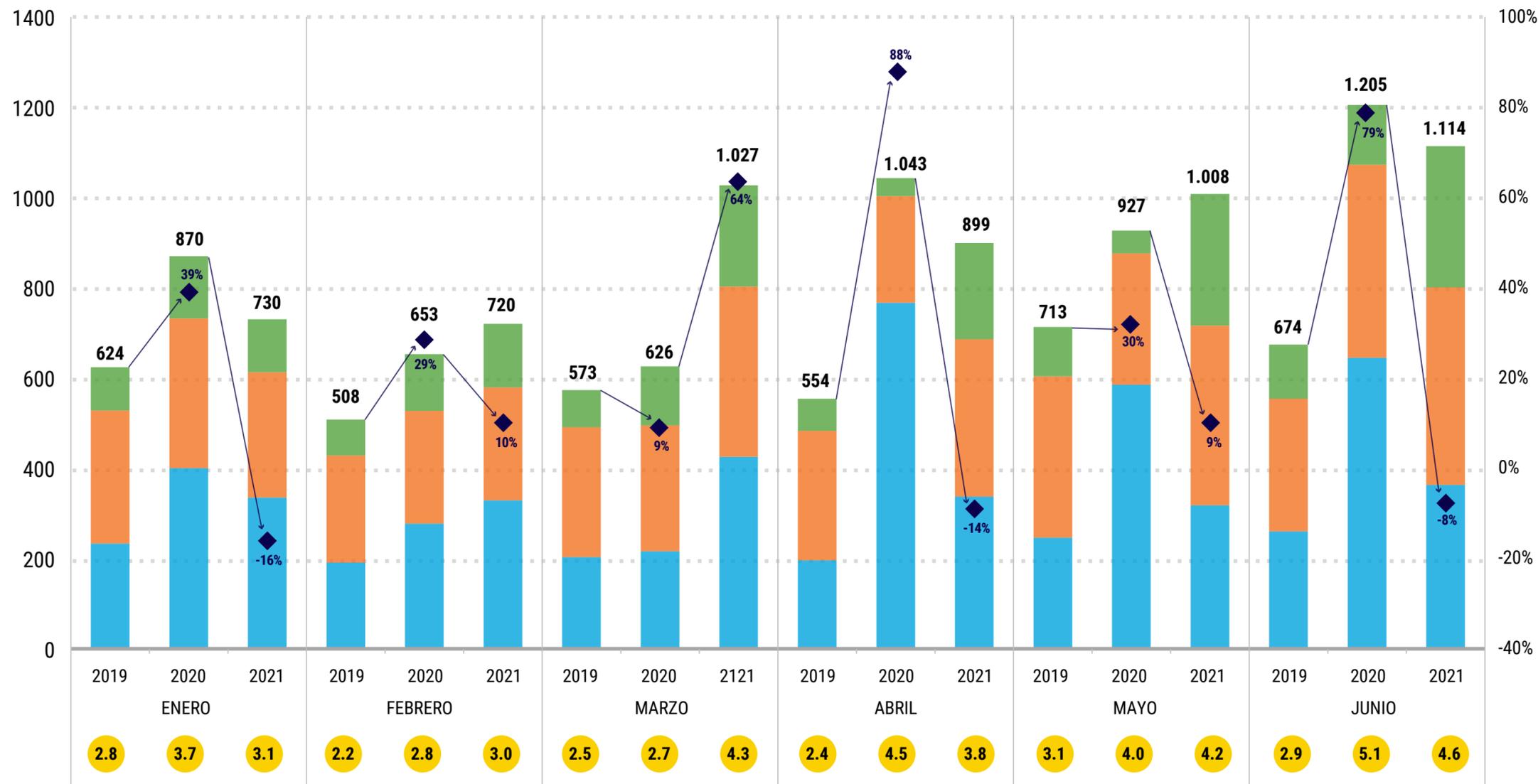


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE RÍO NEGRO

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



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

Río Negro cuenta con más de 240 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 2,7% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En enero, abril y junio se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020, respecto de los ingresados en 2019 y 2021. A su vez, en estos tres meses los reclamos ingresados en 2021 superan a los ingresados en 2019. Por otro lado, en febrero, marzo y mayo tuvieron mayor participación los reclamos del 2021, seguidos por los ingresados en 2020.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 48%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Pérdida en medidor (19%) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (16%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 37%, con mayor participación de los reclamos por Factura no recibida (18%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 15% donde obtiene mayor importancia el subtipo Demora en la rehabilitación por corte. Asimismo, en 2020 y 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de FyGD, alcanzando una participación del 54% y 38% respectivamente, preponderando el subtipo Factura no Recibida (18% en 2020 y 15% en 2021). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por ISG (34% en 2020 y 38% en 2021), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Pérdida en medidor (13% y 14%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 12% y 24% respectivamente, destacando el subtipo Demora en la rehabilitación por corte (6% en 2020 y 12% en 2021).

Por otro lado, se verifica que el 68% de los reclamos ingresados en Río Negro en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 32% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 71% resultó improcedente y el 29% procedente. Por último, en 2021 el 72% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 28% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 16 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 23. En este sentido, Río Negro fue la tercera provincia con menos reclamos en 2019 y en 2020 y 2019 se encuentra en posiciones intermedias en relación a la cantidad de reclamos ingresados en todas las provincias.

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.