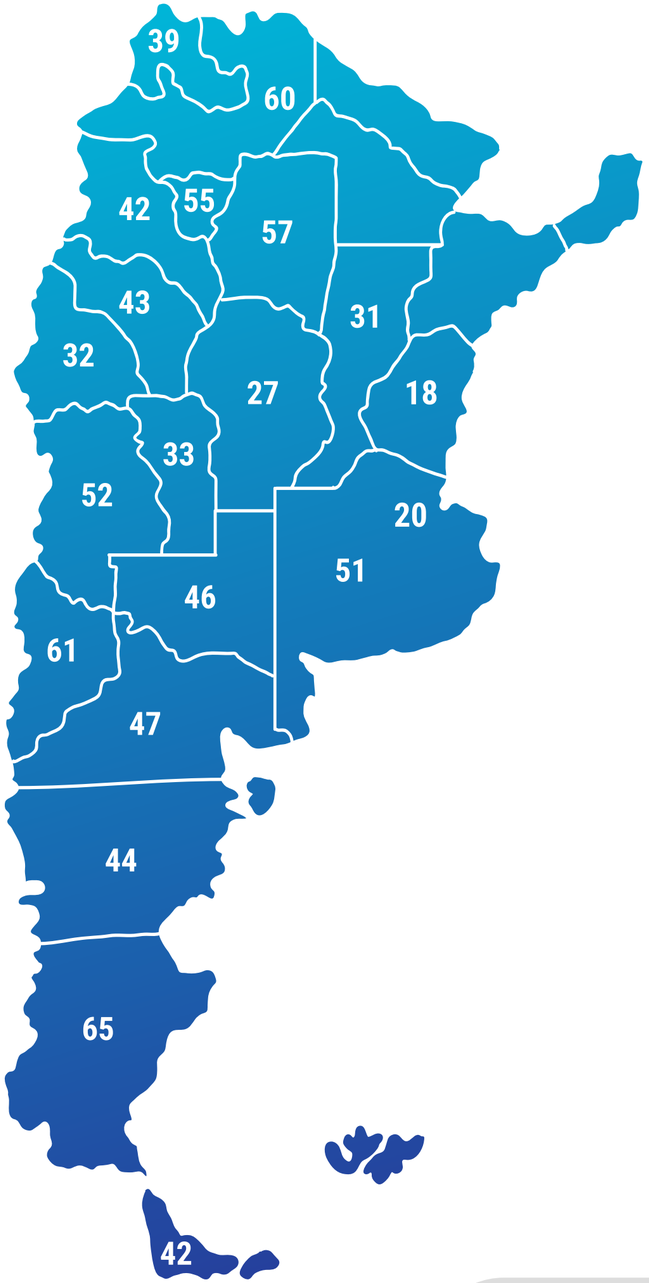
ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

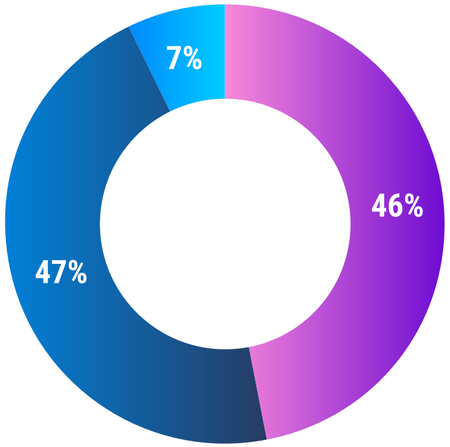
ESTADO DEL GAS
PROGRAMA

# RECLAMOS POR PROVINCIA TOTAL PAÍS

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR PROVINCIA CADA MIL USUARIOS 2020




## TIPO DE RECLAMOS




- Facturación y Gestión de Deudas
- Inconvenientes en el Suministro de Gas
- Gestión de Prestaciones

Se observa la cantidad de reclamos ingresados en las provincias cada mil usuarios en 2020. La utilización de este indicador que mide el caudal de reclamos cada mil usuarios y tiene como finalidad la comparación homogénea de las provincias entre sí, neutralizando el efecto de la dimensión de cada una en función de la cantidad de usuarios con suministro de gas por redes.

Durante el año 2020 ingresaron 376.233 reclamos a las nueve licenciatarias que prestan el servicio de distribución de gas por redes en todo el país, que representan 42 reclamos cada mil usuarios. Es importante considerar el área de prestación de cada Licenciataria. Al respecto, Metrogas S.A. opera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.) y localidades del sur del Gran Buenos Aires; Naturgy Ban S.A. tiene su área de licencia en el norte y oeste del Gran Buenos Aires; Camuzzi Gas Pampeana S.A. distribuye en provincia de La Pampa y parte del interior de la provincia de Buenos Aires; Camuzzi Gas del Sur S.A. en las provincias de Neuquén, Río Negro, Chubut, Santa Cruz, Tierra del Fuego y Buenos Aires (al sur del Río Colorado); Distribuidora de Gas Cuyana S.A. en localidades de las provincias de Mendoza, San Luis y San Juan; Distribuidora de Gas del Centro S.A. en Córdoba, Catamarca y La Rioja; Gasnor S.A. en Tucumán, Jujuy, Salta y Santiago del Estero; Litoral Gas S.A. en Santa Fe y norte de la provincia de Buenos Aires y Gasnea S.A. en Entre Ríos, Formosa, Corrientes, Chaco y Misiones. Respecto de esta última licenciataria, no se exponen las cantidades de usuarios ingresados cada mil, excepto en Entre Ríos, debido a que cuentan con menos de 10.000 usuarios conectados a la red, lo que dificulta su comparabilidad con el resto.

Las provincias que recibieron más reclamos cada mil usuarios en 2020 fueron Santa Cruz (65), Neuquén (61) y Salta (60), seguidas por Santiago del Estero (57), Tucumán (55), Mendoza (52) y la provincia de Buenos Aires (51). Luego se ubican Río Negro (47), La Pampa (46), Chubut (44), San Juan (43), Catamarca (42) y Tierra del Fuego (42). Jujuy (39), San Luis (33), La Rioja (32) y Santa Fe (31) recibieron menos de 40 reclamos cada mil usuarios. Por último, Córdoba (27), C.A.B.A. (20) y Entre Ríos (18) recibieron comparativamente la menor cantidad de reclamos.

En cuanto a los motivos de los reclamos ingresados en el total país, se registra en promedio que el 47% se debe a Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), el 46% a Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG) y el 7% está relacionado con Gestión de Prestaciones (GP).

Sin embargo, los reclamos vinculados con motivos técnicos (ISG) tienen mayor incidencia en el total, en las provincias de Catamarca (81%), San Luis (79%), La Rioja (78%), Mendoza (75%), San Juan (71%), Córdoba (67%), C.A.B.A. (66%), Entre Ríos (64%), Jujuy (58%), Salta (54%) y Santa Cruz (54%), superando el promedio nacional. En igual sentido, en el caso de los reclamos ingresados por motivos de FyGD, se verifica que las provincias de Santa Fe (62%), Río Negro (58%), Buenos Aires (55%), y Neuquén (49%) superan la media del país. En cuanto a la provincia de Tucumán, ambos tipos de reclamos tuvieron una participación del 48% del total. Con respecto a los reclamos por motivos de Gestión de Prestaciones (GP), se destacan las provincias de La Pampa y Neuquén, con una participación del 14% de este tipo sobre el total, mientras que el resto de las provincias tienen una participación inferior.

Para mayor precisión acerca de los datos analizados, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos.

**18/03/2021** • *Primera versión*

ASPECTOS METODOLÓGICOS