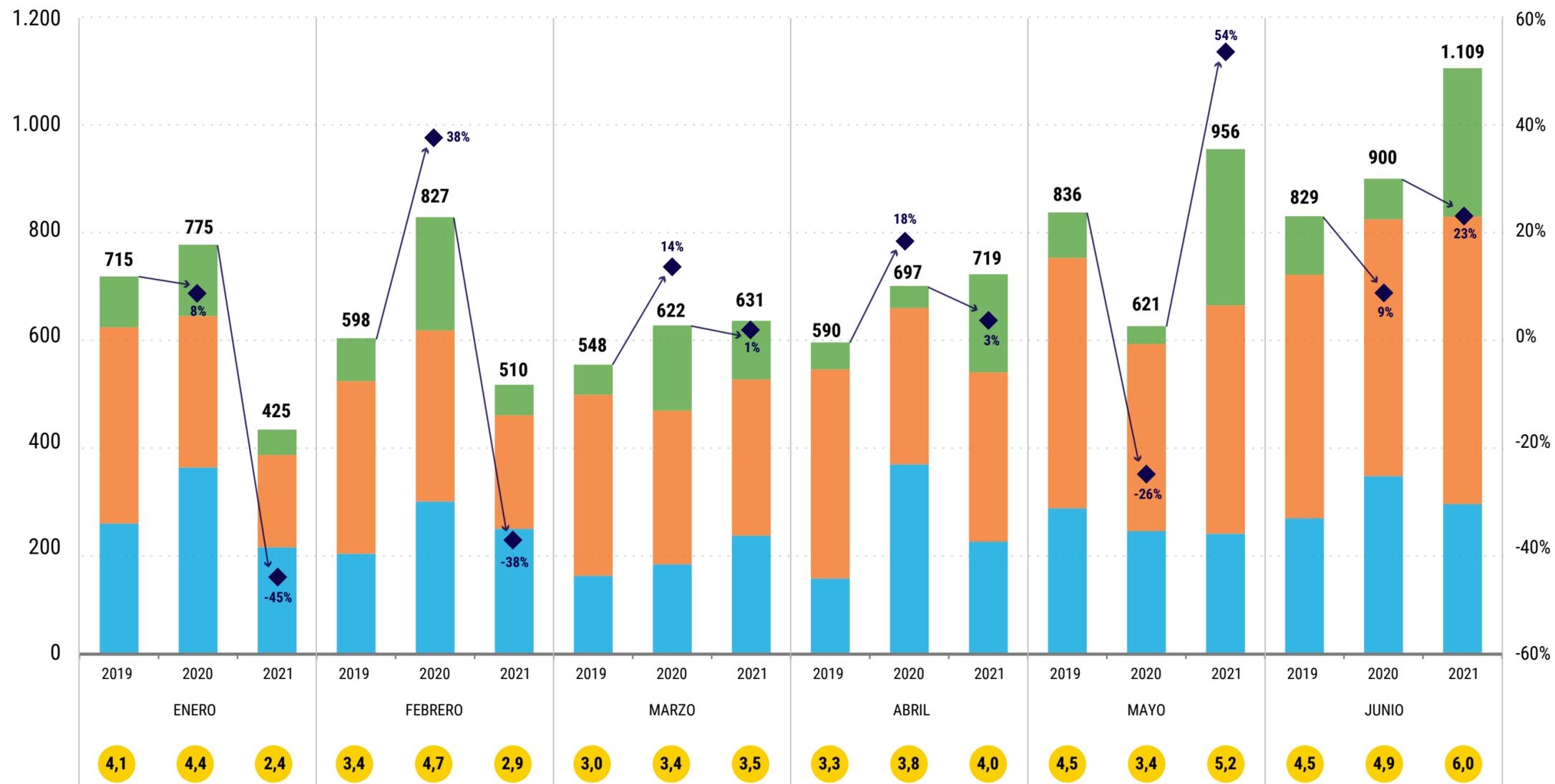


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE CHUBUT

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

- Gestión de Prestaciones
- Inconvenientes con el Suministro de Gas
- Facturación y Gestión de Deudas
- ◆ Variación %
- Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios



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

Chubut cuenta con más de 185 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. En enero y febrero se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020, respecto de los ingresados en 2019 y 2021. Por otro lado, entre marzo y junio tuvieron mayor participación los reclamos del 2021, seguidos por los ingresados en 2020, con excepción de mayo, donde el segundo año con mayores ingresos fue 2019.

En cuanto a los motivos de reclamos, en los primeros semestres de los tres años la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 58% (2019) y el 46% (2020 y 2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en medidor (22%, 18% y 15%) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (17%, 14% y 14%) 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 30% en 2019, al 39% en 2020 y al 32% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos ingresados por Factura no recibida (18%, 16% y 12%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 12% en 2019, del 15% en 2020 y del 22% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte para todos los años.

Por otro lado, se verifica que el 64% de los reclamos ingresados en Chubut en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 36% resultaron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 71% resultó improcedente y el 29% procedente. Por último, en 2021 el 77% fueron clasificados como "improcedentes".

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 y 2021 ingresaron 23 reclamos cada mil mientras que en 2020 lo hicieron 24. En este sentido, Chubut fue la séptima provincia, junto con Neuquén, con menos reclamos en 2019 y ocupó posiciones intermedias en 2020 y 2021, en relación al resto de 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.