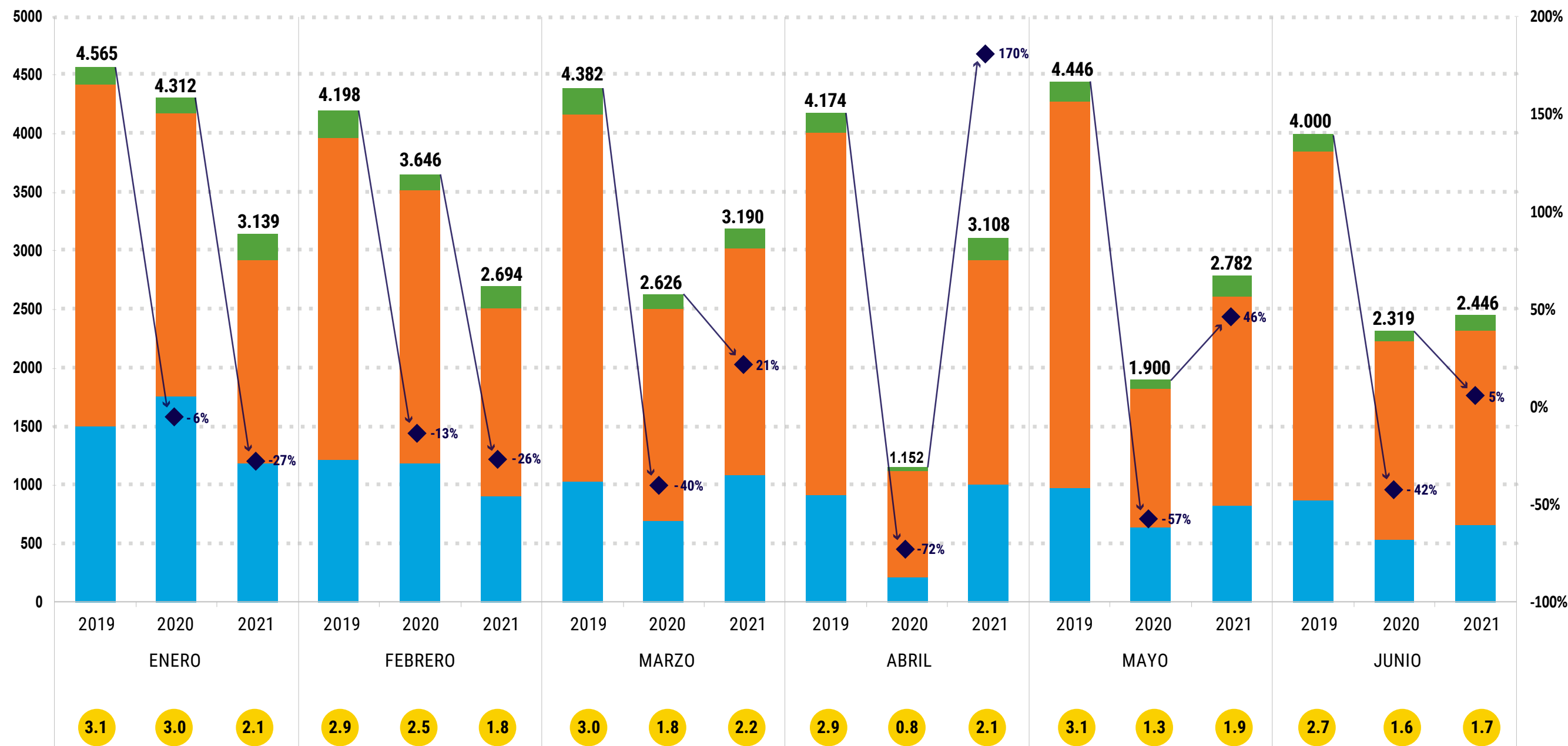
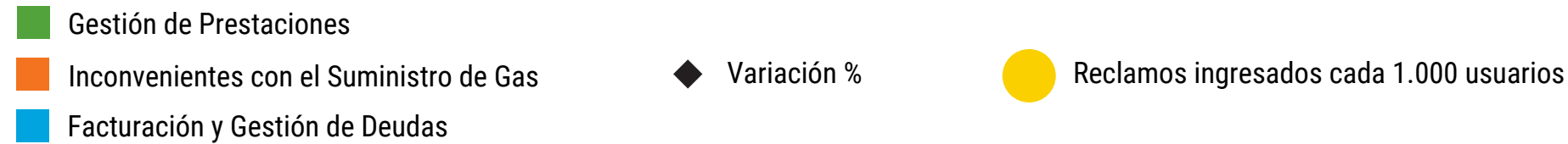


RECLAMOS POR TIPO – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO – COMPARACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑOS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) durante el primer semestre de los años 2019 a 2021 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 CABA cuenta con más de 1,46 millones de usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 16% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Metrogas S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En enero y febrero, se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2019 respecto de los ingresados en 2020 y 2021, probablemente explicado por la aplicación de los nuevos cuadros tarifarios para dicho año (Tarifas Gas 2016-2020). Esta situación se reitera a partir de marzo y hasta junio, cuando también se observa un mayor ingreso en 2019 que en los años posteriores. Así, mientras que para el 2020 se registra una caída del 40% (marzo), del 72% (abril), del 57% (mayo) y del 42% (junio), en el 2021 aumenta el ingreso de reclamos en un 21% (marzo), 170% (abril), 46% (mayo) y 5% (junio) en relación al año anterior, aunque sin alcanzar los niveles de 2019 en ninguno de los dos casos.

En cuanto a los motivos de reclamos, la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 71% del total en 2019, el 65% en 2020 y el 61% en 2021. En este grupo el principal motivo se originó por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (30%, 27% y 26%) para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), que tienen una participación que asciende al 25% en 2019, al 31% en 2020 y al 33% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Otros de facturación y gestión de deudas para 2019 (13%) y 2021 (12%) y por Facturación errónea para 2020 (16%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% en 2019 y 2020, y del 6% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Reparación vía pública incorrecta o demorada para 2019 (3%) y 2020 (1%) y por Otros por gestión de prestaciones para 2021 (2%).

Por otro lado, se verifica que el 66% de los reclamos ingresados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 34% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 58% resultó improcedente y el 42% procedente. Por último, en 2021 el 52% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 48% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 18 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 11 y 12, respectivamente. En este sentido, CABA fue la cuarta provincia con menor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la segunda, en 2020 y la segunda, junto con Santa Fe, en 2021.

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.