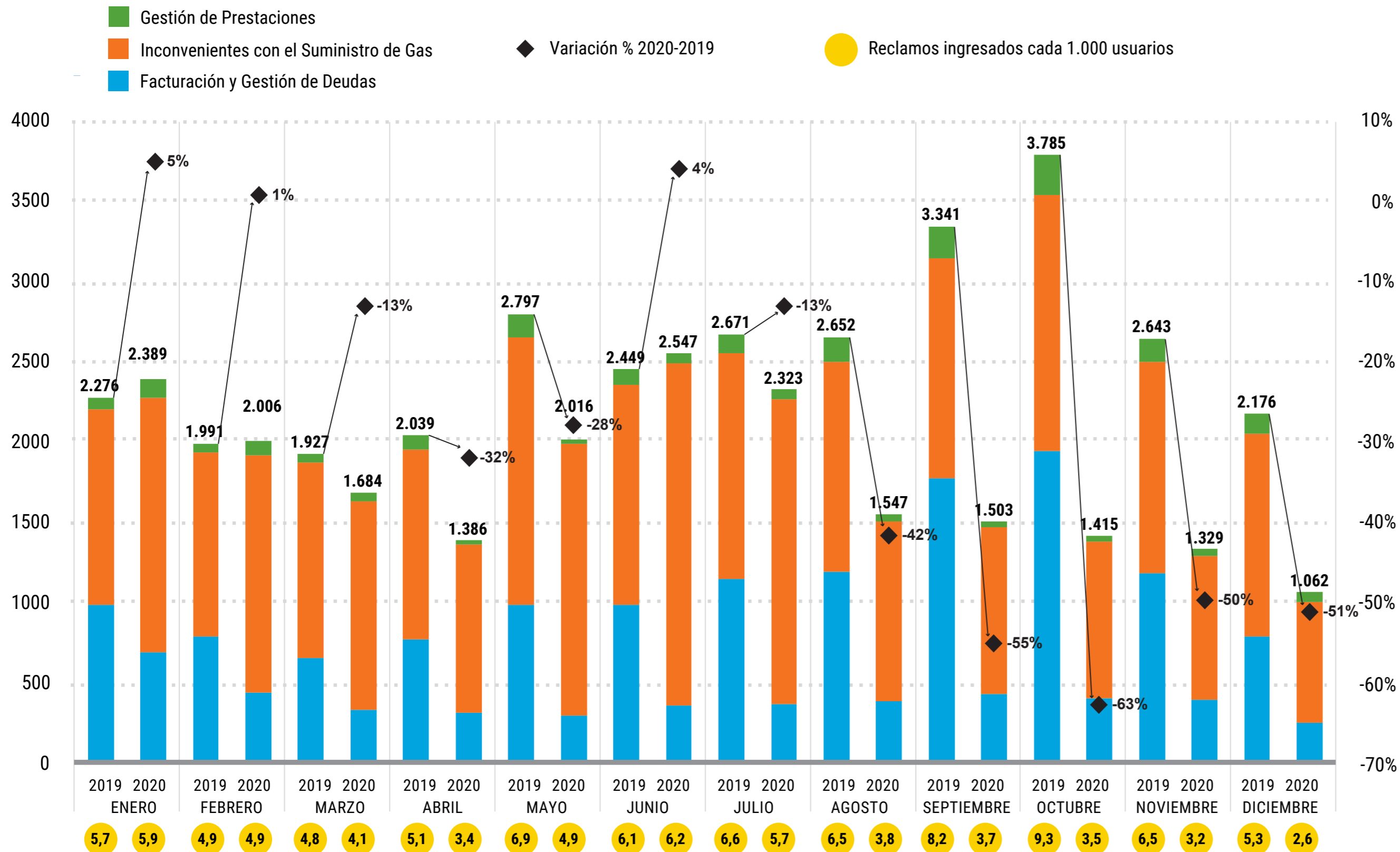


RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE MENDOZA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



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

Mendoza cuenta con más de 410 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 5% del total país. Asimismo, se encuentra operada por la Licenciataria Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Durante el año 2020 ingresaron a la provincia un total de 21.207 reclamos, que representan el 6% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 31% respecto al año anterior.

Durante enero y febrero 2020 se registra un incremento en los reclamos ingresados en relación al 2019 del 5% y 1%, respectivamente. A partir de marzo la tendencia se revierte y los reclamos ingresados descienden, con excepción de junio, hasta fin de año, registrándose la mayor variación de toda la serie en octubre (-63%). De este modo, el comportamiento de los reclamos mendocinos guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, donde también se registran caídas durante todos los meses, con excepción de enero, febrero y junio (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)). 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 ingreso de 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 Mendoza ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 52% y el 75%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en Instalaciones Internas (24% en 2019 y 33% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (12% y 15%, respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 43% en 2019 y el 22% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea (12% en el 2019 y 6% en el 2020) y por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (12% en el 2019 y 8% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 5% en 2019 y del 3% en 2020.

Por otro lado, se verifica que el 51% de los reclamos ingresados en la provincia de Mendoza en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 49% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 56% resultaron improcedentes y el 44% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 75 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 52 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, en 2019 Mendoza fue la provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios, mientras que en 2020 se posicionó en el sexto lugar.

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.