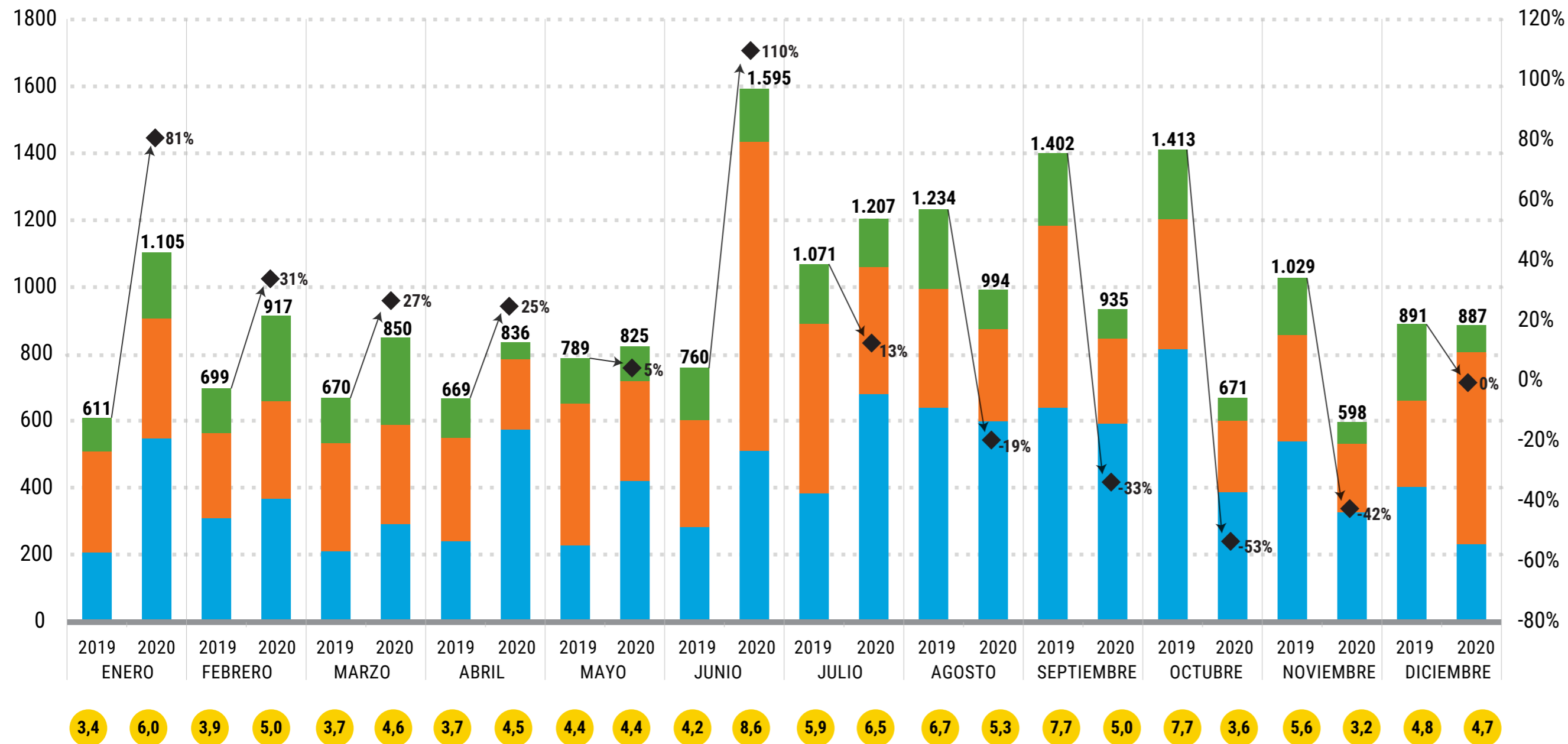


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE NEUQUÉN

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

- Gestión de Prestaciones
- Inconvenientes con el Suministro de Gas
- Facturación y Gestión de Deudas
- ◆ Variación % 2020-2019
- Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Neuquén en 2019 y 2020 en valores absolutos 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.

Neuquén cuenta con más de 188 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 2% del total país. En la provincia, donde opera la Licenciataria Camuzzi Gas del Sur S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 11.420 reclamos, el 3% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria aumentaron un 2% respecto a 2019.

En el mes de enero 2020 se verifica un considerable incremento interanual en los reclamos ingresados en relación al 2019, del 81%. Luego, desde febrero a abril, siguen registrándose subas interanuales aunque de menor magnitud, oscilando valores porcentuales entre 25% y 31%. A partir de mayo y hasta julio se observan crecimientos de diferente magnitud, en un primer momento del 5% (mayo), luego del 110% (junio) y más tarde del 13% (julio) con relación a 2019, destacándose los valores de junio, que constituyeron la mayor variación interanual del periodo. Los reclamos ingresados a partir de agosto revierten la tendencia hasta fin de año, registrándose a partir de este momento variaciones negativas durante todos los meses hasta diciembre, que oscilaron entre 19% (agosto) y 53% (octubre), mientras que en diciembre la serie finaliza con valores sin variaciones interanuales. De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia no guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, donde se registran aumentos en enero, febrero y junio, y disminución de los reclamos en los meses restantes (ver Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020). Por su parte, cabe aclarar que el mayor caudal de reclamos ingresados en el Total País durante 2019 puede relacionarse con las modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio) y el diferimiento del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre. Por otro lado, el ingreso de reclamos en 2020 pudo verse afectado en parte por la pandemia (COVID-19), como también por el congelamiento de las tarifas (Tarifas Gas 2016-2020).

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Neuquén ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 44% y el 49%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Factura no Recibida (27%) y por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (5%) para el año 2019, mientras que, en 2020 tienen mayor participación los reclamos 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 38% en 2019 y el 37% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Pérdida en Medidor (14% en el 2019 y 13% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (13% y 9% respectivamente). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 18% en 2019 y del 14% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Otros por Gestión de Prestaciones (9% y 8% respectivamente).

A su vez, en 2019 el 70% de los reclamos ingresados en la Provincia de Neuquén resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 30% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 71% resultaron improcedentes y el 29% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que tanto en 2019 como en 2020 ingresaron 61 reclamos cada mil (ver Reclamos por Provincia Total País 2020). En este sentido, Neuquén fue la séptima provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la segunda con más reclamos en 2020.

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.