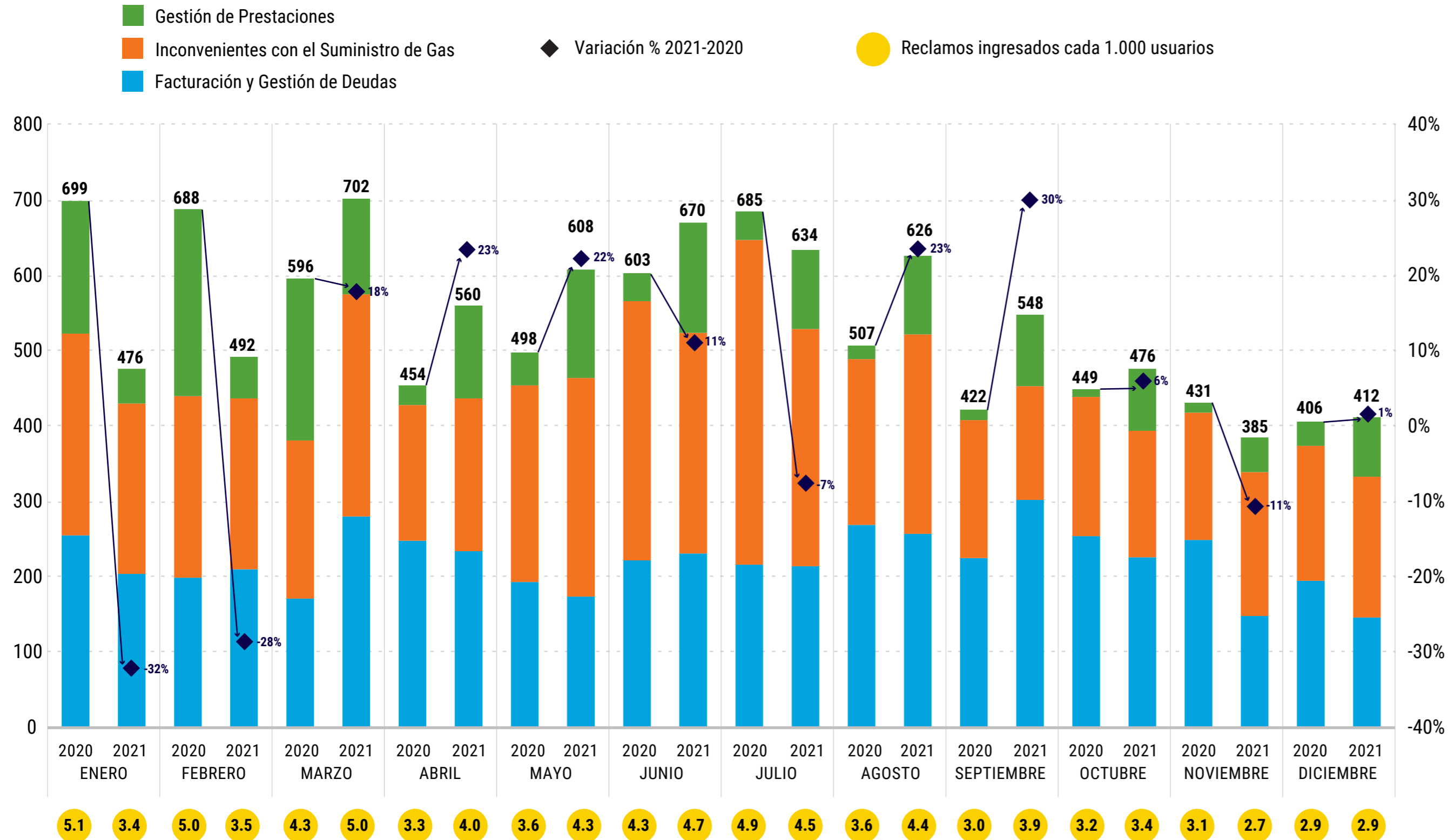


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE LA PAMPA

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de La Pampa 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 La Pampa cuenta con más de 141 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1,6% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas Pampeana S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 6.589 reclamos, que representan el 2% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria aumentó un 2% en relación al año anterior.

En el transcurso del año 2021, con excepción de enero, febrero, julio y noviembre, se registra un incremento en los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose la variación de septiembre, del 30%. 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 de reclamos, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de la provincia de La Pampa ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 45% y el 43%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en medidor (21% en 2020 y 20% en 2021) y por Otros por Inconvenientes en el Suministro de gas (13% en 2020 y 14% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 42% en 2020 y el 40% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (23% en 2020 y 21% en 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 13% en 2020 y del 17% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la Rehabilitación por corte (7% en 2020 y 9% en 2021).

Por otro lado, se verifica que el 71% de los reclamos ingresados en la provincia de La Pampa en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 29% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 77% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 23% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante los dos años ingresaron 46 reclamos cada mil. En este sentido, en 2020 y 2021 La Pampa ocupó posiciones intermedias en relación al resto de las provincias en función de la cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios.

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.