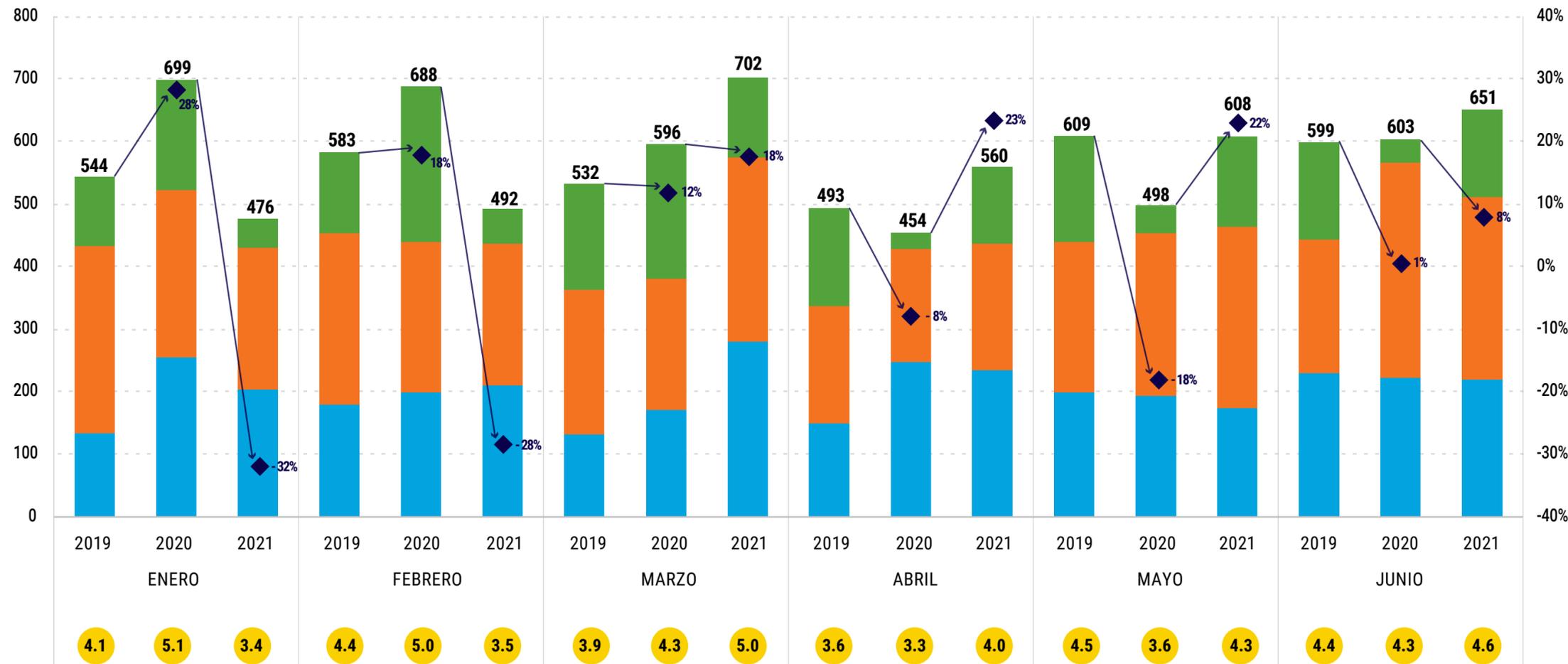


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE LA PAMPA

## 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 La Pampa 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 centrandolo en función de la cantidad de usuarios con suministro del servicio público de distribución de gas por redes.

La Pampa cuenta con más 141 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1,6% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas Pampeana 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. Asimismo, en marzo, abril y junio los reclamos ingresados en 2021 superan a los ingresados en 2019 y 2020. Sin embargo, mientras que en marzo y junio se verifica en segundo lugar una mayor cantidad de reclamos en 2020, en abril la tendencia se revierte, ingresando más reclamos en 2019. Por último, en mayo el año con mayor caudal de quejas ingresadas 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 43% (2019 y 2020), y el 44% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en medidor (22%, 22% y 20%) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (12%, 12% 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 31% en 2019, al 36% en 2020 y al 38% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos ingresados por Factura no recibida en 2019, 2020 y 2021 (20%, 22% y 22% respectivamente). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 26% en 2019, del 21% en 2020 y del 18% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones en 2019, y por Demora en la rehabilitación por corte en 2020 y 2021.

Por otro lado, se verifica que el 74% de los reclamos ingresados en La Pampa en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 26% fueron procedentes. Asimismo, en 2020 el 73% resultó improcedente y el 27% procedente. Por último, en 2021 el 78% no requirieron acción correctiva por parte de las licenciatarias, mientras que el 22% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en los tres años 2019 ingresaron 25 reclamos cada mil. En este sentido, La Pampa fue la onceava provincia con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019 (junto con Buenos Aires), la sexta en 2020 (junto con Tierra del Fuego y Tucumán) y la segunda junto a Buenos Aires 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.