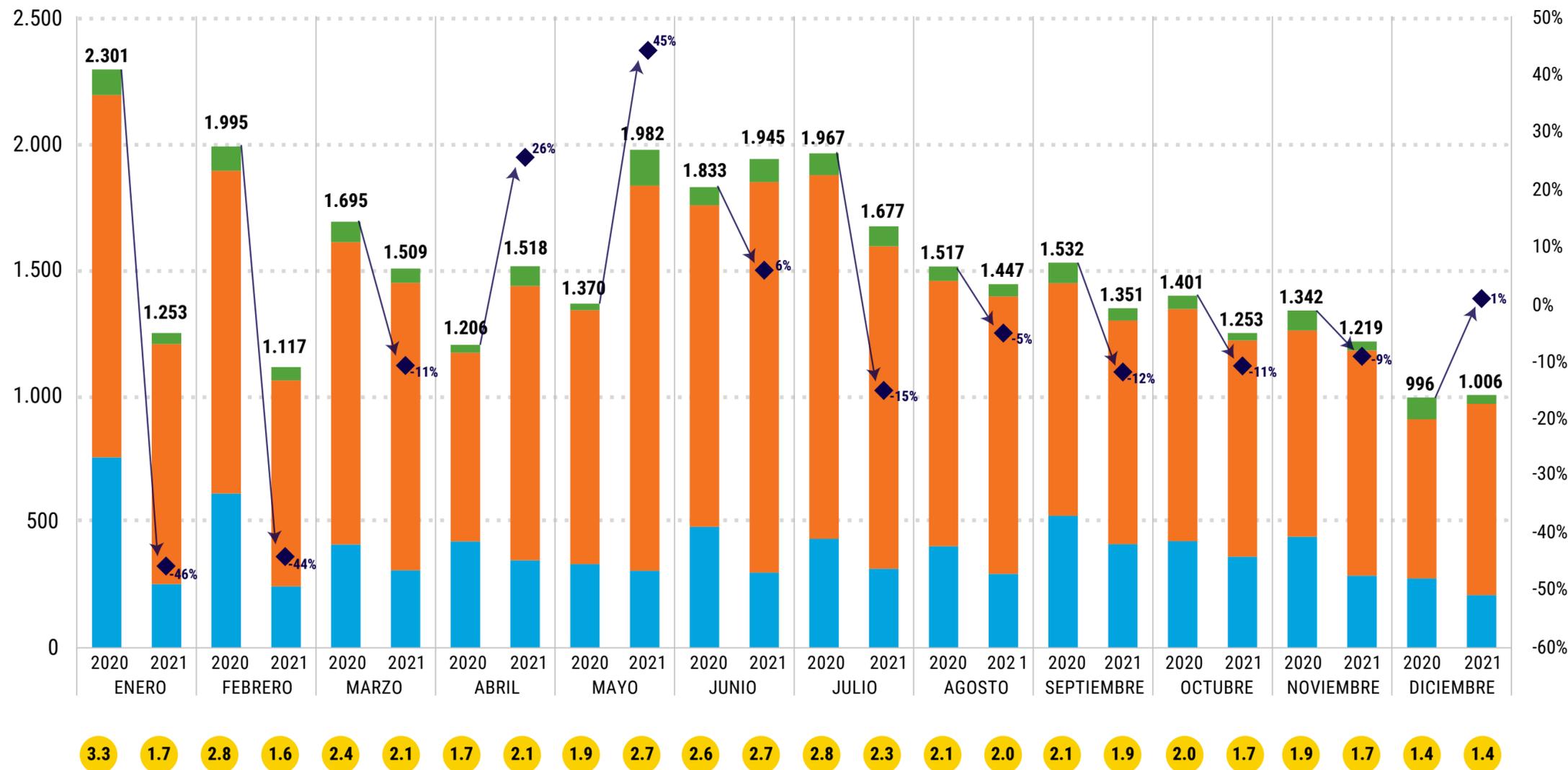
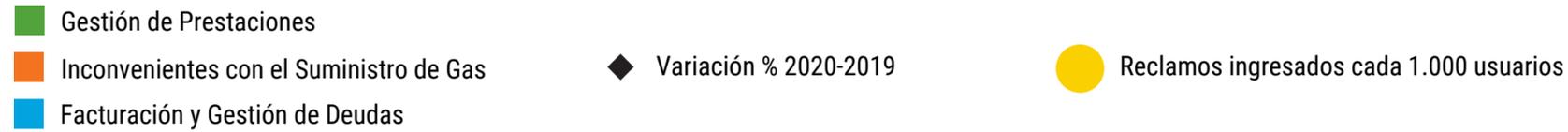


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CÓRDOBA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Córdoba 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 Córdoba cuenta con más de 729 mil 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, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas del Centro S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 17.277 reclamos, que representan el 4% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a las Licenciatarias disminuyó un 10% en relación al año anterior.

En el primer trimestre del 2021 se registra un descenso en los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose una variación del 46% en enero. Entre abril y junio la tendencia se revierte y los reclamos evidencian un aumento, principalmente en mayo, mes en el que se registra un incremento del 45%. A partir de julio y hasta noviembre los reclamos disminuyen nuevamente en relación al año anterior. Por último, en diciembre se observa un leve incremento del 1%. De este modo, la serie no se encuentra en consonancia con lo acontecido a nivel nacional, donde se registra un incremento interanual de los reclamos ingresados que alcanza 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 Córdoba ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 67% y el 75%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (26% en 2020 y 31% en 2021) y Pérdida en instalaciones internas (20% en ambos años). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 29% en 2020 y el 21% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Otros de facturación y gestión de deudas (11% en 2020 y 6% en 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones (3% en ambos años).

Cabe destacar que la participación de los reclamos ingresados por ISG en Córdoba 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 59% de los reclamos ingresados en la provincia de Córdoba en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 41% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. A su vez, en 2021 el 66% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 34% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 27 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 24. En este sentido, en 2020 Córdoba ocupaba el tercer lugar entre las provincias con menos cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el segundo 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.