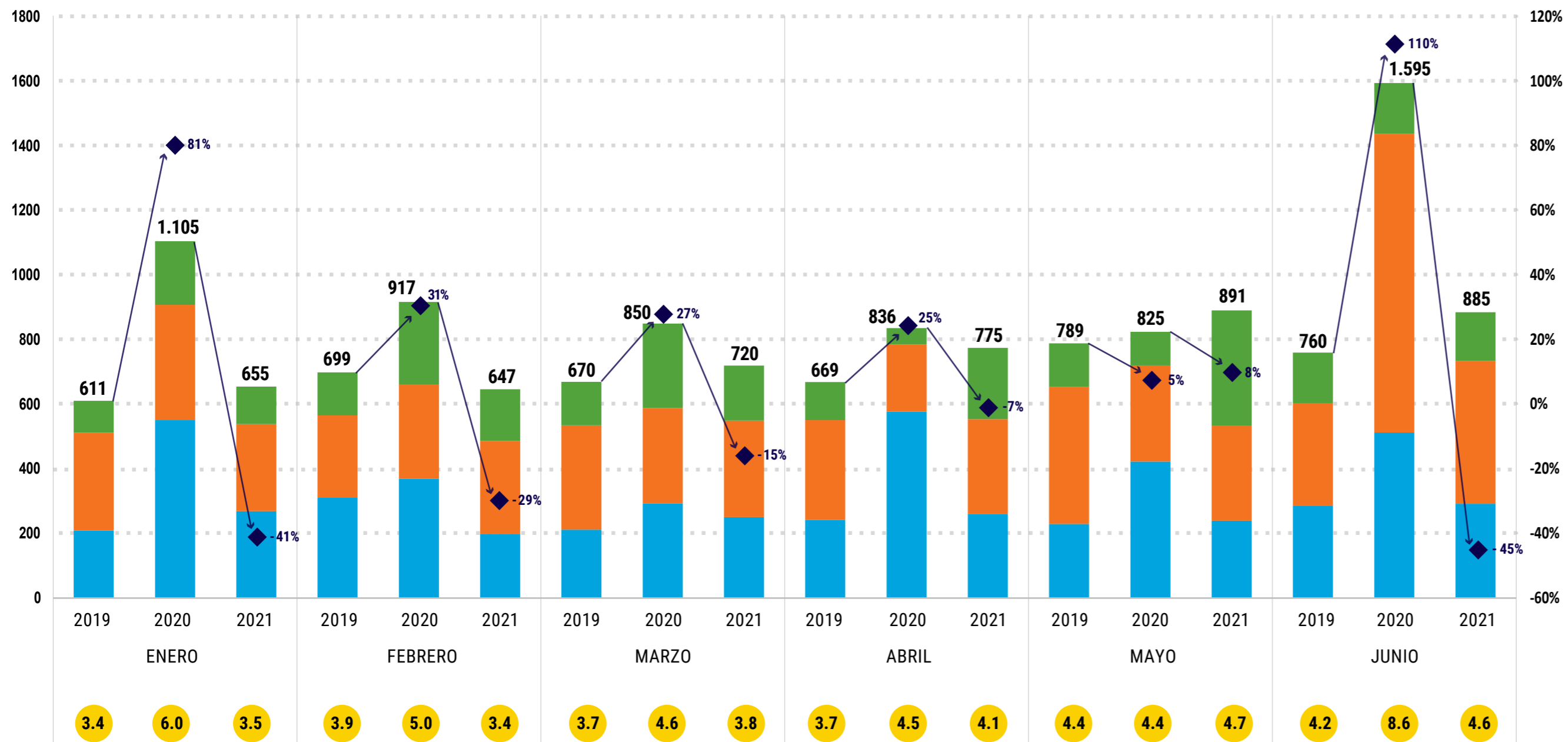
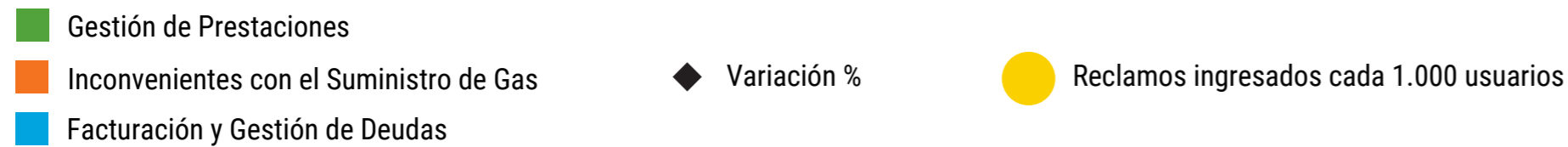


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE NEUQUÉN

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



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

Neuquén cuenta con más de 190 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 2% 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. Durante los seis meses observados, con excepción de mayo, se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020, respecto de los ingresados en 2019 y 2021. Asimismo, los reclamos ingresados en junio 2020 se destacan en relación al resto de los meses y años, alcanzando un total de 1.595. Por otro lado, en enero, marzo, abril y junio los reclamos ingresados en 2021 superan a los ingresados en 2019. A su vez, en el mes de mayo tuvieron mayor participación los reclamos del 2021, seguidos por los ingresados en 2020.

En 2019 y 2021 el principal motivo de reclamos está vinculado con Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 46% y 41%, respectivamente. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Pérdida en medidor (17% en 2019 y 2021) y Otros por inconvenientes en el suministro de gas (15% en 2019 y 12% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 35% en 2019 y el 33% en 2021, con mayor participación de los reclamos por Factura no recibida (22% en 2019 y 13% en 2021). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 19% en 2019 y del 26% en 2021, donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por gestión de prestaciones. En 2020, sin embargo, la mayor parte de los reclamos ingresados fue por FyGD, alcanzando el 45% del total, preponderando el subtipo Factura no Recibida (18%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por ISG (39%), donde adquiere mayor relevancia el subtipo de Pérdida en medidor (13%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GGP), tuvieron una participación del 16%, destacando el subtipo Demora en la rehabilitación por corte.

Por otro lado, se verifica que el 72% de los reclamos ingresados en Neuquén en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 28% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 y 2021 el 74% resultó improcedente y el 26% procedente.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 23 reclamos cada mil, en 2020 lo hicieron 33 y en 2021, 24. En este sentido, Neuquén fue la séptima provincia, junto con Chubut, con menos reclamos en 2019, la segunda provincia con más reclamos en 2020 y la tercera en 2021 (a la par de Tucumán y Tierra del Fuego).

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.