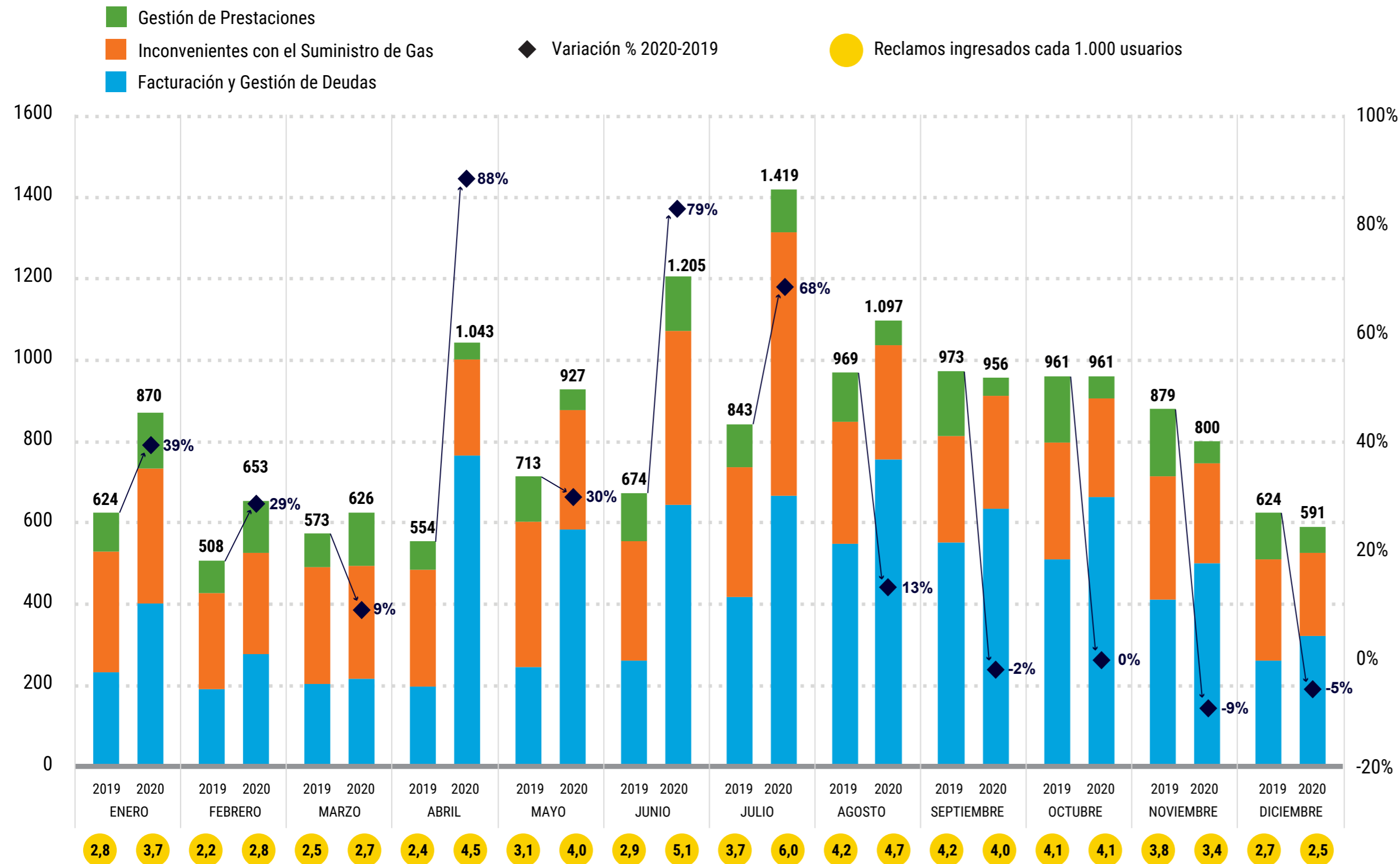


# RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE RÍO NEGRO

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Río Negro 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 Río Negro cuenta con más de 237 mil de usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 3% del total país. Asimismo, se encuentra operada por la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur S.A.

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.

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. De este modo, la tendencia de la serie no guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, 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](#)), donde 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 cuanto a los motivos de reclamos, 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 este grupo, los principales motivos se originaron por Factura no Recibida (22%) y por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (8%) para el año 2019, mientras que, en 2020 tienen mayor participación los reclamos por Facturación Errónea (21%) y Factura no Recibida (20%). 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. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Pérdidas en el Medidor (15% en el 2019 y 12% en 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 16% en 2019 y del 9% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Demoras en las Rehabilitaciones de Servicios (8%) en el 2019, y Otros por Gestión de Prestaciones (5%) en 2020.

Por otro lado, 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.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 38 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 47 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, en 2019 Río Negro ocupaba el cuarto lugar entre las provincias con menos reclamos ingresados cada mil usuarios, mientras que en 2020 se posicionó como la octava provincia con más reclamos ingresados cada mil.

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.