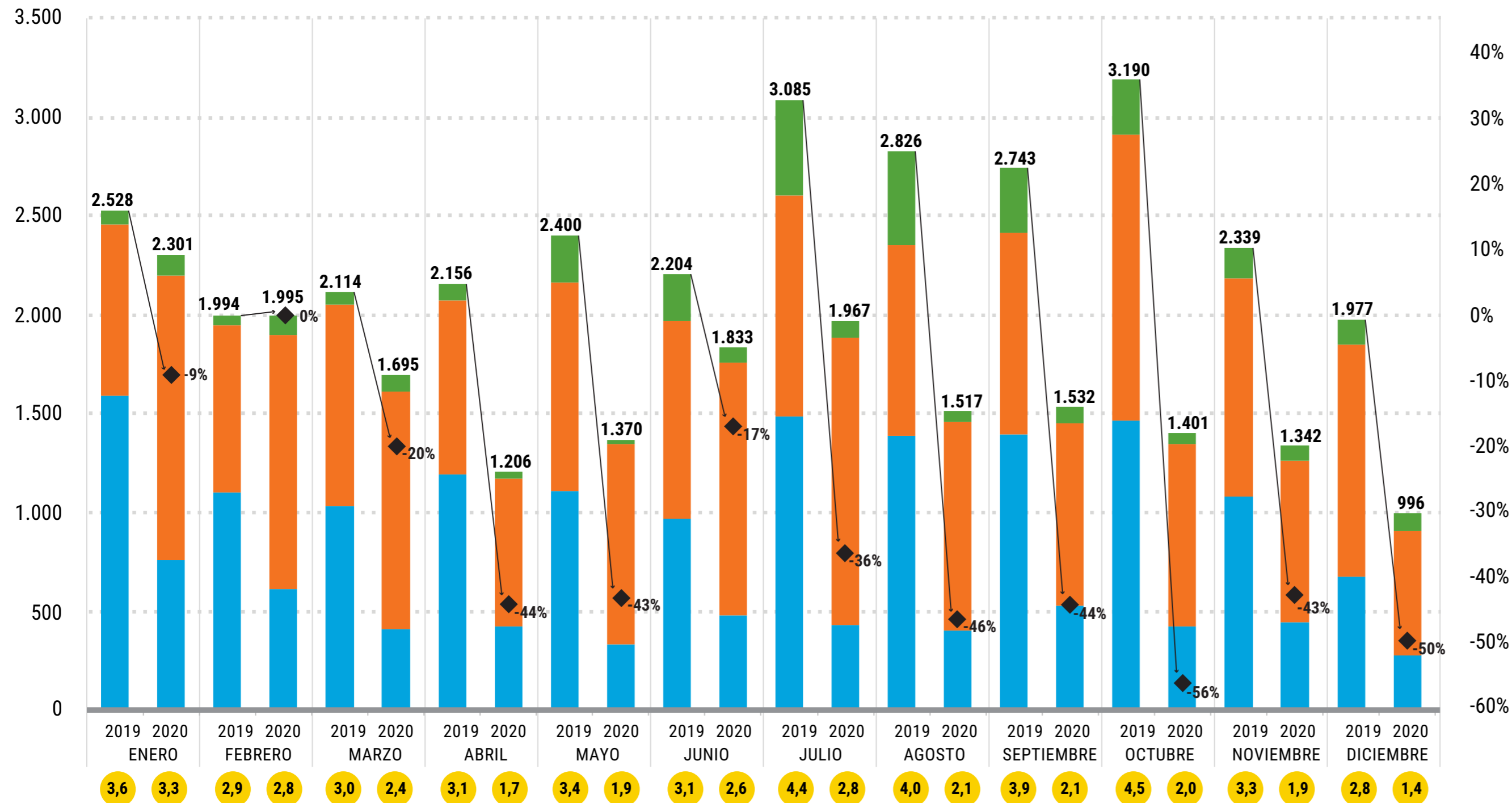
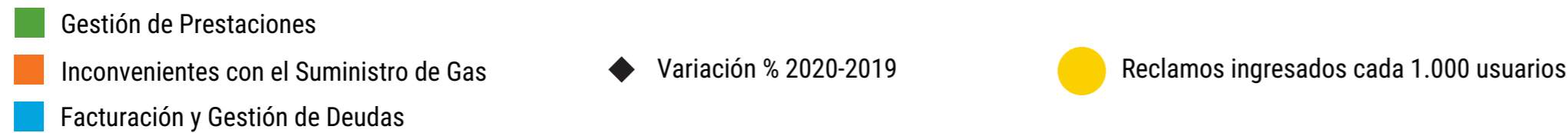


# RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE CÓRDOBA

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Córdoba en 2019 y 2020 en números absolutos e ingresados cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión de cada una en función de la cantidad de usuarios con suministro de gas por redes.

La provincia de Córdoba cuenta con más de 716.000 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, se encuentra operada por la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas del Centro S.A.

Durante el año 2020, ingresaron un total de 19.155 reclamos de usuarios de la provincia, que representan el 5% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a las Licenciatarias se redujo en un 35% respecto al año anterior.

En enero 2020 se registra un incremento en los reclamos del 9% en relación al año anterior que se detiene en el mes de febrero, en el que no hay variaciones. A partir de marzo y hasta fin de año, se verifica un descenso en los reclamos durante todos los meses, principalmente en agosto (-46%) y diciembre (-50%). De este modo, en la provincia de Córdoba la tendencia a la baja de los reclamos es más pronunciada que en el total país, donde se registran caídas en los reclamos durante todos los meses, con excepción de enero, febrero y junio (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»).

De este modo, el mayor caudal de reclamos ingresados durante el 2019 puede relacionarse con la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas Gas 2016-2020»), así como también 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. Asimismo, el comportamiento de los reclamos en 2020 pudo verse afectado en parte por la pandemia (COVID-19), como también por el congelamiento de las tarifas.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 49%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Facturación Errónea (11%) y Otros de Facturación y Gestión de deudas (16%). 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 Pérdida en las Instalaciones Internas (11%) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (17%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 9% donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones. Asimismo, en 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 67%, preponderando el subtipo Pérdida en Instalaciones Internas (20%) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (26%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (29%), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Facturación Errónea (7%) y Otros de Facturación y Gestión de Deudas (11%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 4%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo otros por Gestión de Prestaciones (3%).

Por otro lado, se verifica que el 57% de los reclamos ingresados en la provincia de Córdoba en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 43% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 59% resultaron improcedentes y el 41% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 42 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 27 (ver «Reclamos por Provincia Total País 2020»). En el año 2019 la provincia de Córdoba ocupaba la quinta posición dentro de las provincias con menos reclamos cada mil. En 2020, descendió su ubicación, convirtiéndose en la tercera provincia con menos reclamos según este indicador.

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.