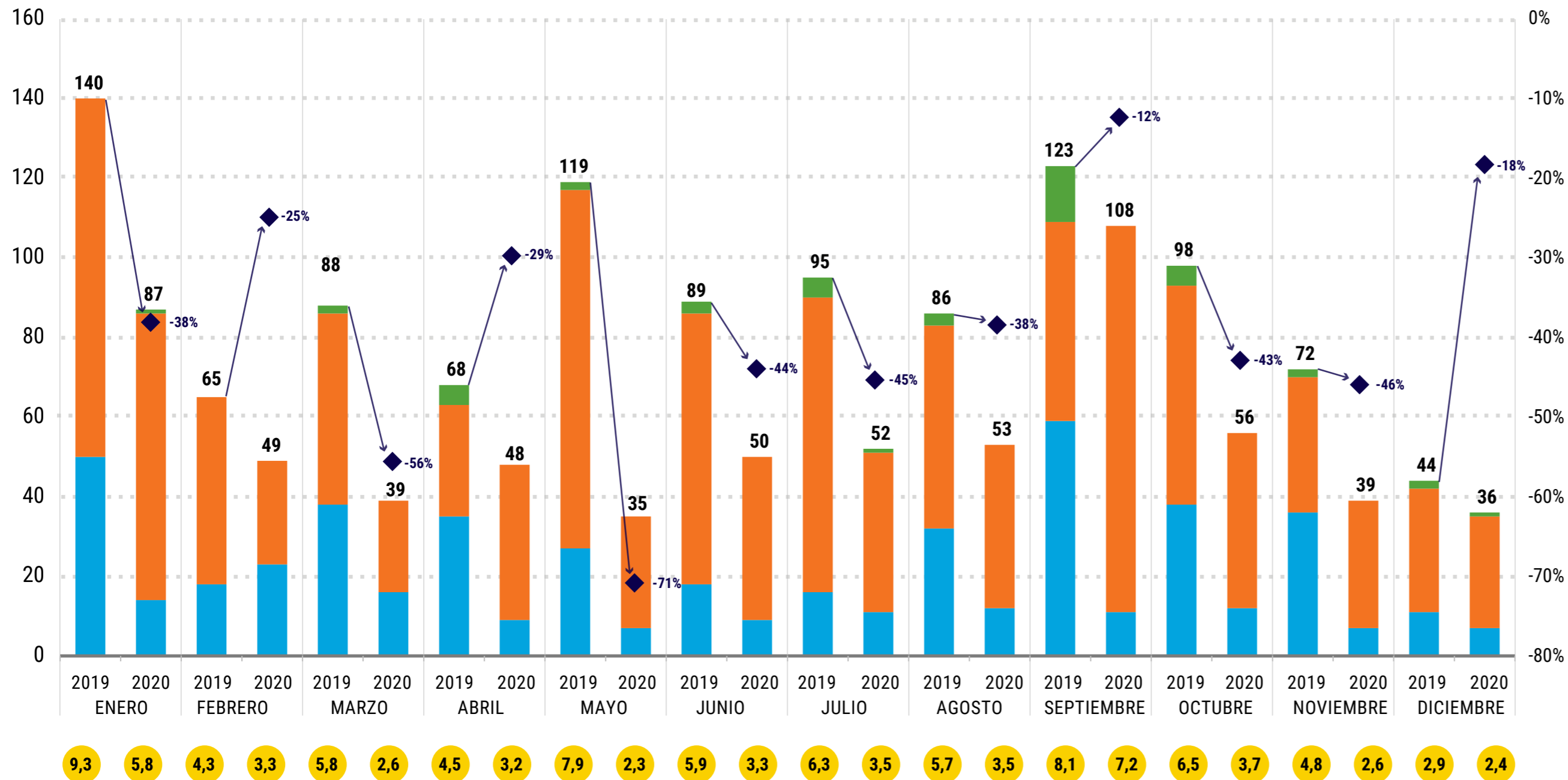
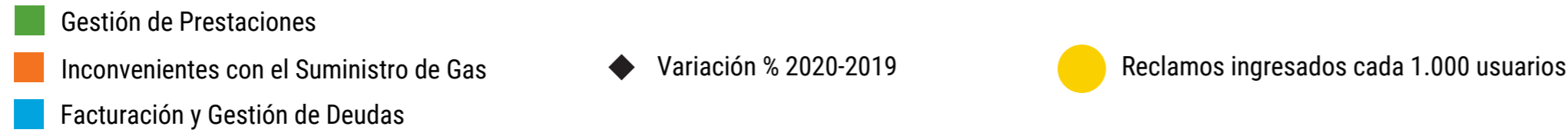


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE LA RIOJA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



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

La Rioja cuenta con más de 15 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 652 reclamos, el 0,2% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 40% respecto a 2019.

En primer lugar, se observa que la variación interanual de la cantidad de reclamos adquiere valores negativos durante toda la serie, aunque con diferentes intensidades. Durante el primer cuatrimestre, se registran caídas promedio del 37%, oscilando entre un 25% (febrero) y un 56% (marzo). Luego, en el segundo cuatrimestre se observan descensos más pronunciados, con un promedio del 50%, oscilando entre un 71% (mayo) y un 38% (agosto). Finalmente, en el último cuatrimestre se evidencia una leve disminución en el porcentaje de variación de reclamos comparados entre 2019 y 2020, ya que en este caso el promedio de las bajas mensuales es de 30%, oscilando entre 12% (septiembre) y 46% (noviembre).

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia guarda parcial relación con lo acontecido a nivel nacional en tanto predominan las caídas mensuales interanuales, aunque en el total país se registran aumentos en enero, febrero y junio (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)), mientras que en este caso, las disminuciones fueron más pronunciadas y durante todos los meses del año.

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 La Rioja ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 61% y el 78%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en Instalaciones Internas (30% en 2019 y 28% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (20% y 17% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 35% en 2019 y el 21% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros de Facturación y Gestión de Deuda (13% en 2019 y 9% en 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% y 1%, siendo más representativos los reclamos por Demora en la Rehabilitación por Corte.

A su vez, en 2019 el 63% de los reclamos ingresados en la Provincia de La Rioja resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 37% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 65% resultaron improcedentes y el 35% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 72 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 43 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, La Rioja fue la tercera provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la décima con menos 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.