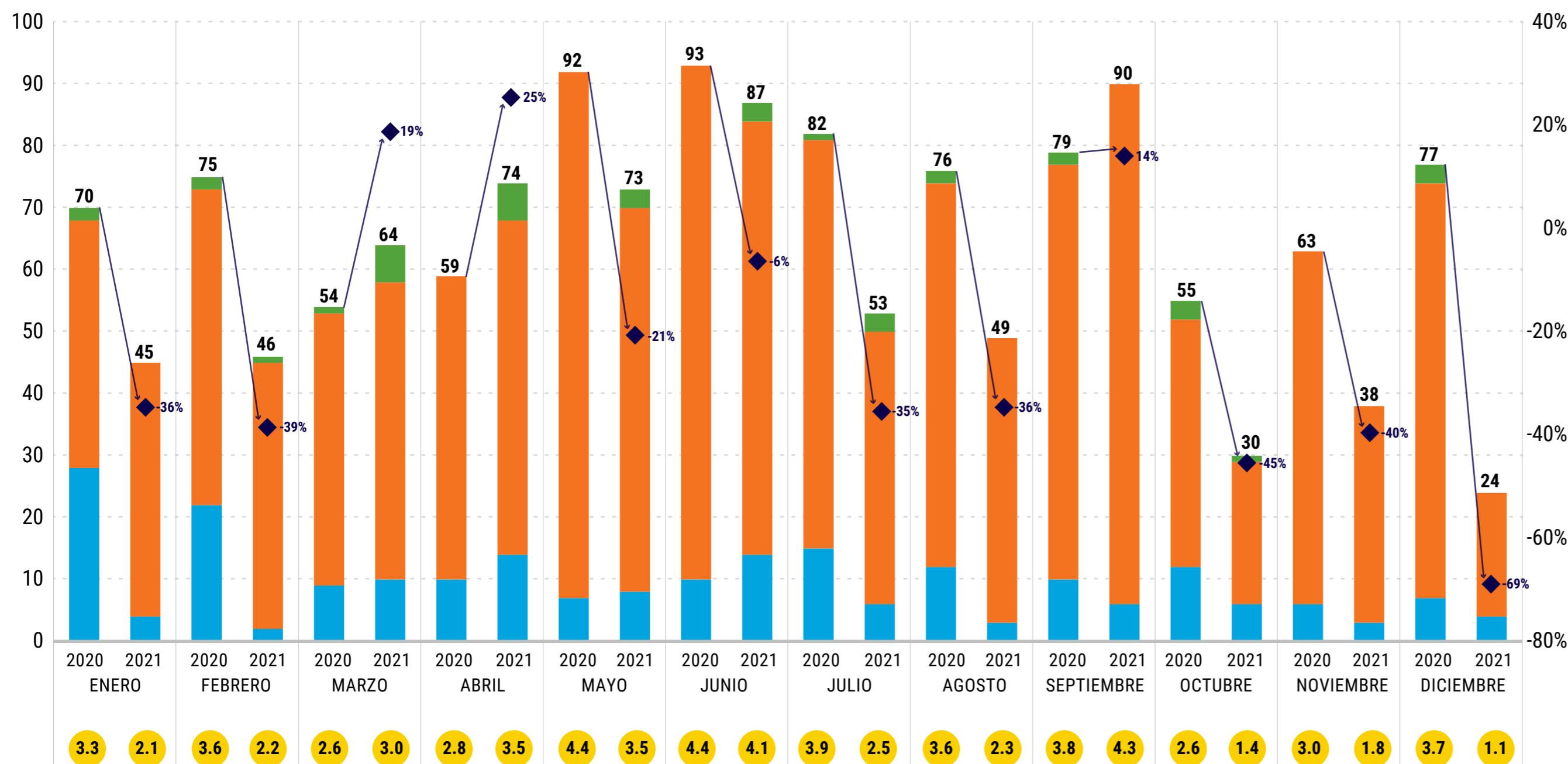
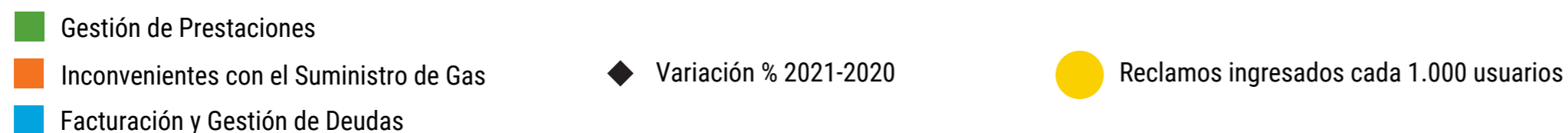


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CATAMARCA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Catamarca 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 Catamarca cuenta con más de 21 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,2% 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 673 reclamos, que representan aproximadamente el 0,2% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 23% en relación al año anterior.

En el transcurso del año 2021, con excepción de marzo, abril y septiembre, se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose la variación de enero, del -69%. 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, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de Catamarca ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 81% y 85% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (41% en 2020 y 2021) y por Pérdida en instalaciones internas (22% en 2020 y 29% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 17% (2020) y 12% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea (5% en 2020 y 3% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 2% en 2020 y del 3% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones en 2020 y Demora en la rehabilitación por corte en 2021.

Por otro lado, se verifica que el 63% de los reclamos ingresados en la provincia de Catamarca en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 37% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 69% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 31% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 42 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 32. En este sentido, en ambos años Catamarca ocupaba posiciones intermedias en cuanto a la cantidad de reclamos ingresados en comparación con las otras 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.