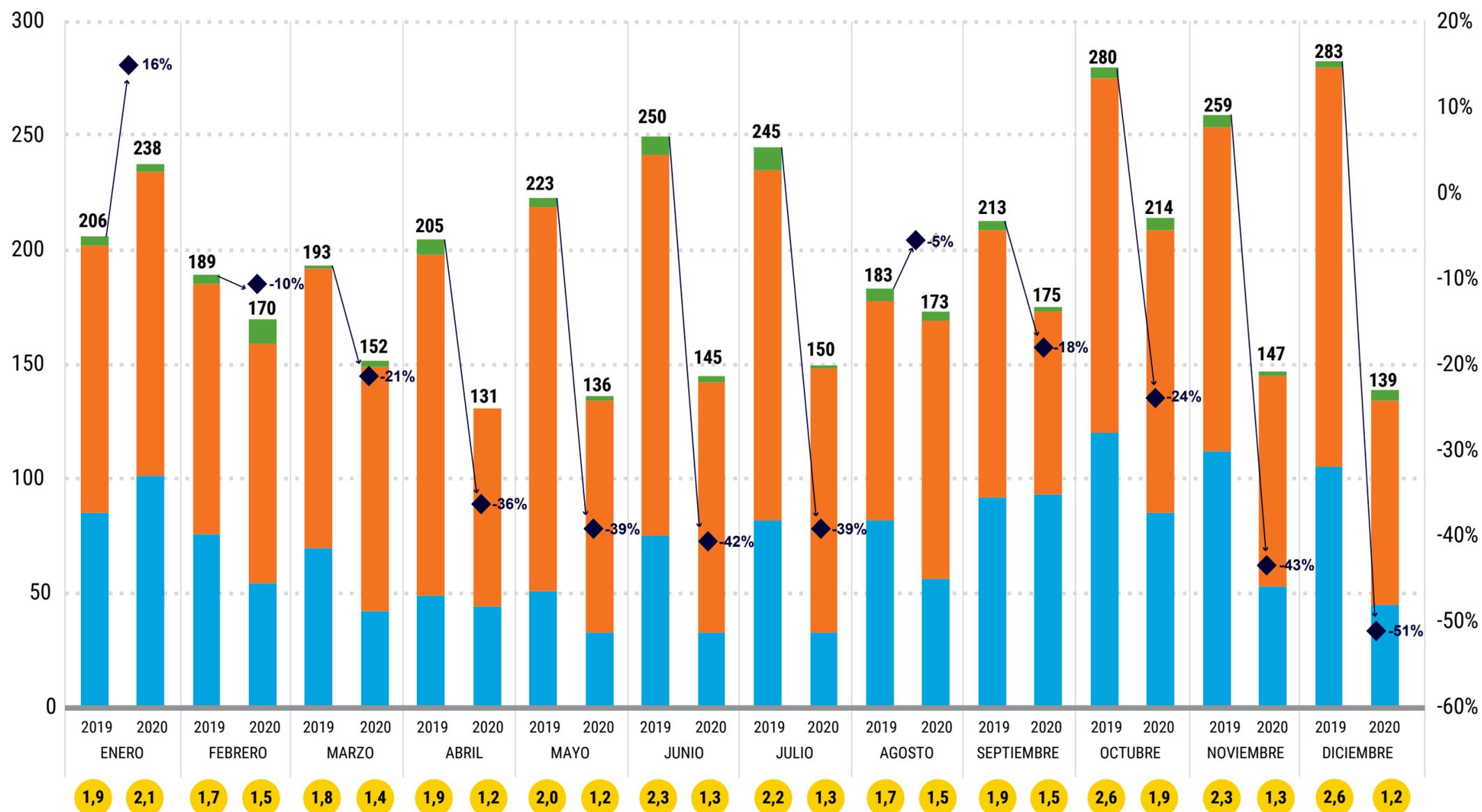
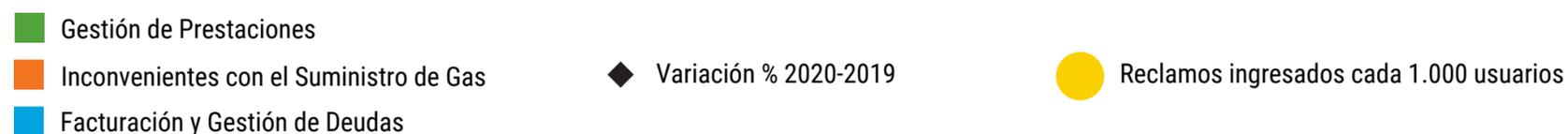


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



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

Entre Ríos cuenta con más de 112 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1% del total país. Asimismo, se encuentra operada por la Licenciataria Gasnea S.A.

Durante el 2020 ingresaron a la provincia un total de 1.970 reclamos, que representan el 0,5% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 28% respecto a 2019.

En enero 2020 se registra un incremento del 16% en los reclamos ingresados en relación al año anterior. A partir de febrero la tendencia se revierte y los reclamos ingresados descienden hasta fin de año, registrándose la mayor variación de toda la serie en diciembre (-51%). De este modo, el comportamiento de los reclamos de usuarios entrerrianos no guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, donde si bien también registran caídas durante la mayoría de los meses, se verifican incrementos en los meses 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 Entre Ríos ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 61% y el 64%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en Instalaciones Internas (15% en 2019 y 17% en 2020) y Pérdidas por Causas no Imputable al Sistema (11% y 13% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 37% en 2019 y el 34% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Facturación Errónea (19% en ambos años) y Factura no Recibida (12% en el 2019 y 11% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% tanto en 2019 como en 2020.

Por otro lado, se registra que el 73% de los reclamos ingresados en la Provincia de Entre Ríos en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 27% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 74% resultaron improcedentes y el 26% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 25 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 18 (ver Reclamos por Provincia Total País 2020). En este sentido, Entre Ríos fue la provincia con menos reclamos ingresados cada mil usuarios durante los dos años.

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.