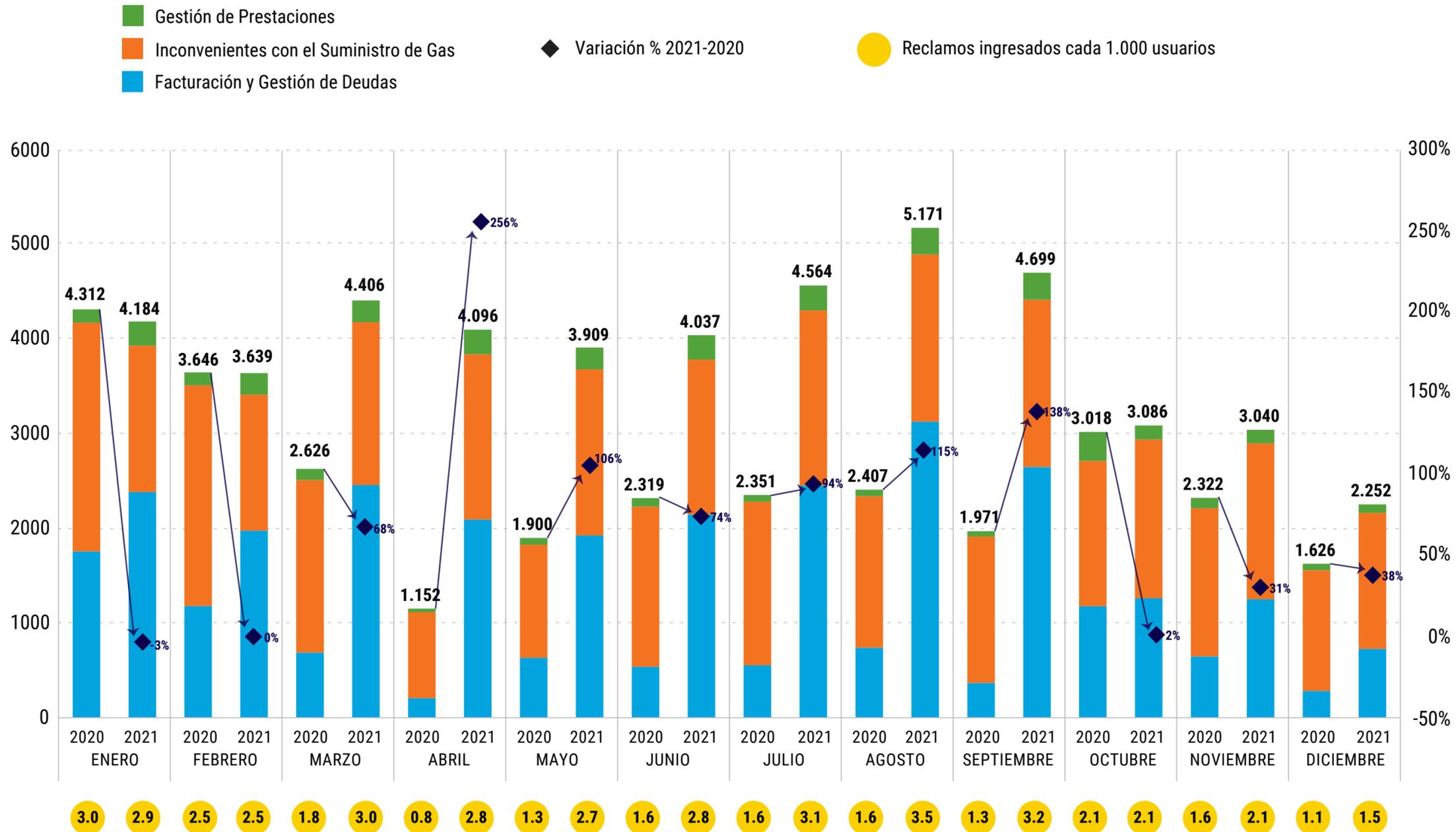


# RECLAMOS POR TIPO – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.) 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 Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con más de 1.400.000 usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural operada por la Licenciataria de distribución Metrogas S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la ciudad un total de 47.083 reclamos, que representan el 12% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria aumentó un 59% en relación al año anterior.

En enero 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior. Luego de un mes sin variaciones, a partir de marzo y hasta fin de año la tendencia se revierte, observándose variaciones positivas en todos los meses, destacándose la del mes de abril, que alcanza un 256%. De este modo, la serie 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, en 2020 la mayor parte de los reclamos de la C.A.B.A. ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 66% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (26%) y Pérdida en red y servicios (12%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 30%, con mayor participación de los reclamos por Facturación errónea (15%) y Otros de facturación y gestión de deudas (11%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 4% donde obtiene mayor importancia el subtipo Reparación de la vía pública incorrecta o demorada. Asimismo, en 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de FyGD, alcanzando una participación del 52%, preponderando el subtipo Otros de facturación y gestión de deudas (34%) y Facturación errónea (13%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por ISG (42%), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Otros por inconvenientes en el suministro de gas (20%) y Pérdida en red y servicios (7%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 6%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Demora en la atención personal o telefónica (3%).

Por otro lado, se verifica que el 62% de los reclamos ingresados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 38% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 52% de los reclamos ingresados fueron procedentes, mientras que el 48% fueron clasificados como improcedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 20 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 32. En este sentido, en 2020 la C.A.B.A. ocupaba el segundo lugar entre las jurisdicciones con menor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el sexto (junto con Catamarca).

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.