016 en adelante el ritmo de caída se profundiza, con un indicador que desciende a un promedio anual del 9% hasta 2020.



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

**BENEFICIARIOS
DE TARIFA SOCIAL
Y ENTIDADES DE
BIEN PÚBLICO**

BENEFICIARIOS

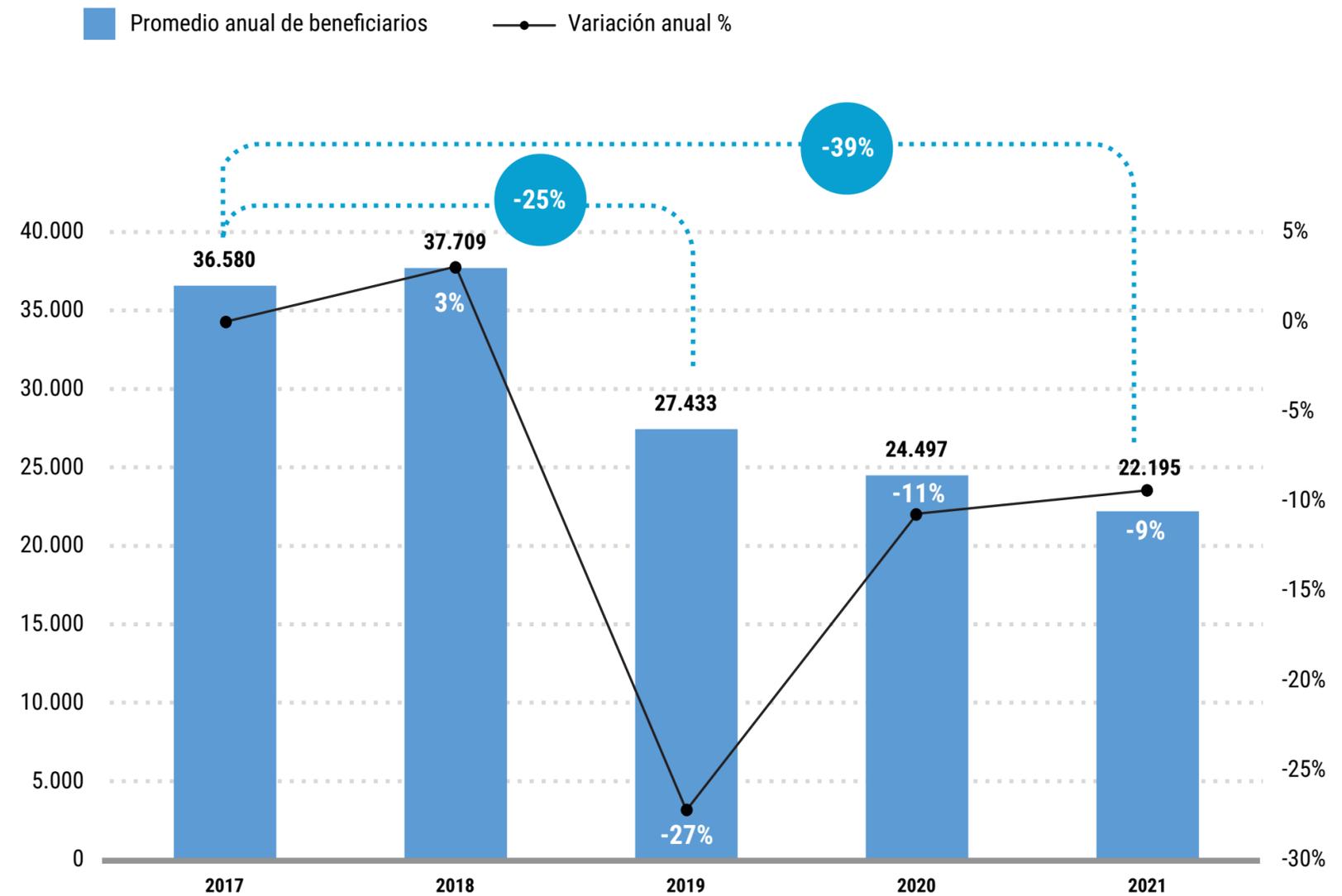
TARIFA SOCIAL 2017-2021

Entre 2017 y 2021 los usuarios beneficiarios rionegrinos de la Tarifa Social disminuyeron en un 39%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 10.200 usuarias y usuarios de la provincia como consecuencia de las medidas dispuestas por la ex Secretaria de Gobierno de Energía.

En 2020, y con el escenario económico condicionado por la pandemia (COVID-19), la caída de los beneficiarios incorporados alcanza el 11%.

En 2021 la tendencia continúa, aunque con menor intensidad.



BENEFICIARIOS

ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2018-2021

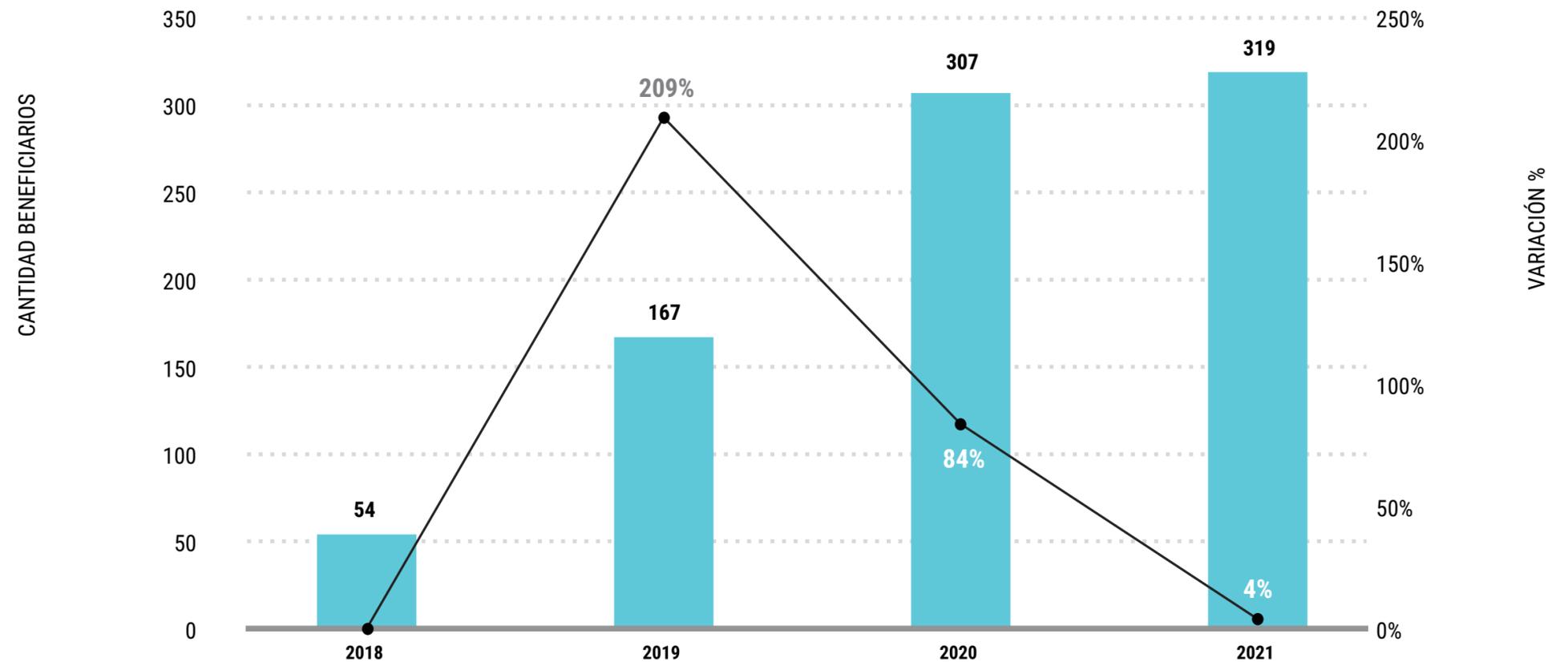
Entre 2017 y 2021 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 491%.

En 2019 se incorporaron 113 EBP.

En 2020 se incorporan 140, siendo el año con más ingresos al régimen en términos absolutos. En 2021 se verifica un incremento del 4%.

Las incorporaciones en 2020 y 2021 están ligadas, entre otros factores, al trabajo de las Comisiones de Usuarios y Usuarías creadas en el ámbito del ENARGAS.

■ Promedio anual de beneficiarios ● Variación anual %



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

**FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES**

USUARIOS RESIDENCIALES

FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Patagónica, fue de 23% en comparación al 58% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

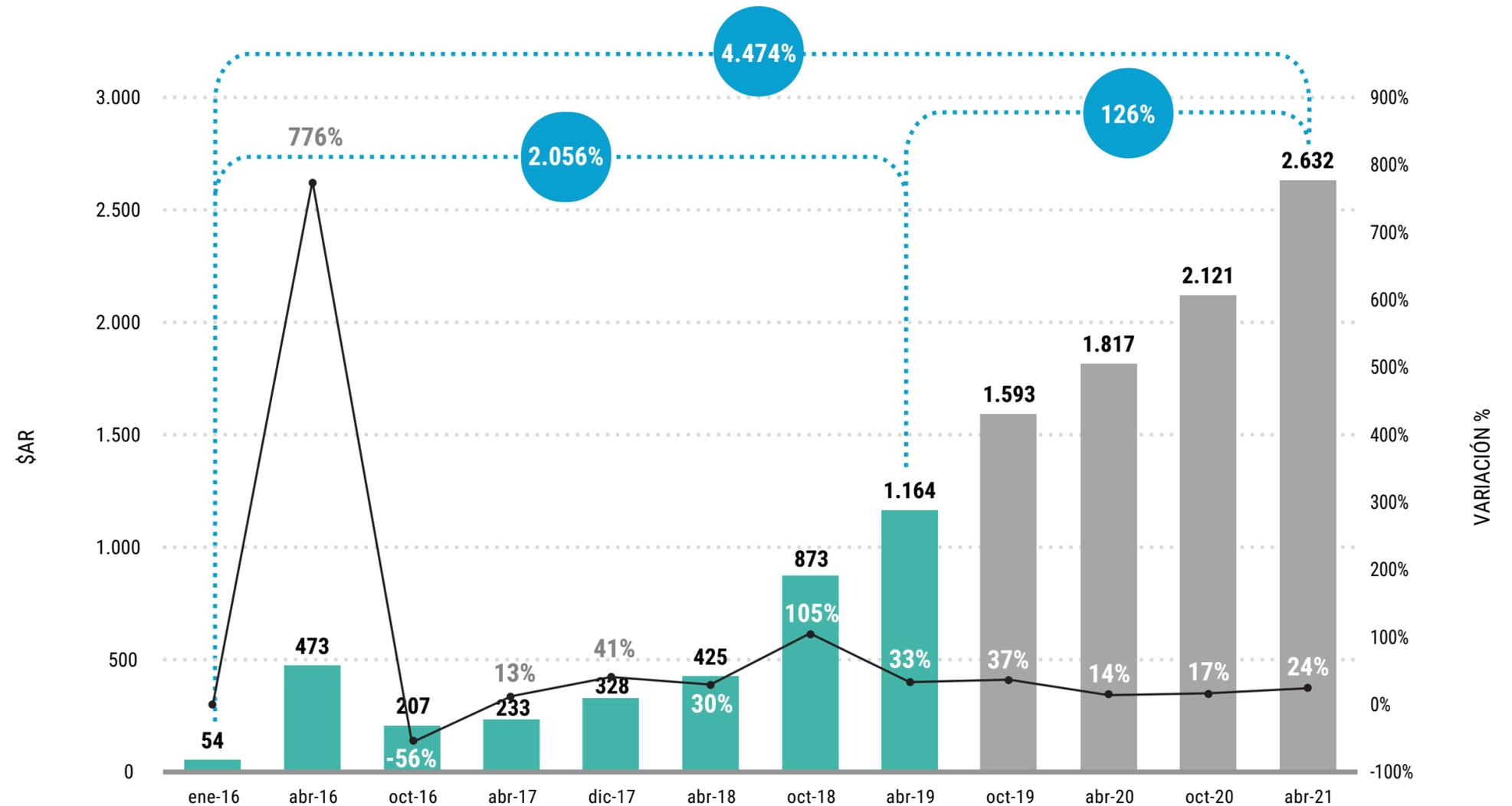
En 2018 la inflación acumulada fue del 51% en comparación al 166% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 2.056%, equivalente a \$1.110 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 126% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de Río Negro podría haberse incrementado en un 4.474% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

**FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES
DE CAMUZZI
GAS DEL SUR S.A.**

FACTURA DE GAS NATURAL - CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

RESIDENCIALES - FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Patagonia, fue de 23% en comparación al 99% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

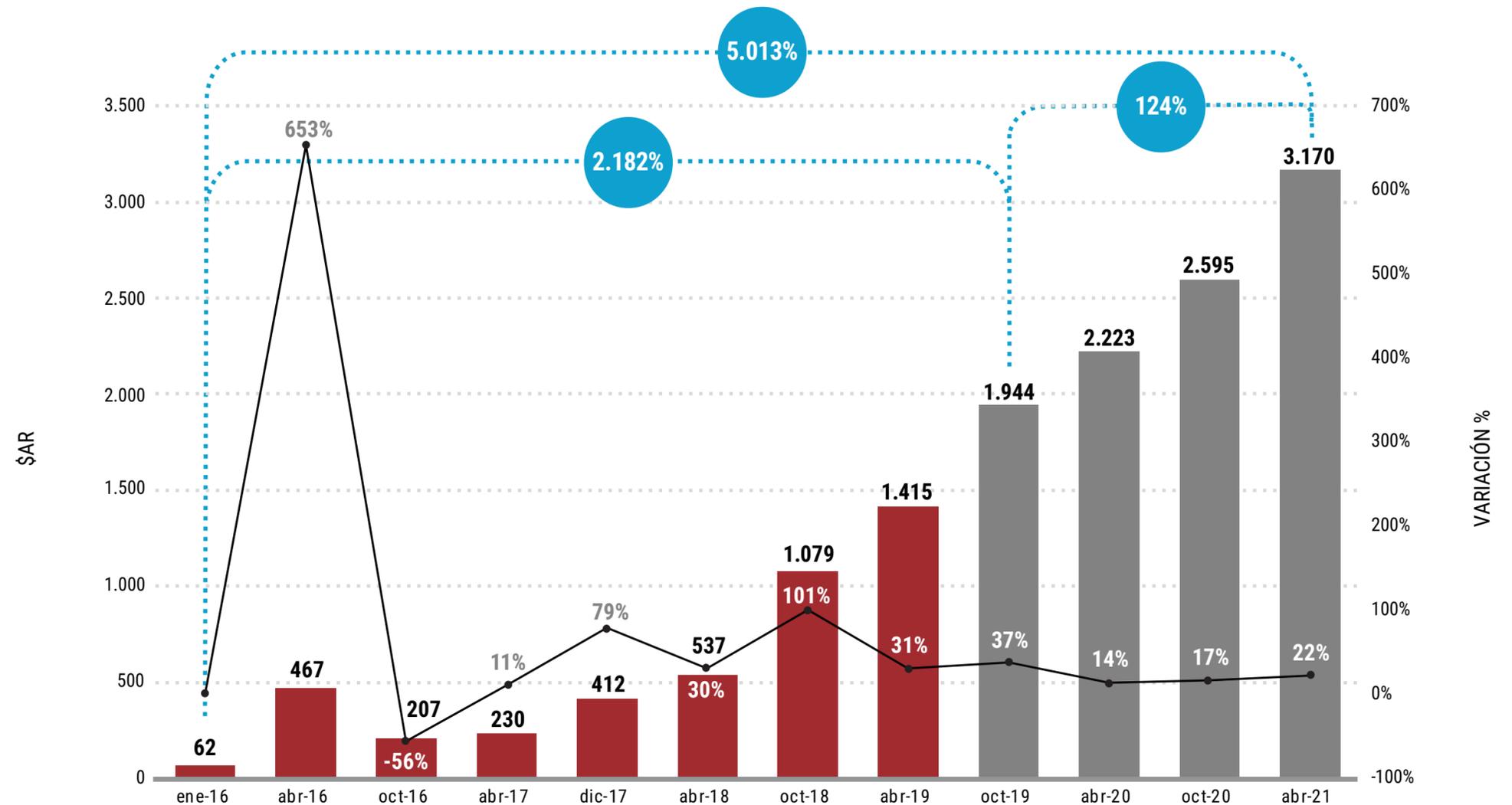
En 2018 la inflación acumulada fue del 51% en comparación al 162% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 2.182%, equivalente a \$1.353 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 124% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de los usuarios de Camuzzi Gas del Sur S.A. podría haberse incrementado en un 5.013% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE RÍO NEGRO

RECLAMOS

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante el año 2020, ingresaron a la provincia un total de 11.148 reclamos, que representan el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria aumentó un 25% respecto al año anterior.

Tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la provincia de Río Negro ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 45% y el 58%, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 39% en 2019 y el 33% en 2020. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 16% en 2019 y del 9% en 2020.

Se verifica que el 71% de los reclamos ingresados en la provincia de Río Negro en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 29% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 68% resultaron improcedentes y el 32% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Entre enero y agosto 2020 se verifica un incremento en los reclamos ingresados en relación al 2019 con variaciones interanuales que oscilan entre 9% y 88% en marzo y abril, respectivamente, y un pico de 1.419 reclamos durante el mes de julio. Durante el último cuatrimestre la tendencia se revierte y los reclamos ingresados registran variaciones negativas en septiembre, noviembre y diciembre, mientras que en octubre no se registran variaciones.

