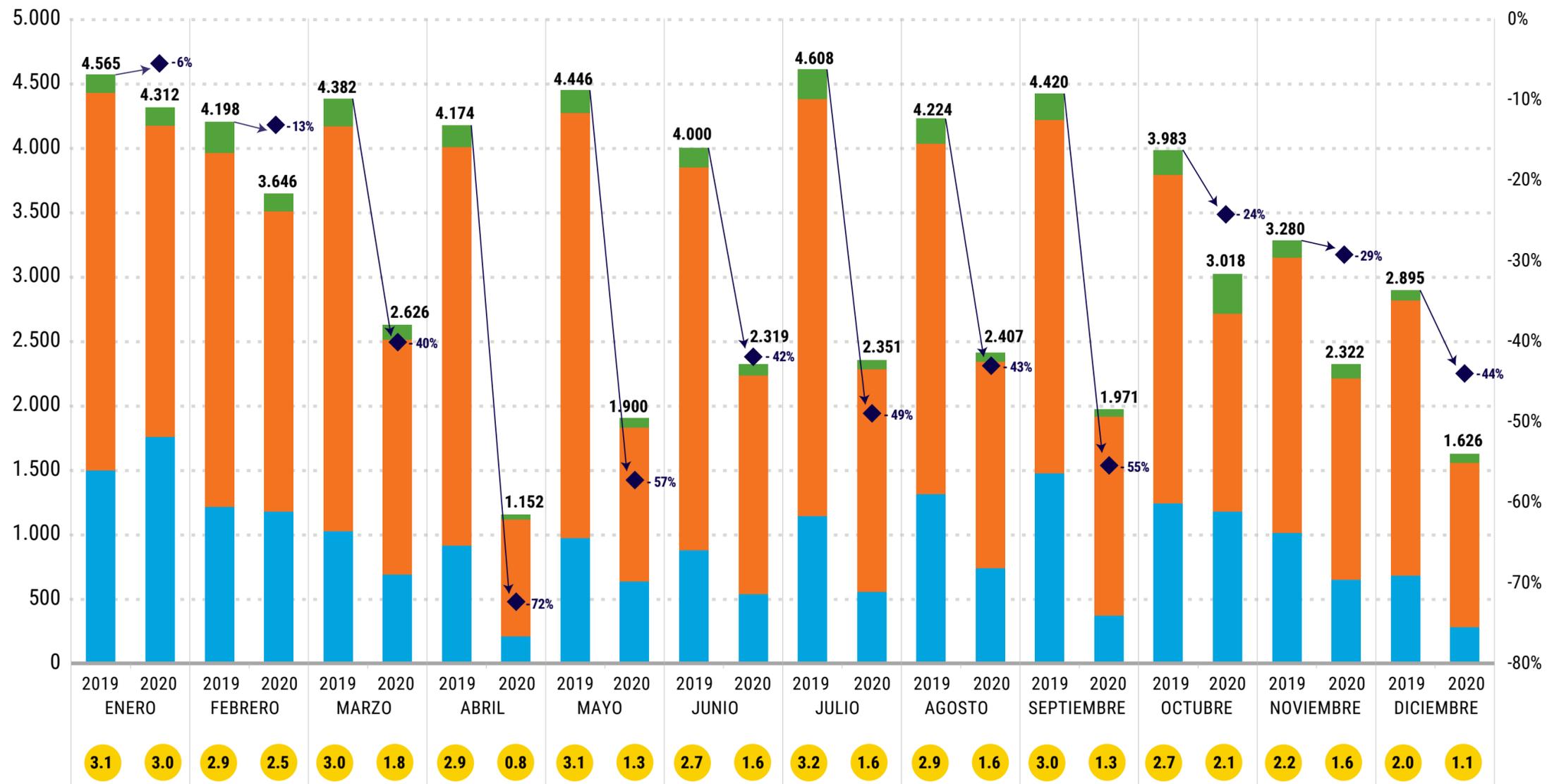
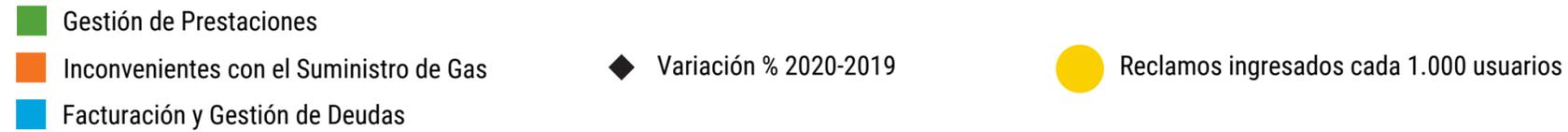


RECLAMOS POR TIPO – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) 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.

CABA cuenta con más de 1,45 millones de usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 16% del total país. En este territorio, donde opera la Licenciataria Metrogas S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 29.650 reclamos, el 8% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 40% respecto a 2019.

En primer lugar, se observa un decrecimiento progresivo en la variación interanual de la cantidad de reclamos durante el primer cuatrimestre, iniciándose en enero con una caída del 6% y finalizando en abril con una baja del 72%, la más alta de la serie. Por otra parte, desde mayo y hasta septiembre los descensos continúan siendo considerables, oscilando entre 57% (mayo) y 42% (junio). Por último, a partir de octubre se observa una leve disminución de las variaciones interanuales negativas de reclamos, que sin embargo van aumentando progresivamente hasta el final de la serie, desde el 24% en octubre al 44% en diciembre.

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en este territorio guarda parcial relación con lo acontecido a nivel nacional, fundamentalmente debido a que en ambos casos se registran caídas considerables, aunque en CABA las bajas son aún más pronunciadas. Asimismo, mientras que en el nivel nacional se registran aumentos en enero, febrero y junio, y disminución de los reclamos en los meses restantes (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)), en el caso de la Ciudad, todos los meses se evidencian disminuciones.

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 CABA ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 69% y el 66%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (28%) y por Pérdidas en Instalaciones Internas (13%) para el año 2019, mientras que, en 2020 tienen mayor participación los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (26%) y Pérdida en Red y Servicios (12%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 27% en 2019 y el 30% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros por Facturación y Gestión de Deudas (13% en el 2019 y 11% en 2020) y por Facturación errónea (12% en 2019 y 15% en 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% para ambos años, siendo más representativos los reclamos por Reparación vía pública incorrecta o demorada (3% en 2019 y 1% en 2020). A su vez, en 2019 el 65% de los reclamos ingresados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 35% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 62% resultaron improcedentes y el 38% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 34 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 20 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, CABA fue la tercera jurisdicción con menos reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la segunda 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.