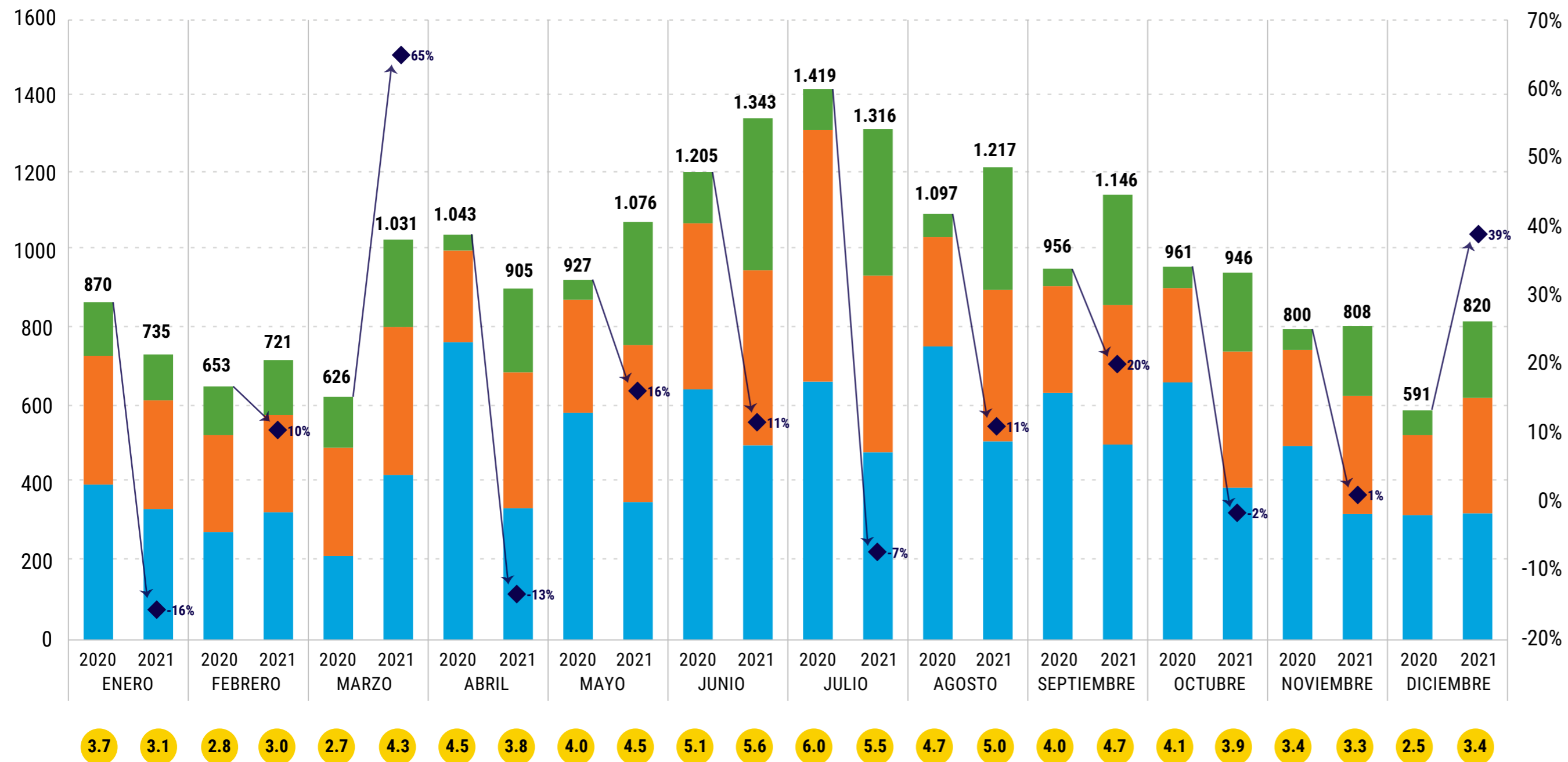
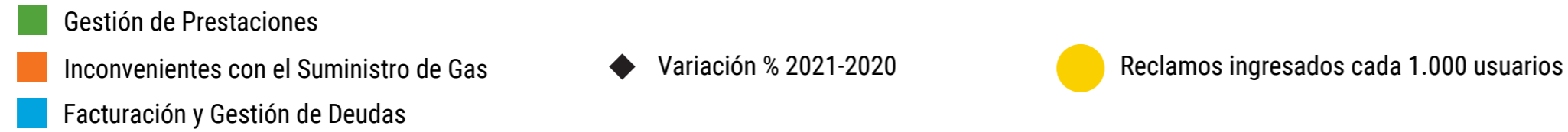


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE RÍO NEGRO

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Río Negro 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 Río Negro cuenta con más de 242 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 3% 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 12.064 reclamos, que representan aproximadamente el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria aumentó un 8% en relación al año anterior.

En enero del 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior. En febrero y marzo la tendencia se revierte y los reclamos se incrementan, destacándose la variación de marzo, del 65%. En abril los reclamos ingresados vuelven a caer, y en los dos meses siguientes se registran nuevamente variaciones positivas. En el segundo semestre del año, con excepción de julio y octubre, las variaciones interanuales son positivas. 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, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de Río Negro ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 58% y 40% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Facturación errónea (21%) y por Factura no recibida (20%) en el año 2020 y por Factura no recibida (15%) y Otros de facturación y gestión de deudas (10%) en el año 2021. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 33% (2020) y 35% (2021). En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Pérdida en medidor (12% en el 2020, 14% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 9% en 2020 y del 25% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones (5%) para el 2020 y por Demora en la rehabilitación por corte (13%) para el 2021.

Por otro lado, se verifica que el 68% de los reclamos ingresados en la provincia de Río Negro en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 32% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 74% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 26% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 47 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 50. En este sentido, en 2020 Río Negro ocupaba posiciones intermedias en relación al resto de las provincias y en 2021 ocupaba el quinto lugar entre las provincias con más 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.