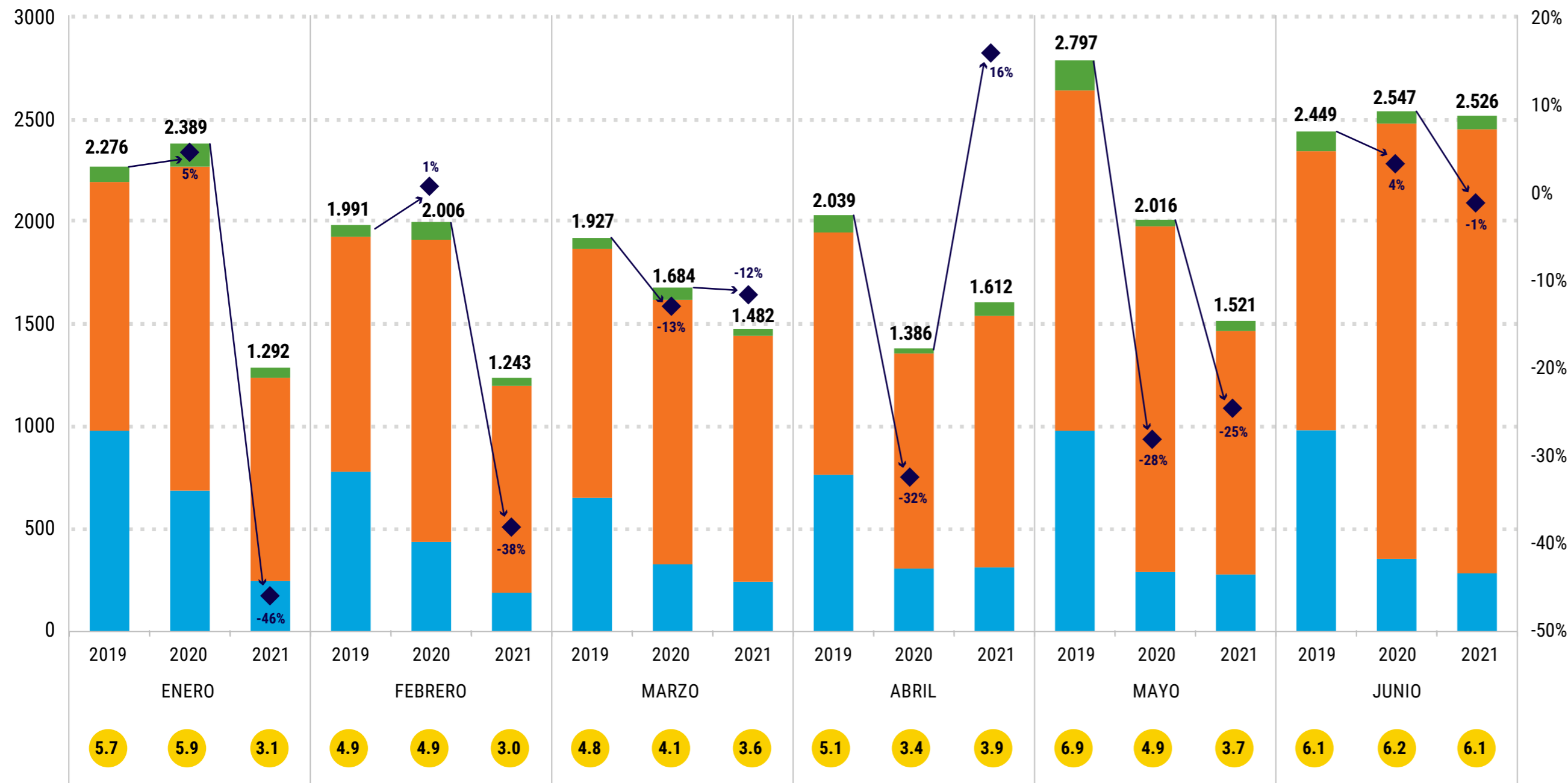
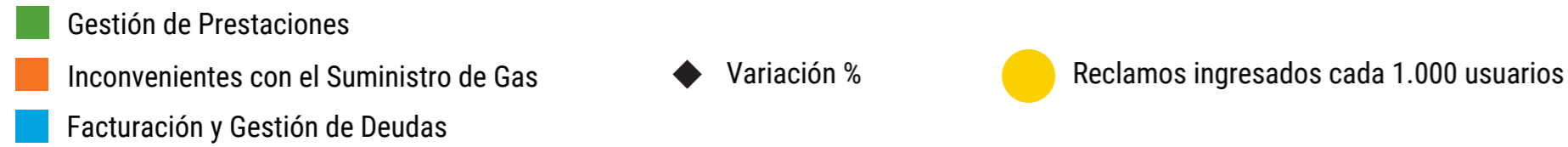


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE MENDOZA

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



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

Mendoza cuenta con más de 410.000 usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 5% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas Cuyana 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 y 2020 respecto de los ingresados en 2021, incremento originado por las medidas de diferimiento de consumos invernales que afectaron a dichos años. En los meses de marzo, abril y mayo, en cambio, se observa una mayor cantidad de reclamos en 2019 que en los años posteriores, posiblemente vinculados con la aplicación de los nuevos cuadros tarifarios para dicho año (Tarifas Gas 2016-2020). Por último, en junio, los ingresos son similares entre los tres semestres, observándose un aumento leve del 4% en el 2020 respecto al año previo así como, una disminución del 1% en 2021.

En cuanto a los motivos de reclamos, la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 58% (2019), el 77% (2020), y el 81% (2021), respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en instalaciones internas (29%, 34% y 33%) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (12%, 15% y 15%) 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 38% en 2019, al 20% en 2020 y al 16% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros de facturación y gestión de deudas (12% en 2019, 6% en 2020 y 5% en el 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% en 2019 y del 3% tanto en 2020 como en 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones, con una incidencia del 2% (2019 y 2020) y del 1% en 2021.

Por otro lado, se verifica que el 50% de los reclamos ingresados en la provincia de Mendoza en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 50% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 55% resultó improcedente y el 45% procedente. Por último, en 2021 el 58% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 42% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 33 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 29 y 23, respectivamente. En este sentido, Mendoza fue la cuarta provincia, junto a Tucumán, con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la quinta, en 2020 y la séptima, junto con Río Negro, Chubut, Salta y Santa Cruz, 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.