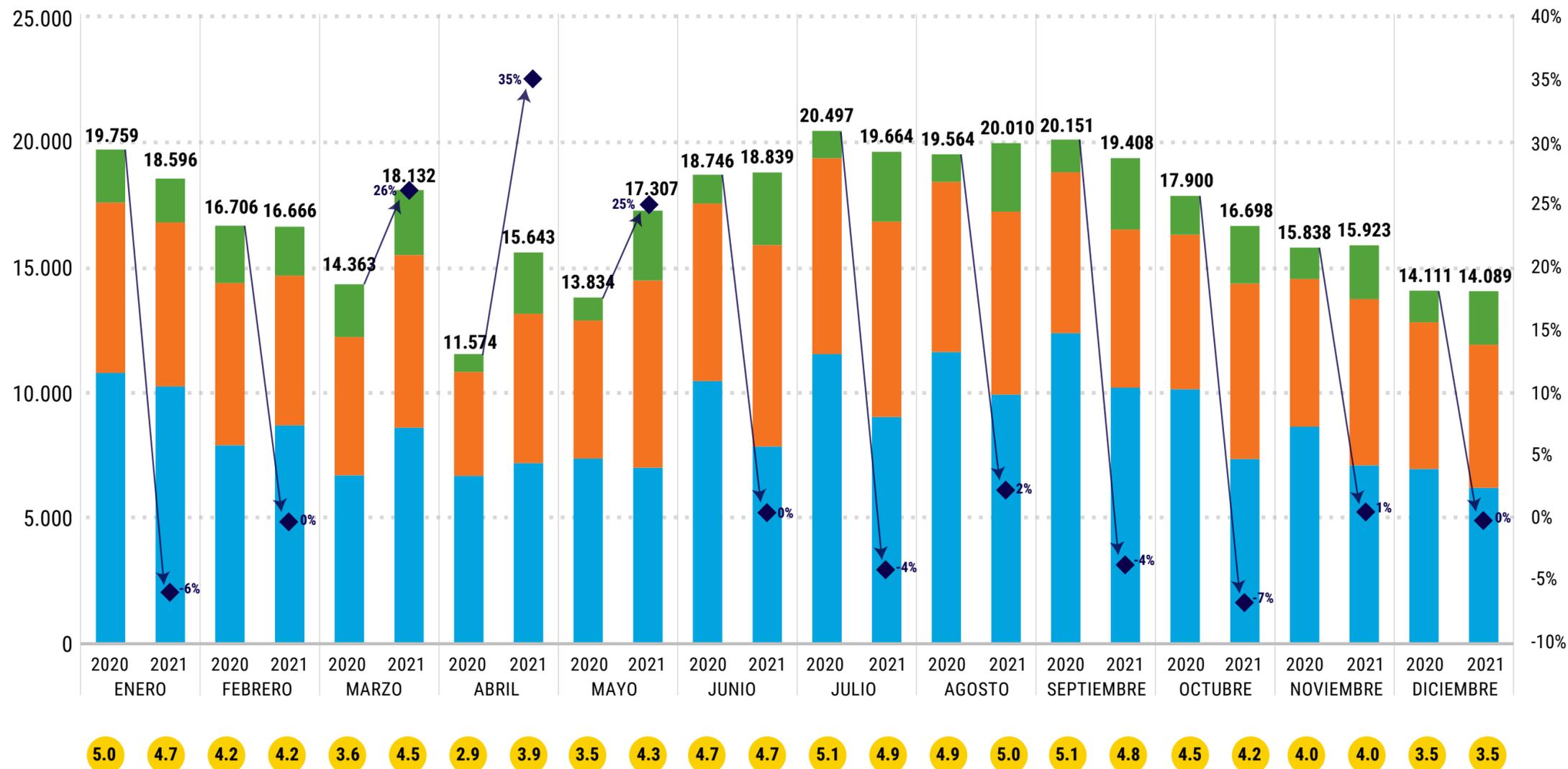
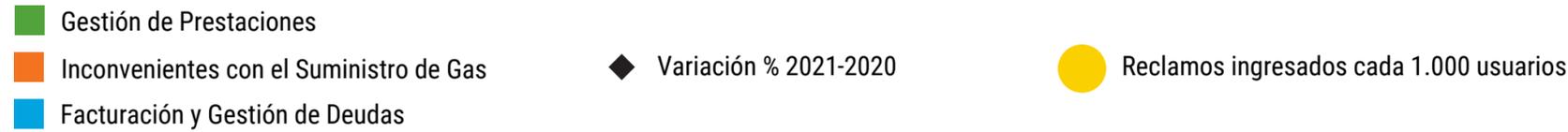


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE BUENOS AIRES

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Buenos Aires en 2020 y 2021 en números absolutos y cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión poblacional de cada una y centrando la mirada en función de la cantidad de usuarios con suministro del servicio público de distribución de gas por redes.

La provincia de Buenos Aires cuenta con más de 3,9 millones de usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 44% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentran operando las siguientes Licenciatarias de distribución: Metrogas S.A., Naturgy Ban S.A., Camuzzi Gas Pampeana S.A., Camuzzi Gas del Sur S.A. y Litoral Gas S.A., con una participación en el total de usuarios de la provincia del 23,8%; 41,8%; 31,3%; y 0,3% y 2,8% respectivamente.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 210.975 reclamos, que representan el 54% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a las Licenciatarias se incrementó en un 4% respecto al año anterior.

En enero 2021 se registra un descenso en los reclamos del 6% en relación al año anterior que se detiene en el mes de febrero, en el que no hay variaciones. Entre marzo y mayo la tendencia se revierte y los reclamos ingresados evidencian un aumento, destacándose el 35% de abril. En junio no se registran variaciones, y entre julio y octubre, con excepción de agosto, los reclamos disminuyen en relación al año anterior. En noviembre se observa un leve incremento mientras que en diciembre no se verifican variaciones. De este modo, la serie se encuentra en consonancia con lo acontecido a nivel nacional, donde el incremento interanual de los reclamos ingresados alcanza también un 4% (ver [Reclamos Distribuidoras Total País 2019-2021](#)).

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de la provincia de Buenos Aires ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 55% y el 47%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Facturación errónea (22% y 15%) y por Factura no recibida (21% y 15%), para los años 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 37% en 2020 y el 39% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Pérdidas en las instalaciones internas (11% en el 2020, 12% en 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 8% en 2020 y del 14% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones, con una incidencia del 4% en 2020 y del 6% en 2021.

Cabe destacar que la participación de los reclamos ingresados por FyGD en Buenos Aires supera la media nacional durante los dos años (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2021](#)).

Por otro lado, se verifica que en los dos años el 64% de los reclamos ingresados en la provincia de Buenos Aires resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 36% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 51 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 53. Si bien durante los dos años Buenos Aires se encuentra dentro de las diez provincias con más reclamos cada mil usuarios, en 2020 ocupaba la séptima posición, ascendiendo a la tercera en 2021.

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.