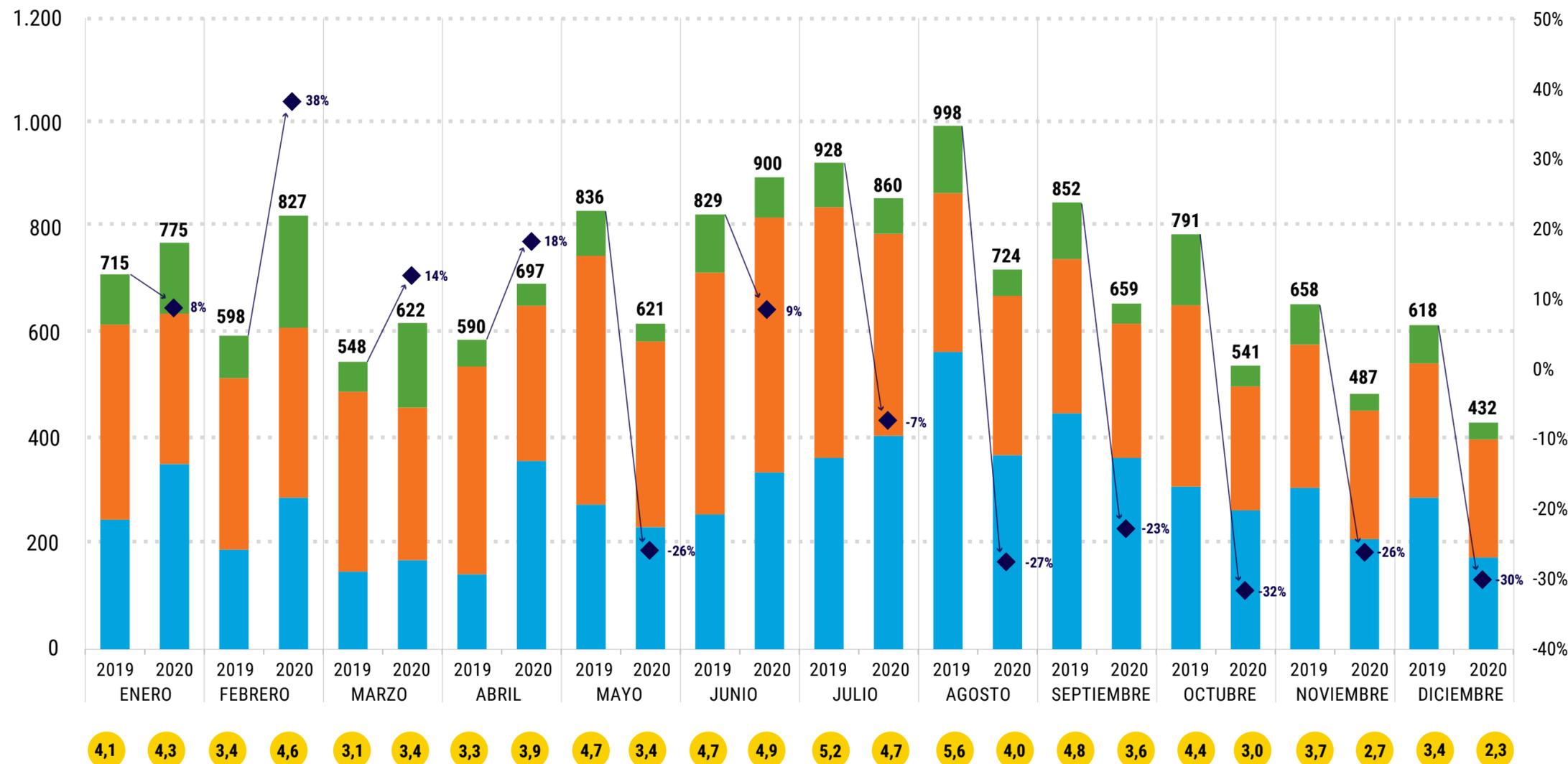
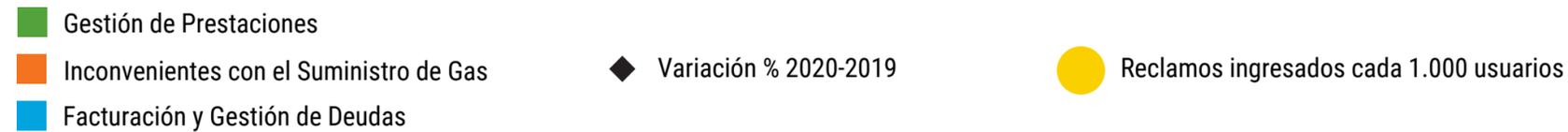


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CHUBUT

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Chubut 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.

Chubut cuenta con más de 183 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 8.145 reclamos, el 2% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 9% respecto a 2019.

En el mes de enero 2020 se verifica un incremento interanual en los reclamos ingresados en relación al 2019, del 8%. Luego, desde febrero a abril, siguen registrándose subas interanuales, aunque de mayor magnitud, con valores porcentuales que oscilan entre 14% y 38%. Luego del primer cuatrimestre, a partir de mayo comienza a observarse un decrecimiento en la cantidad de reclamos, del 26% interanual, que es interrumpido por una leve suba en junio (9%), pero que en julio retoma valores negativos (7%). A partir de agosto la tendencia descendente con relación a 2019 iniciada en mayo se afianza hasta fin de año, registrándose variaciones negativas durante todos los meses hasta diciembre, que oscilaron entre 23% (septiembre) y 32% (octubre).

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia 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](#)), mientras que en este caso los aumentos interanuales en la cantidad de reclamos se da en el primer cuatrimestre y en junio, registrándose luego siempre variaciones negativas, como sucede a nivel nacional. 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 Chubut ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 48% y el 45%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en Medidor (18% en 2019 y 17% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (14% para ambos años). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 40% en 2019 y el 43% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (21%) y por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (6%) para el año 2019, mientras que, en 2020 tienen mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (16%) y Facturación Errónea (14%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 12% en 2019 y del 11% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Demora en la Rehabilitación por Corte (6% y 5% respectivamente).

Por otra parte, en 2019 el 68% de los reclamos ingresados en la Provincia de Chubut resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 32% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 72% resultaron improcedentes y el 28% 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 44 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, Chubut fue la sexta provincia, junto a La Pampa, con menos reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la décima 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.