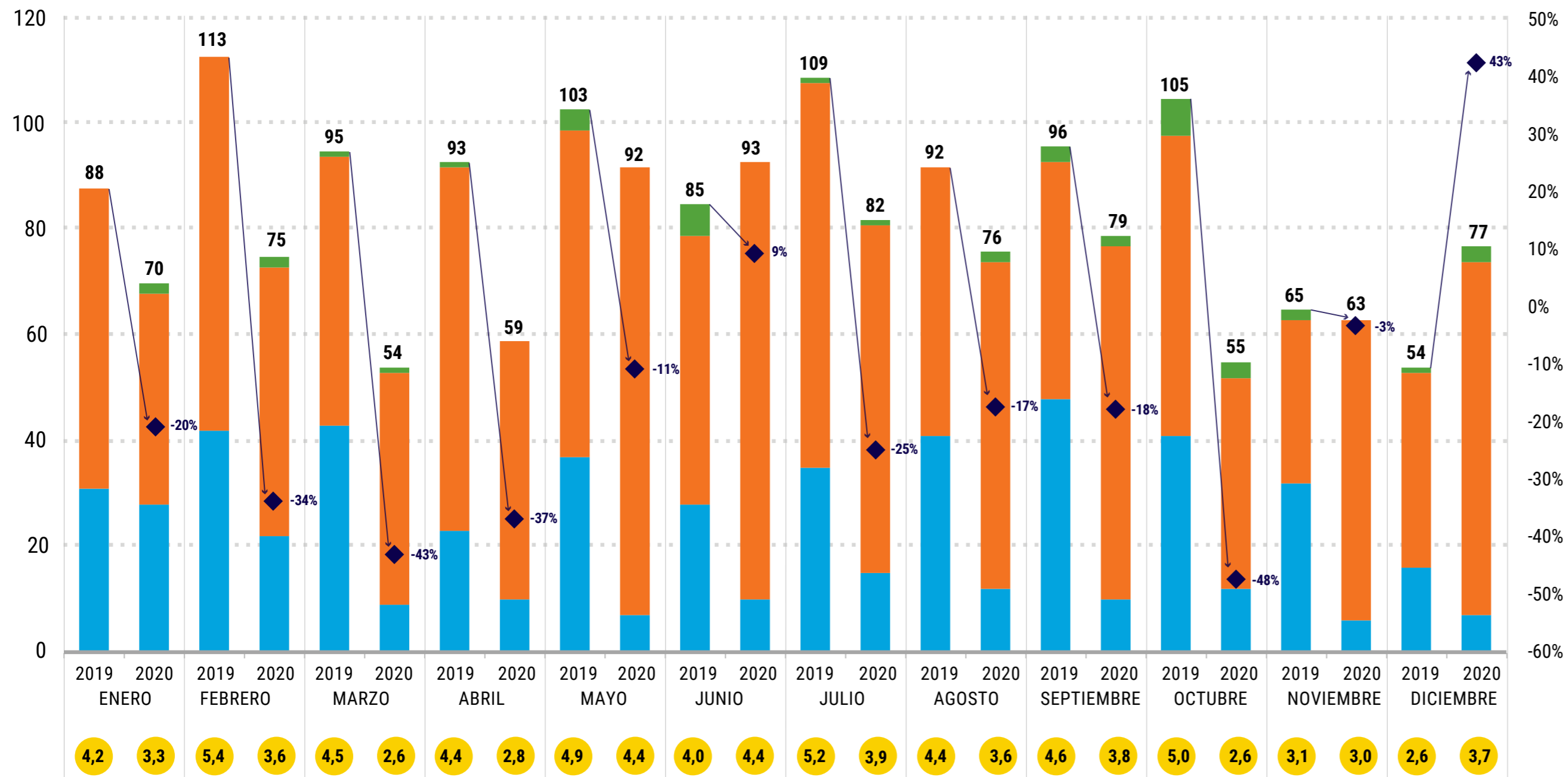
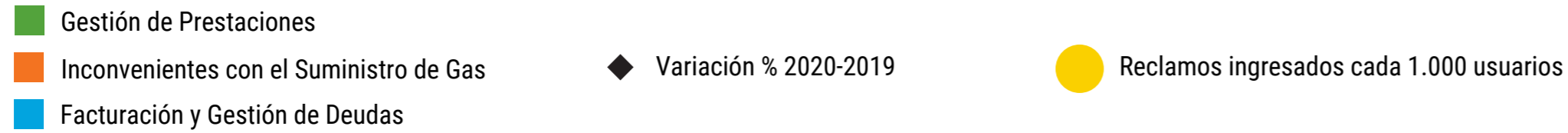


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CATAMARCA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



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

Catamarca cuenta con más de 21 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 0,2% del total país. En la provincia, donde opera la Licenciataria Distribuidora de Gas del Centro S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 875 reclamos, el 0,2% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 20% respecto a 2019.

En el primer trimestre del año se verifica un descenso interanual en los reclamos ingresados en relación al 2019, del 20%, 34% y 43% en orden, de enero a marzo. Luego a partir de abril comienza a observarse una morigeración en las caídas interanuales en la cantidad de reclamos, hasta llegar a la suba observada en junio, de un 9% interanual. Ya en el segundo semestre, desde agosto vuelven a observarse variaciones mensuales negativas que continúan hasta octubre, cuando se registra la más pronunciada de la serie (48%). Finalmente, en noviembre la baja de reclamos se modera visiblemente, alcanzando un 3%, mientras que en diciembre adquiere valores positivos, con un incremento del 43%, el más alto del período analizado.

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia guarda parcial relación con lo acontecido a nivel nacional, donde a pesar de registrarse aumentos en enero, febrero y junio, se observa una visible disminución en los reclamos durante todo el año (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)), en tanto que en este caso los aumentos interanuales en la cantidad de reclamos se dan como excepciones en junio y diciembre.

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 (ver [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 Catamarca ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 60% y el 81%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (27% en 2019 y 41% en 2020) y Pérdida en Instalaciones Internas (19% y 22% 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 17% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (16%) y Facturación errónea (7%) para el año 2019, mientras que, en 2020 tienen mayor participación los reclamos por Facturación errónea (5%) y Reclamos por Deuda Inexistente (4%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Demora en la Rehabilitación por Corte (1%) para el año 2019, y los reclamos por Otros por Gestión de Prestaciones (1%) para el 2020.

A su vez, en 2019 el 62% de los reclamos ingresados en la Provincia de Catamarca resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 38% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 63% resultaron improcedentes y el 37% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 52 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 42 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, Catamarca fue la doceava provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la treceava, junto con Tierra del Fuego 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.