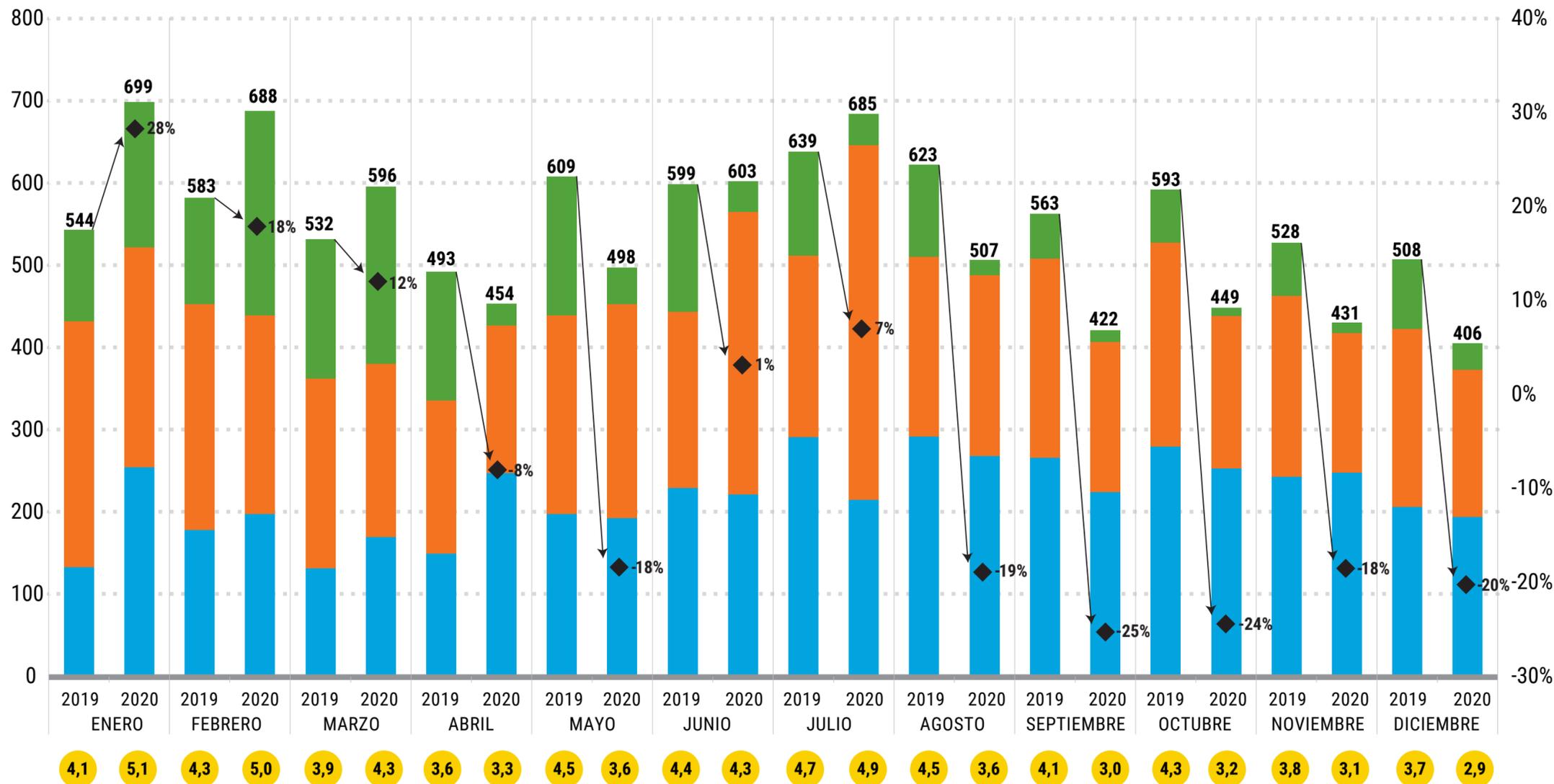


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE LA PAMPA

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 La Pampa 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 de cada una en función de la cantidad de usuarios con suministro del servicio público de distribución de gas por redes.

La Pampa cuenta con más de 140 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 Pampeana S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 6.438 reclamos, el 2% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 6% respecto a 2019.

En los meses de enero, febrero y marzo 2020 se verifica un incremento en los reclamos ingresados en relación al 2019 del 28%, 18% y 12%, respectivamente. A partir de abril la tendencia se revierte y los reclamos ingresados descienden hasta fin de año, con excepción de junio (1%) y julio (7%), registrándose la mayor variación negativa de toda la serie en septiembre, con una caída del 25%. De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia guarda relación parcial 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](#)). El mayor caudal de reclamos ingresados durante 2019 puede relacionarse con la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver [Tarifas Gas 2016-2020](#)), así como también 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.

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de La Pampa ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 41% y el 45%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en Medidor (22% en 2019 y 21% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (12% y 13% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 38% en 2019 y el 42% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (25% en el 2019 y 23% en el 2020) y Facturación Errónea (4% en el 2019 y 9% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 21% en 2019 y del 13% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Demoras en la Rehabilitación por corte, con una incidencia del 9% y 8% respectivamente.

A su vez, en 2019 el 74% de los reclamos ingresados en la Provincia de La Pampa resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 26% 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 en 2019 ingresaron 50 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 46 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, La Pampa fue la sexta provincia, junto a Chubut, con menos reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la octava provincia 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.