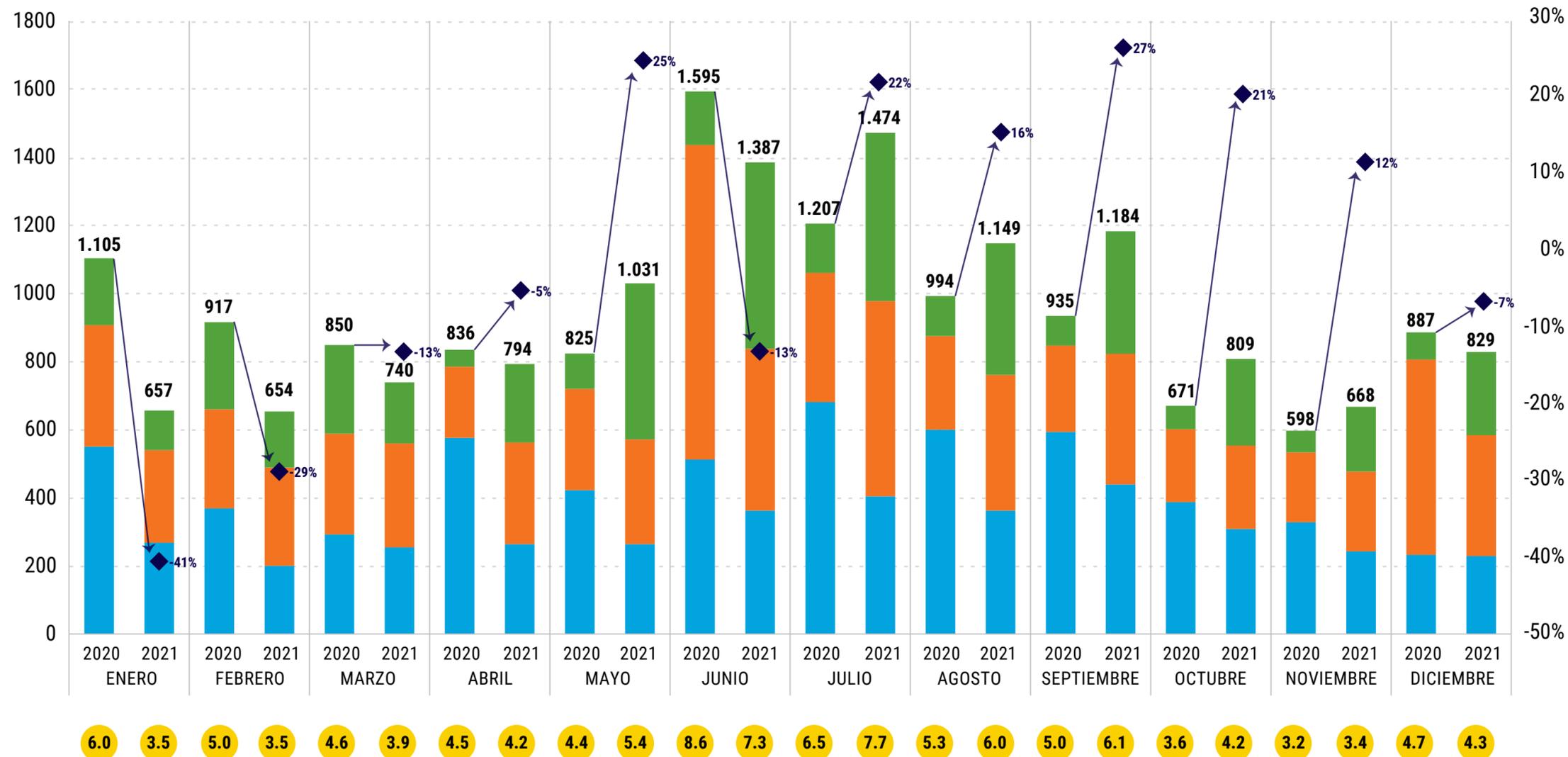


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE NEUQUÉN

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021

- Gestión de Prestaciones
- Inconvenientes con el Suministro de Gas
- Facturación y Gestión de Deudas
- ◆ Variación % 2021-2020
- Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Neuquén 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 Neuquén cuenta con más de 194 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 2% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 11.376 reclamos, que representan el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 0,4% en relación al año anterior.

En el primer semestre del año 2021, con excepción de mayo, se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose la variación de enero, del -41%. A partir de julio y hasta noviembre, la cantidad de reclamos ingresados superan a los del 2020, principalmente en septiembre, mes en el que se registra una variación del 27%. En diciembre vuelve a evidenciarse una caída del 7%. 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, en 2020 la mayor parte de los reclamos de Neuquén ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 49% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Facturación errónea (18%) y Factura no recibida (18%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 37%, con mayor participación de los reclamos por Pérdida en medidor (13%) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (9%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 14% donde obtiene mayor portancia el subtipo Demora en la rehabilitación por corte (5%). Asimismo, en 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 36%, preponderando el subtipo Pérdida en medidor (14%) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (12%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD y por GP, con el 32%. Para los primeros adquieren mayor relevancia los subtipos de Factura no recibida (11%) y Otros de facturación y gestión de deudas (8%). En cuanto a los segundos, en este grupo alcanza mayor participación el subtipo Demora en la rehabilitación por corte (16%).

Por otro lado, se verifica que el 71% de los reclamos ingresados en la provincia de Neuquén 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 75% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 25% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 61 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 59. En este sentido, en 2020 Neuquén ocupaba el segundo lugar entre las provincias con mayor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el primero.

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.