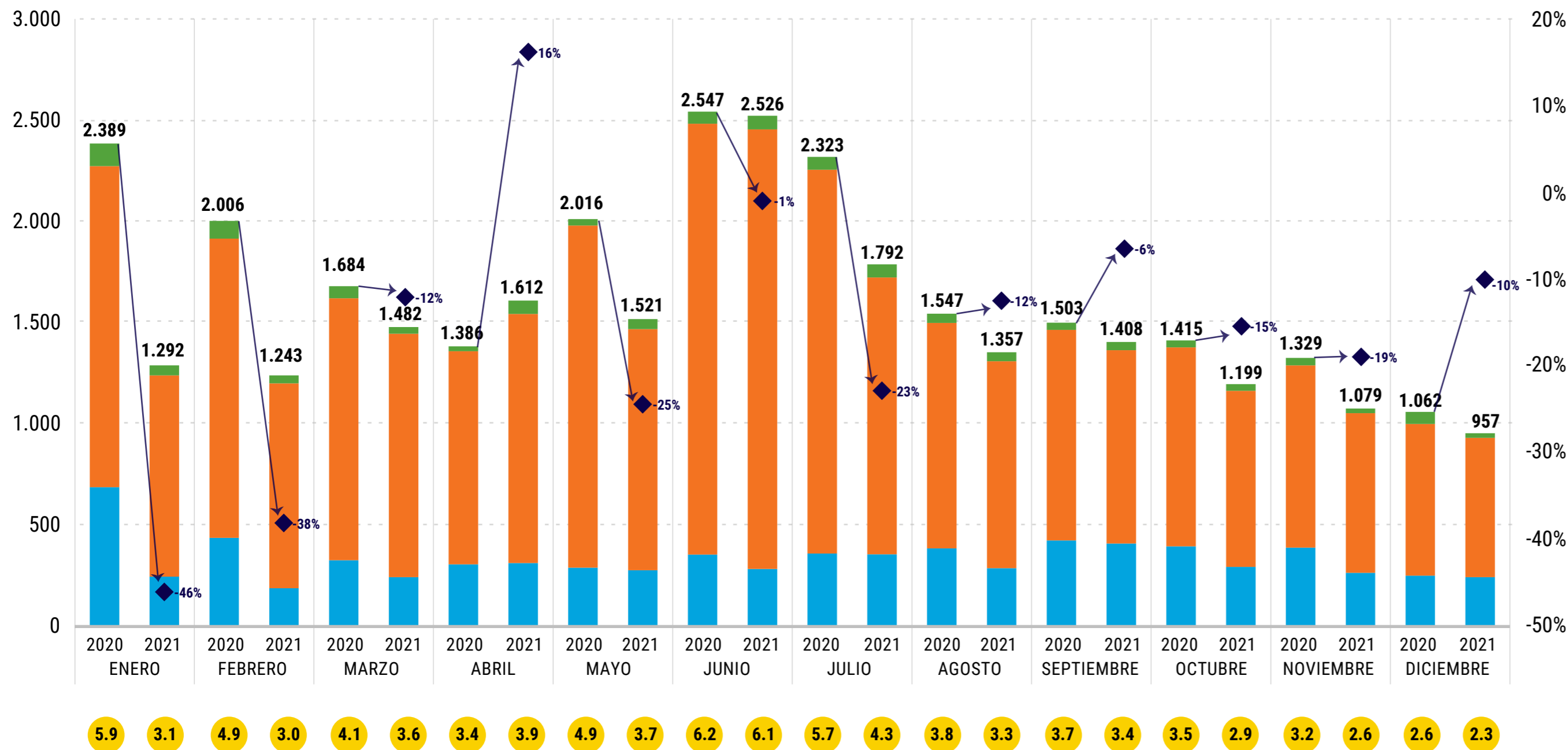
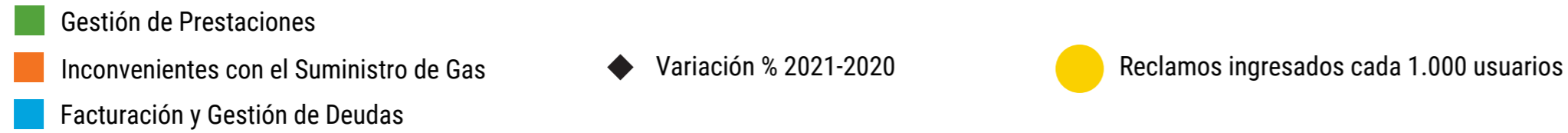


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE MENDOZA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Mendoza 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 Mendoza cuenta con más de 414 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 4% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 17.468 reclamos, que representan el 4% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 18% en relación al año anterior.

Con excepción de abril, durante todo 2021 se registra un descenso en los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose las variaciones de enero y febrero, del -46% y -38%, respectivamente. 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 Mendoza ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 75% y el 77%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en Instalaciones Internas (33% en 2020 y 32% en 2021) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (15% para ambos años). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 22% en 2020 y el 20% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (8% en el 2020 y 6% en el 2021) y por Facturación errónea (6% en el 2020 y 5% en el 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 3% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones (2% en 2020 y 1% en 2021).

Por otro lado, se verifica que el 56% de los reclamos ingresados en la provincia de Mendoza en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 44% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 60% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 40% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 52 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 42. En este sentido, en 2020 Mendoza ocupaba el sexto lugar entre las provincias con mayor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupó posiciones intermedias en relación al resto de las provincias.

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.