



INFORME PROVINCIAL

PROVINCIA DE CHUBUT

Evolución del servicio público de distribución de gas por redes

MARZO 2022





CANTIDAD DE HABITANTES

509.108

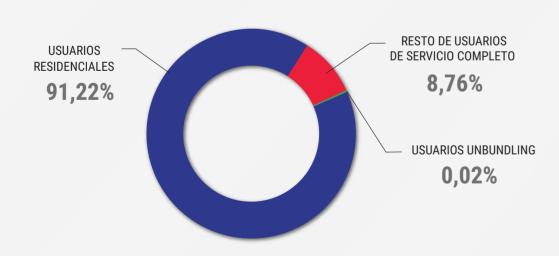
(1,3% DEL TOTAL PAÍS)

PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) 2% DEL PBI

TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES

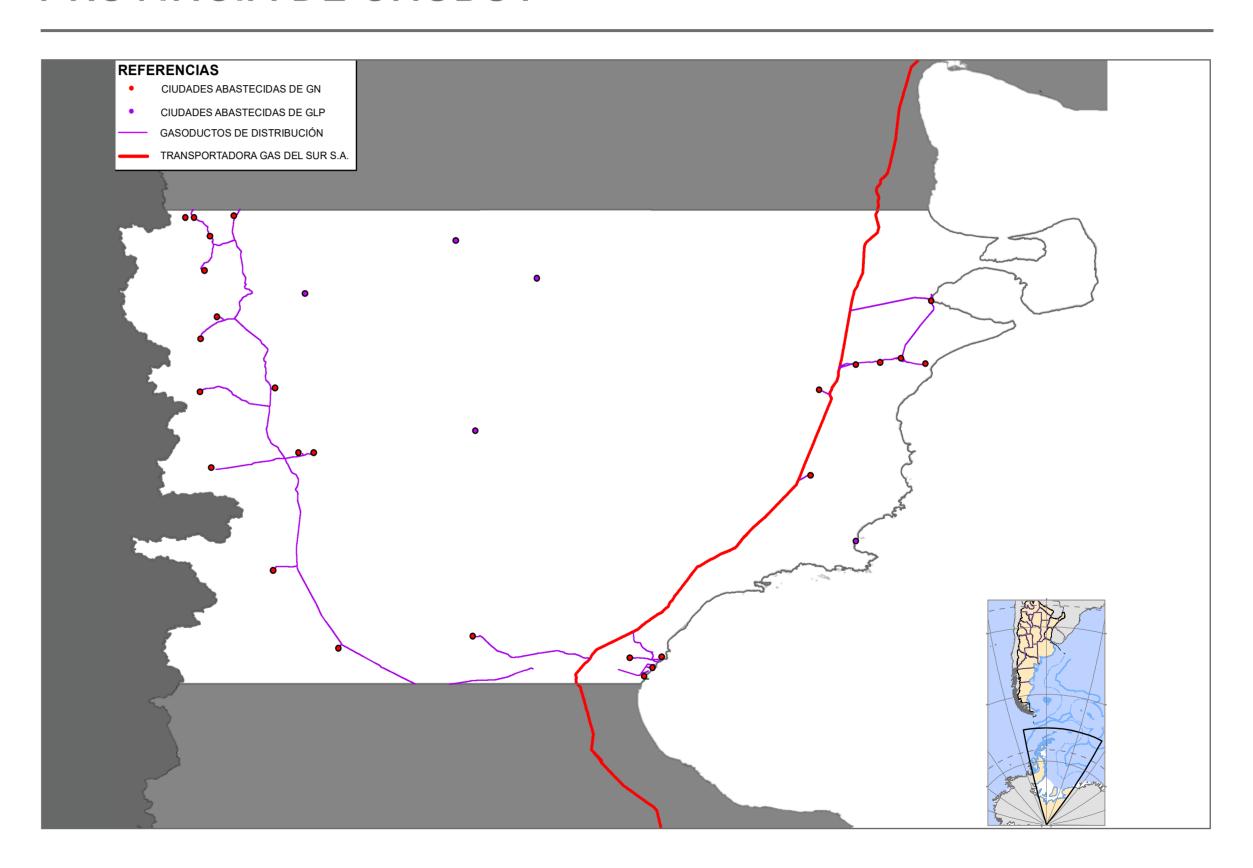
186.256

(1,3% DEL TOTAL PAÍS)



INFORMACIÓN GENERAL

PROVINCIA DE CHUBUT

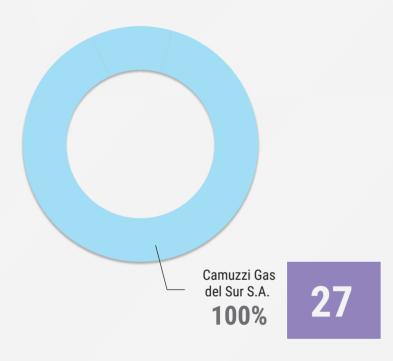








LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

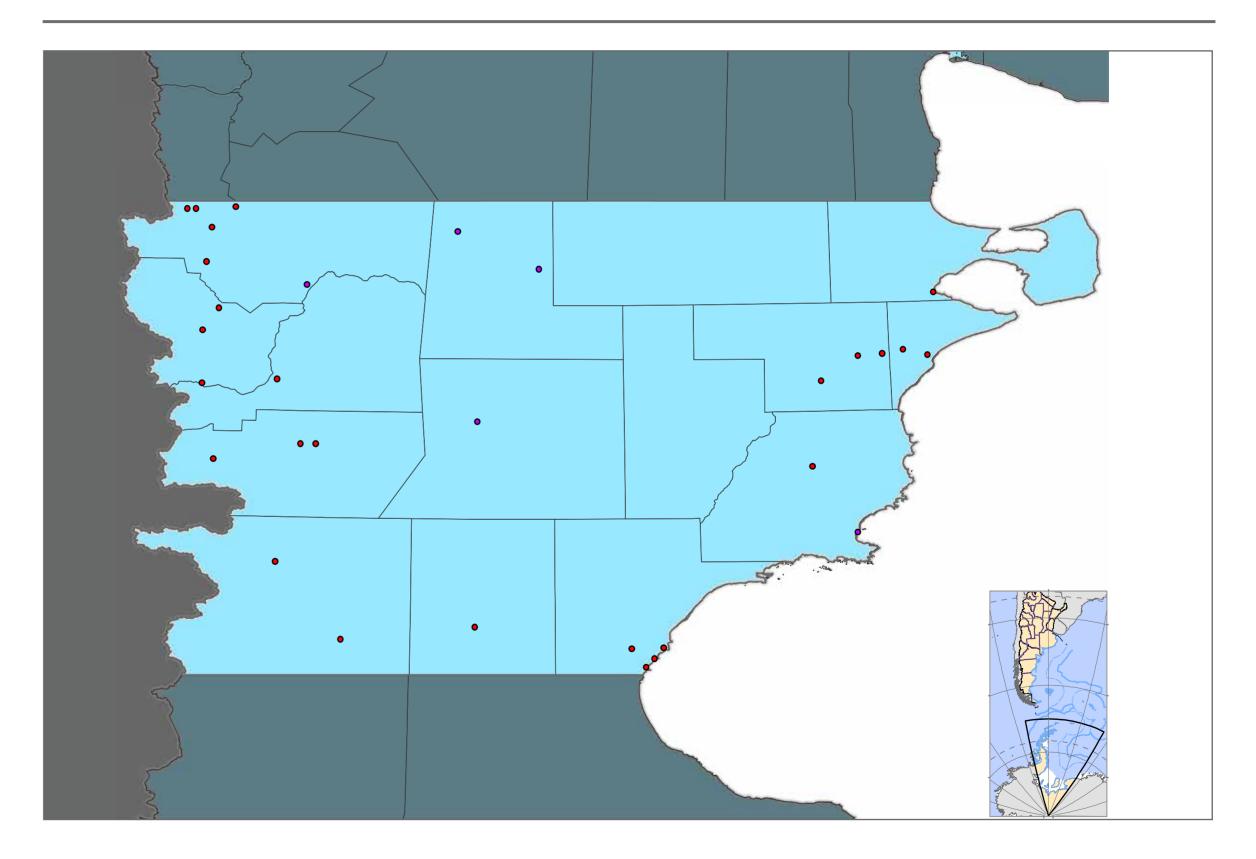


DEPARTAMENTOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

14

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN

PROVINCIA DE CHUBUT





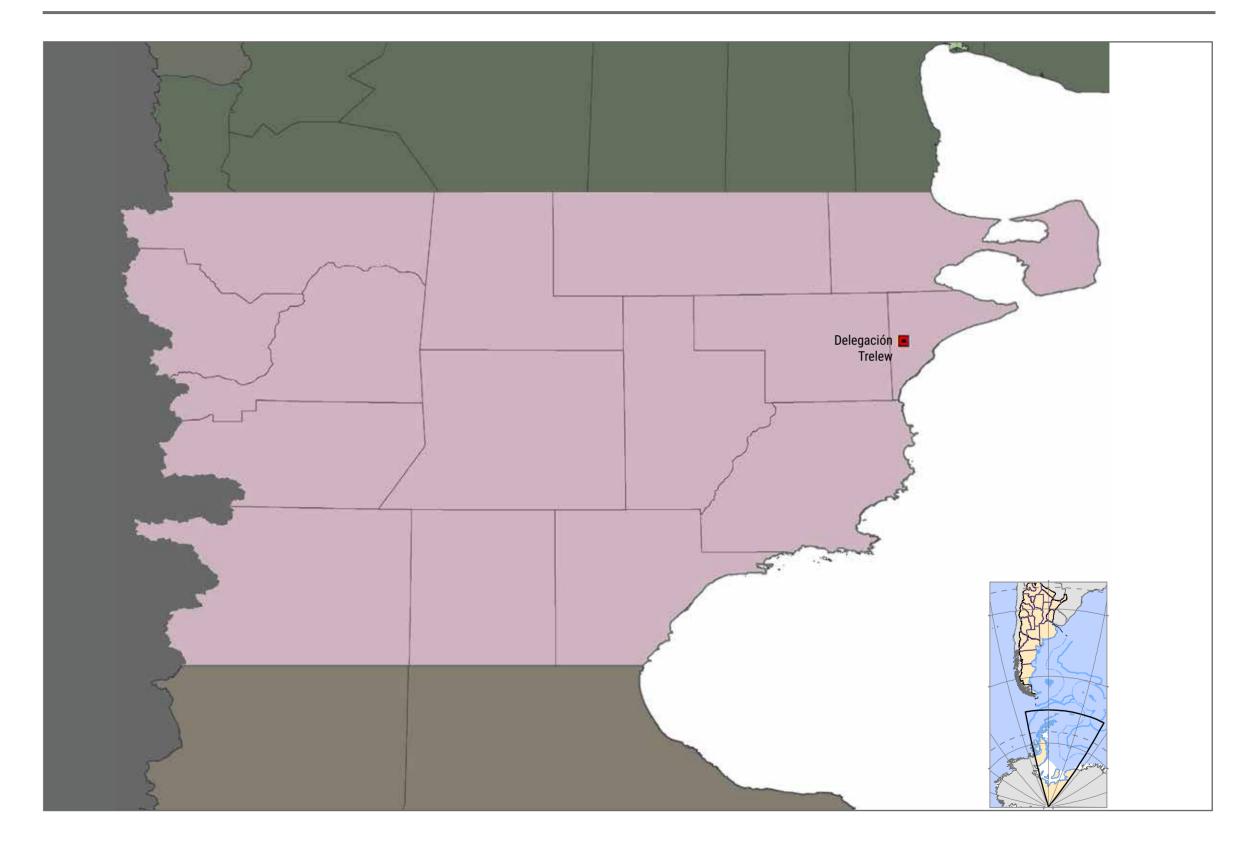


DEPARTAMENTOS EN EL ÁREA DE LA DELEGACIÓN

14

La delegación Trelew tiene bajo su área de influencia los 14 departamentos de la provincia de Chubut.

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE CHUBUT









DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

ESCALANTE

- 33% de los usuarios totales chubutenses
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 651 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 340 m³

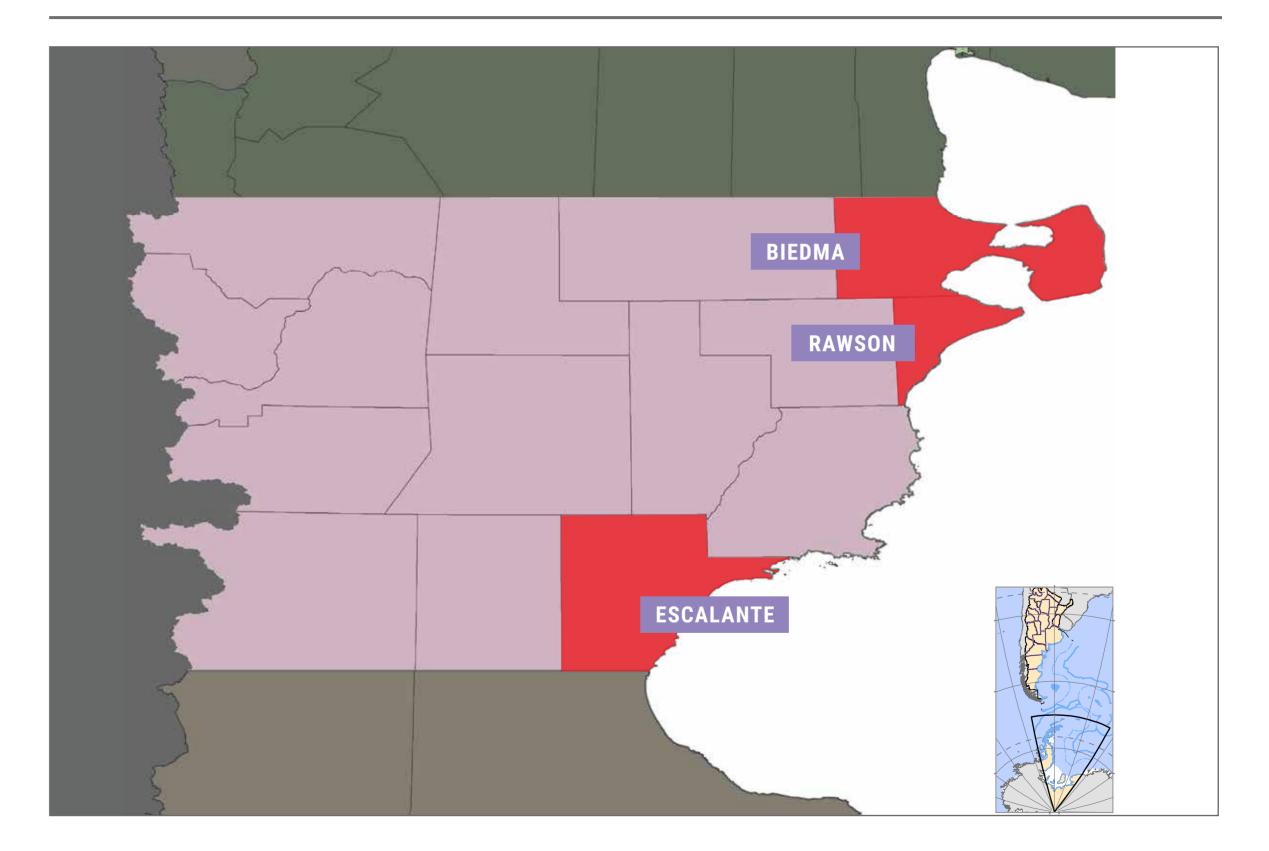
RAWSON

29% de los usuarios totales chubutenses

BIEDMA

• 17% de los usuarios totales chubutenses

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE CHUBUT







EXPANSIÓN
DE CAÑERÍAS
DE CAMUZZI
GAS DEL SUR S.A.





La extensión de cañerías que compone el Sistema de Distribución de gas natural de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 17.846 km.

Durante el cuatrienio comprendido entre 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.511 km.

Entre 2000 y 2003 se verifica el mayor incremento de la serie, incorporándose 2.411 km, con un ritmo de incorporación 60% mayor que el cuatrienio anterior.

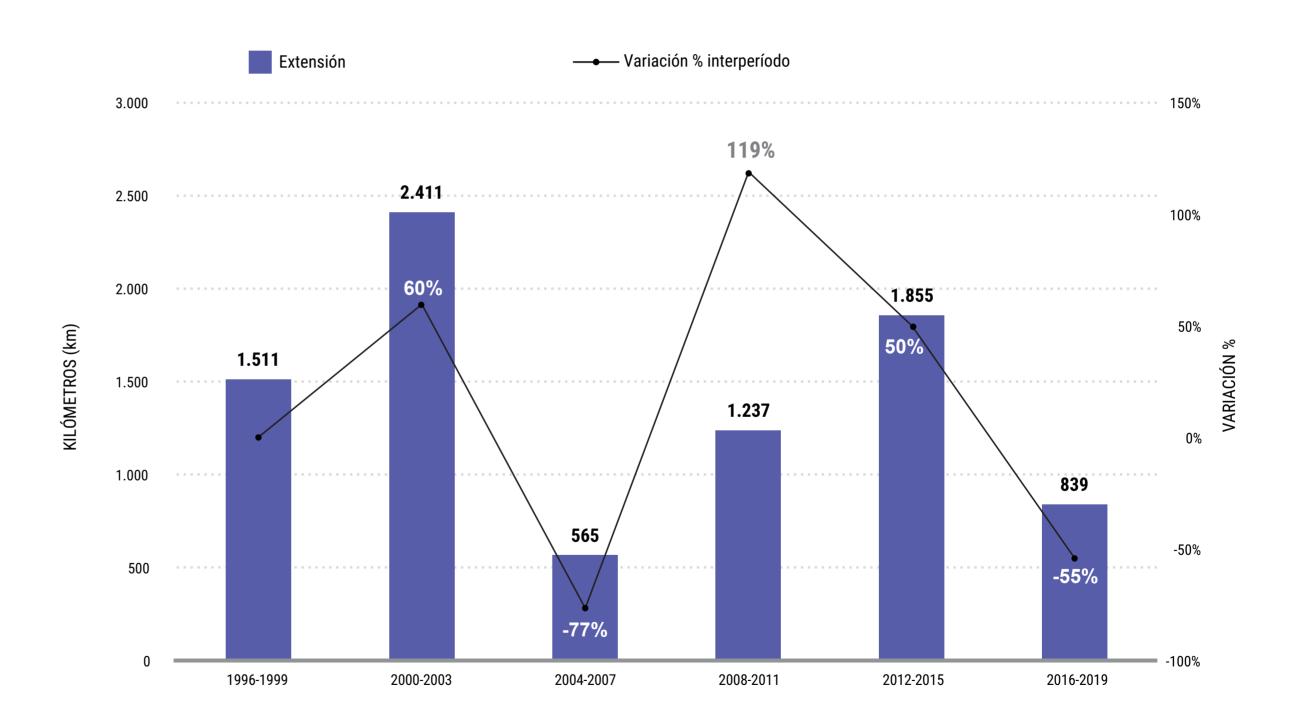
En 2004-2007 el ritmo de incorporación desciende, sumándose 565 km, el valor más bajo de la serie.

En 2008-2011 y 2012-2015 se registran variaciones positivas del 119% y 50%, respectivamente, registrándose en 2012-2015 el segundo período con mayor incorporación de kilómetros (1.855 km).

En 2016-2019 el ritmo de incorporación experimenta un descenso del 55% en relación al período anterior, siendo el segundo más bajo de toda la serie.

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. 1996-2019







CANTIDAD
Y CONSUMO
DE USUARIOS
RESIDENCIALES





En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales desciende su ritmo de crecimiento un 25% respecto al cuatrienio anterior.

En 2004-2007 la tendencia se revierte, incrementándose el ritmo de la incorporación en un 81%, siendo la mayor variación porcentual y absoluta de toda la serie.

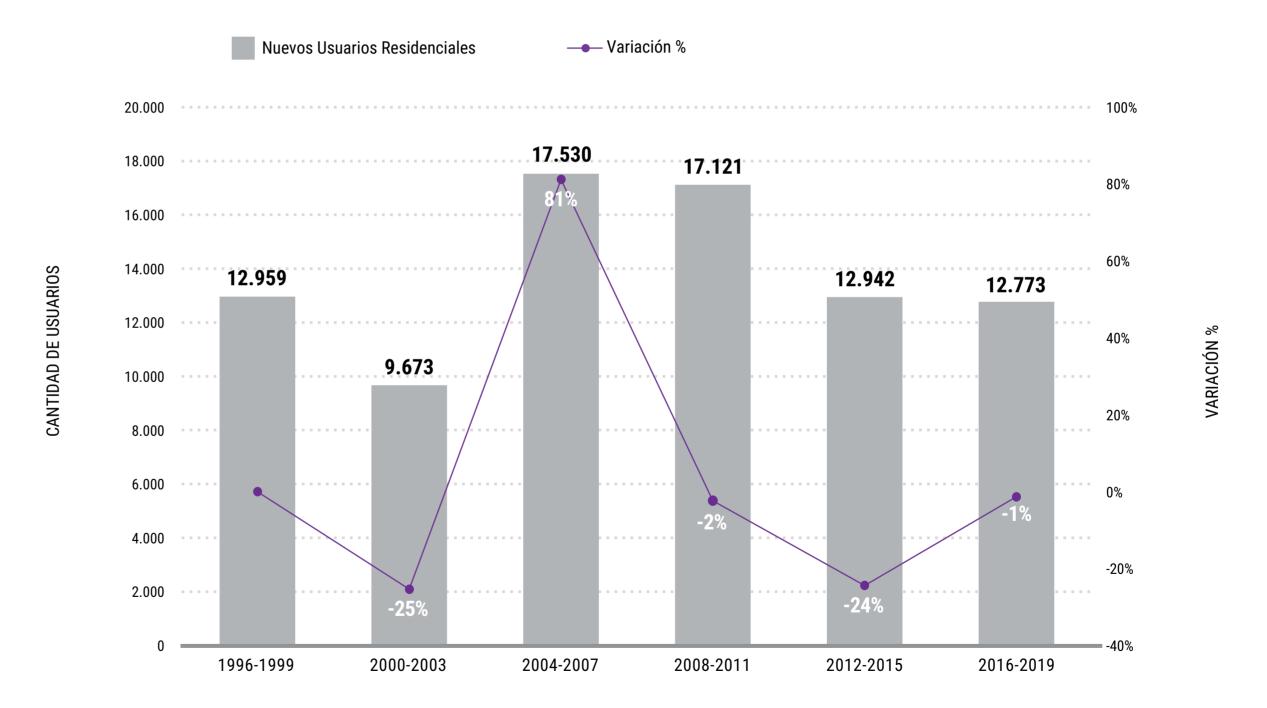
En 2008-2011 se registra un descenso del ritmo de un 2%. Sin embargo, este cuatrienio ocupa el segundo lugar en mayor cantidad de incorporaciones.

En 2012-2015 la tendencia vuelve a ser negativa y el ritmo porcentual de variaciones disminuye en un 24%.

Finalmente, en 2016-2019 también se registra un ritmo de un 1% inferior al cuatrienio previo.

CANTIDAD DE USUARIOS

RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019









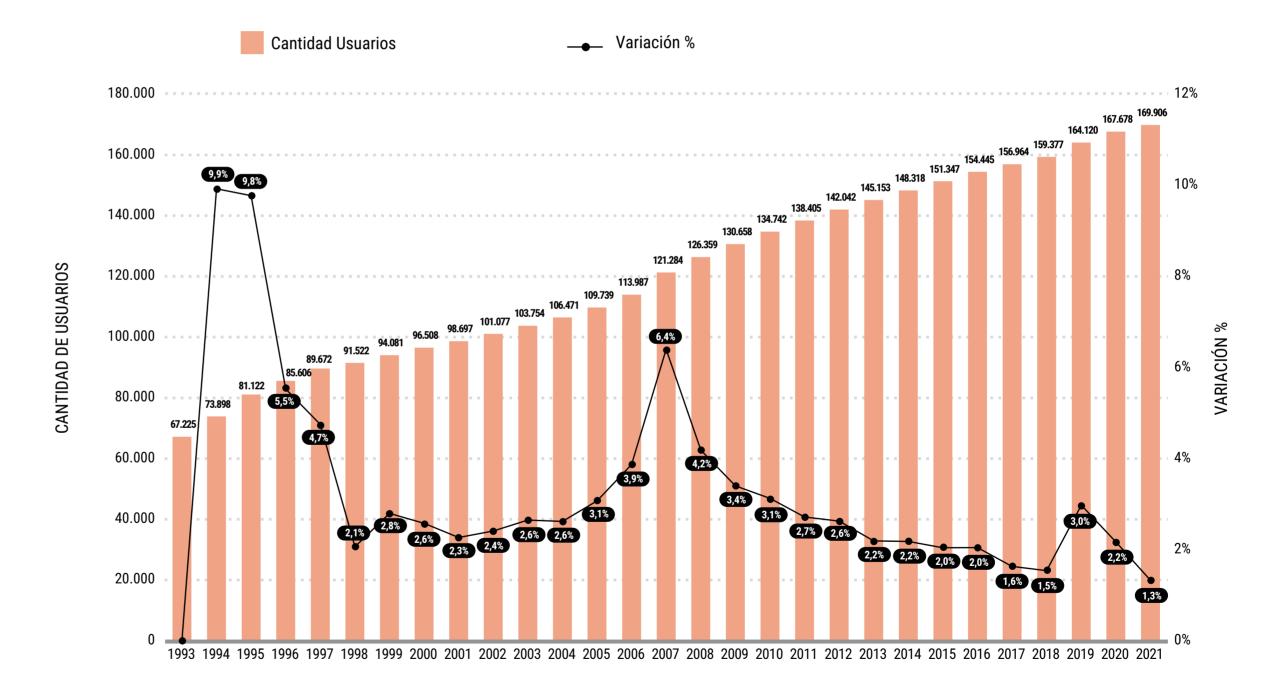
Entre 1993 y 2021 se registra un aumento del 153% en el ritmo de crecimiento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un promedio anual del 3,4%.

Durante toda la serie, con excepción de 2017, 2018 y 2021, el crecimiento del ritmo de incorporación de este tipo de usuarios se encuentra dentro o por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

Las mayores interanuales se observan en 1994 y 1995, siendo del 9,9% y 9,8%, respectivamente.

CANTIDAD DE USUARIOS

RESIDENCIALES 1993-2021









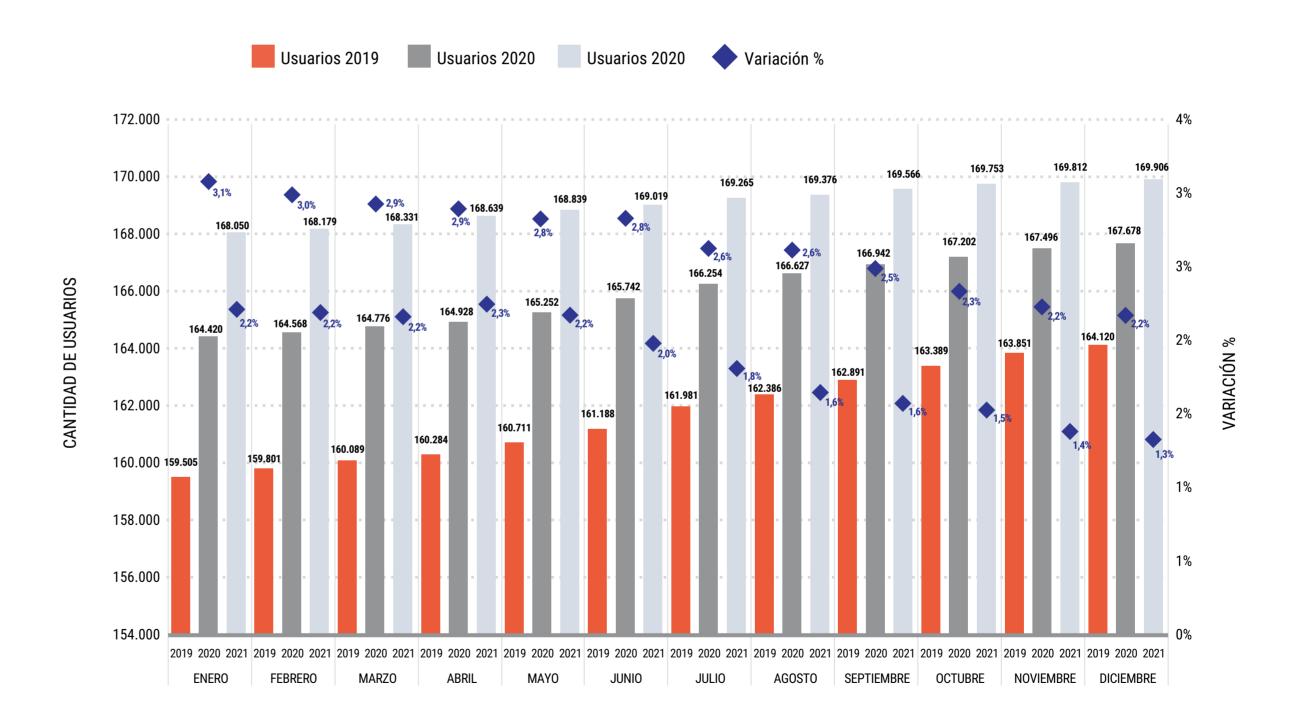
Durante todo 2021 se observa un incremento de la cantidad de usuarios respecto del año anterior. A su vez, en 2020 se registran incrementos en todos los meses en comparación con 2019.

Durante el 2020 el ritmo de crecimiento se encuentra dentro de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

Luego, en el primer semestre del 2021 el ritmo también se encuentra dentro de lo esperado por el crecimiento vegetativo. En cambio, el a partir de julio y hasta fin de año, los porcentajes de variación descienden por debajo del 2%.

CANTIDAD DE USUARIOS

RESIDENCIALES 2019-2021







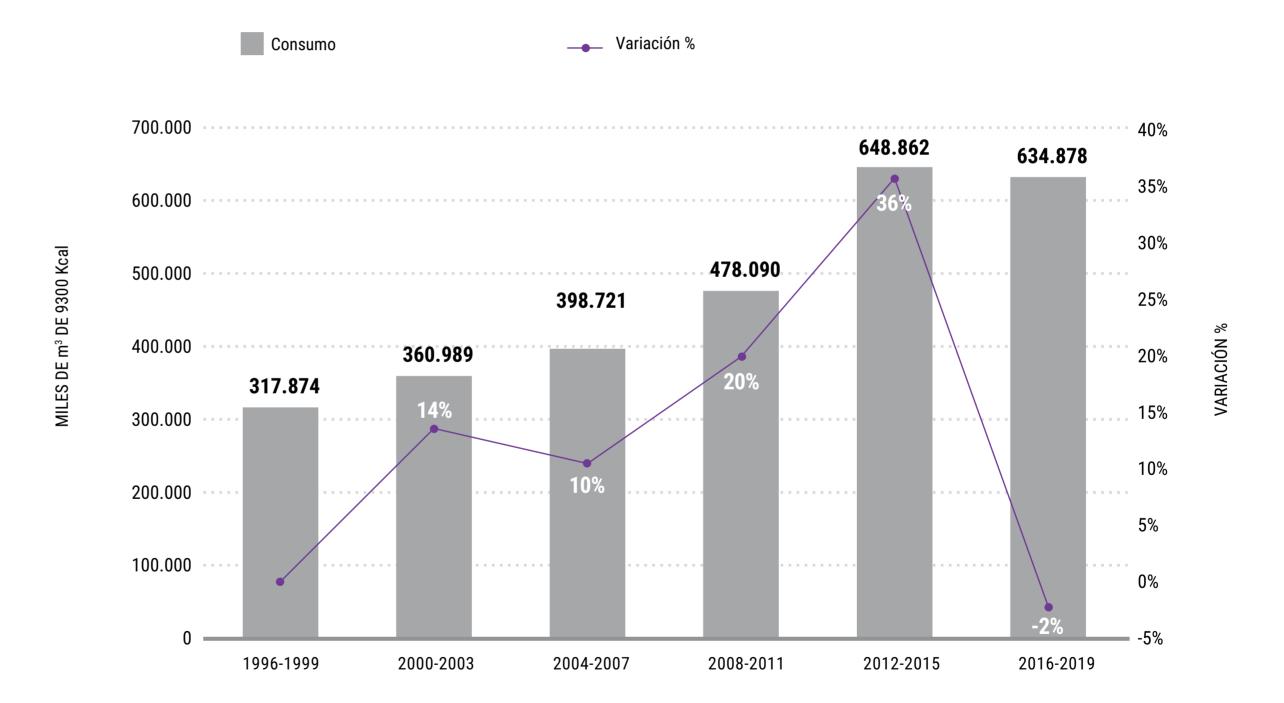


El consumo promedio de gas de los Usuarios Residenciales hasta 2015 registra variaciones positivas en su ritmo de crecimiento, con su máxima variación porcentual interperíodo del 36% en 2012-2015.

En 2016-2019 la tendencia se revierte y el ritmo de consumo registra una caída del 2%.

CONSUMO DE USUARIOS

RESIDENCIALES 1996-2019









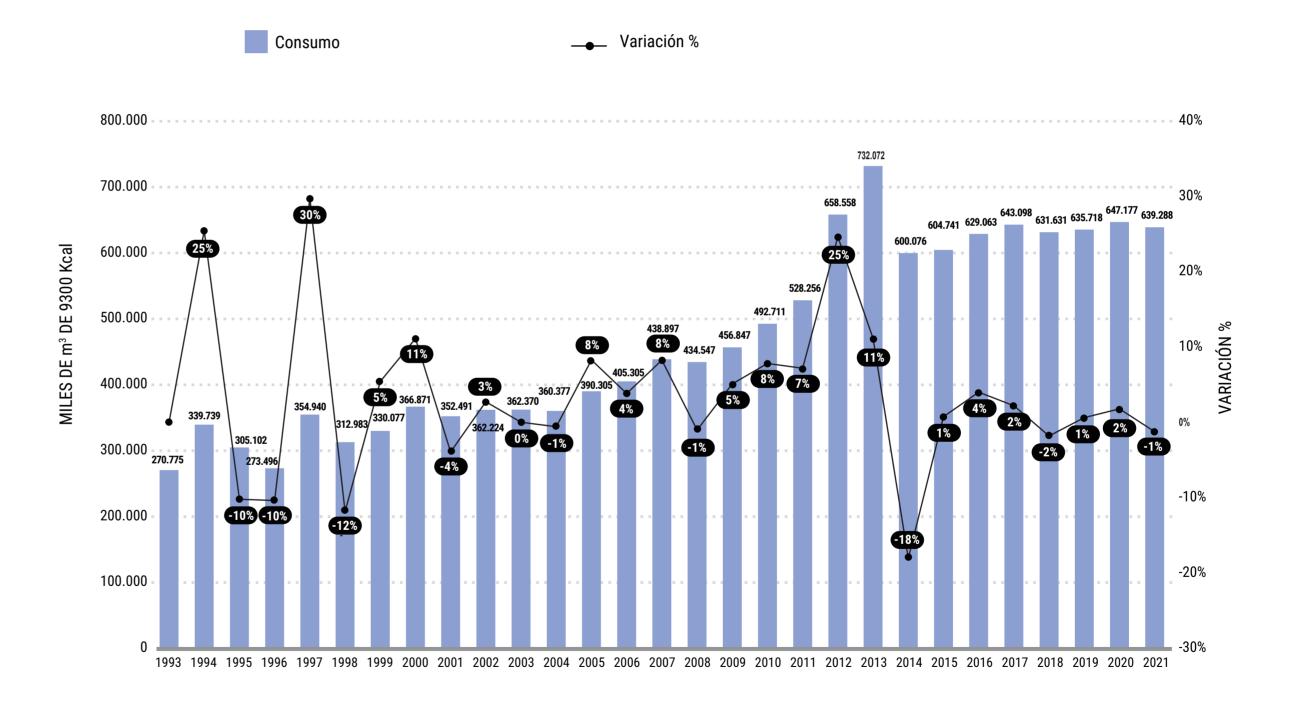
La serie muestra una tendencia irregular de crecimiento, que alterna variaciones positivas y negativas en el consumo anual de este tipo de usuarios.

Las mayores variaciones interanuales se registran en 1994, 1997 y 2012, con incrementos en el ritmo de consumo del

25%, 30% y 25%, respectivamente. Las principales variaciones negativas de la serie ocurren en 1998 y 2014, con caídas interanuales del ritmo del 12%, en 1998 y del 18% en 2014.

CONSUMO DE USUARIOS

RESIDENCIALES 1993-2021









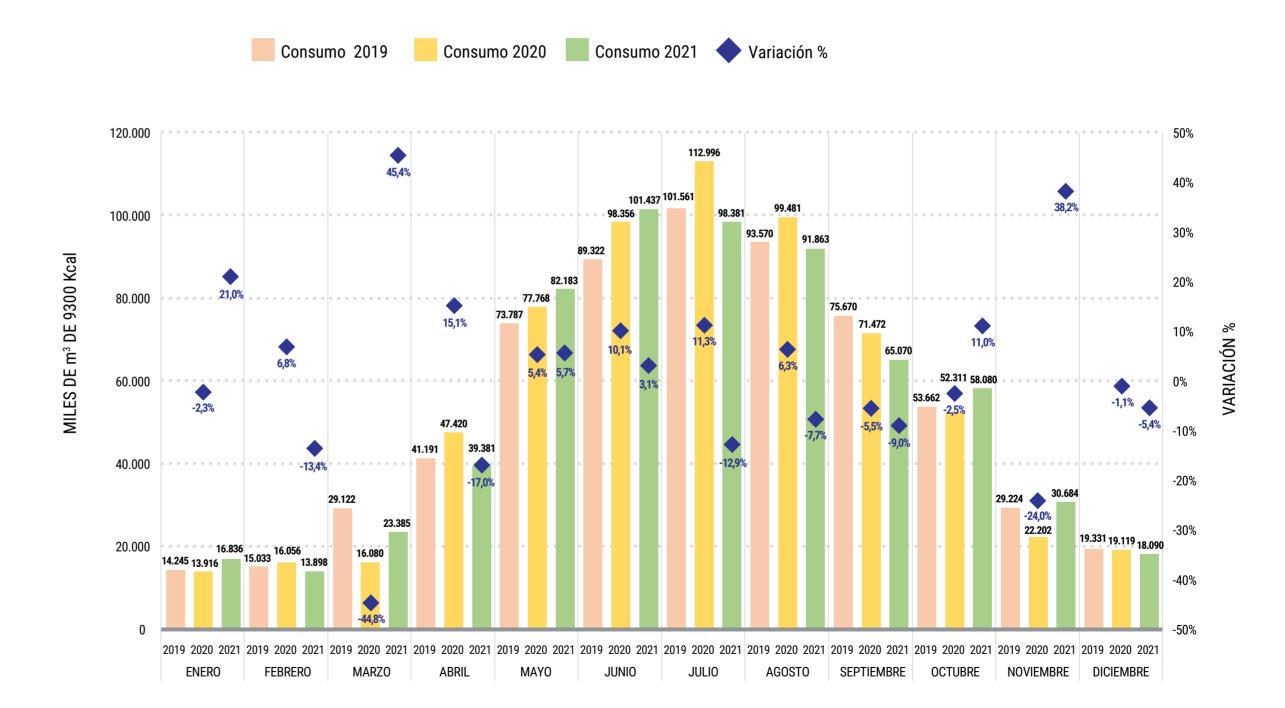
La curva de consumos se encuentra en sintonía con la evolución normal en función de su estacionalidad anual, asociada a las necesidades de calefacción, que implica aumentos considerables en períodos de menor temperatura y descensos marcados cuando esta aumenta.

Durante los meses de enero, mayo, junio, octubre y noviembre, los mayores consumos se observan en 2021.

En febrero, abril, julio y agosto, los mayores consumos se concentran en 2020. En los meses restantes, lo hacen en 2019.

CONSUMO DE USUARIOS

RESIDENCIALES 2019-2021







CANTIDAD
Y CONSUMO
DE USUARIOS
COMERCIALES
E INDUSTRIALES





En el cuatrienio 2000-2003 se registra un incremento en el ritmo de incorporación del 33%.

Durante 2004-2007 el incremento se acrecienta, con un ritmo de incorporación del 250%, el mayor de toda la serie.

En 2008-2011 la tendencia se revierte, con una caída en el ritmo de incorporaciones del 31%. Sin embargo. la cantidad de usuarios incorporados en este cuatrienio ocupa el segundo lugar en términos absolutos (1.671 usuarios nuevos).

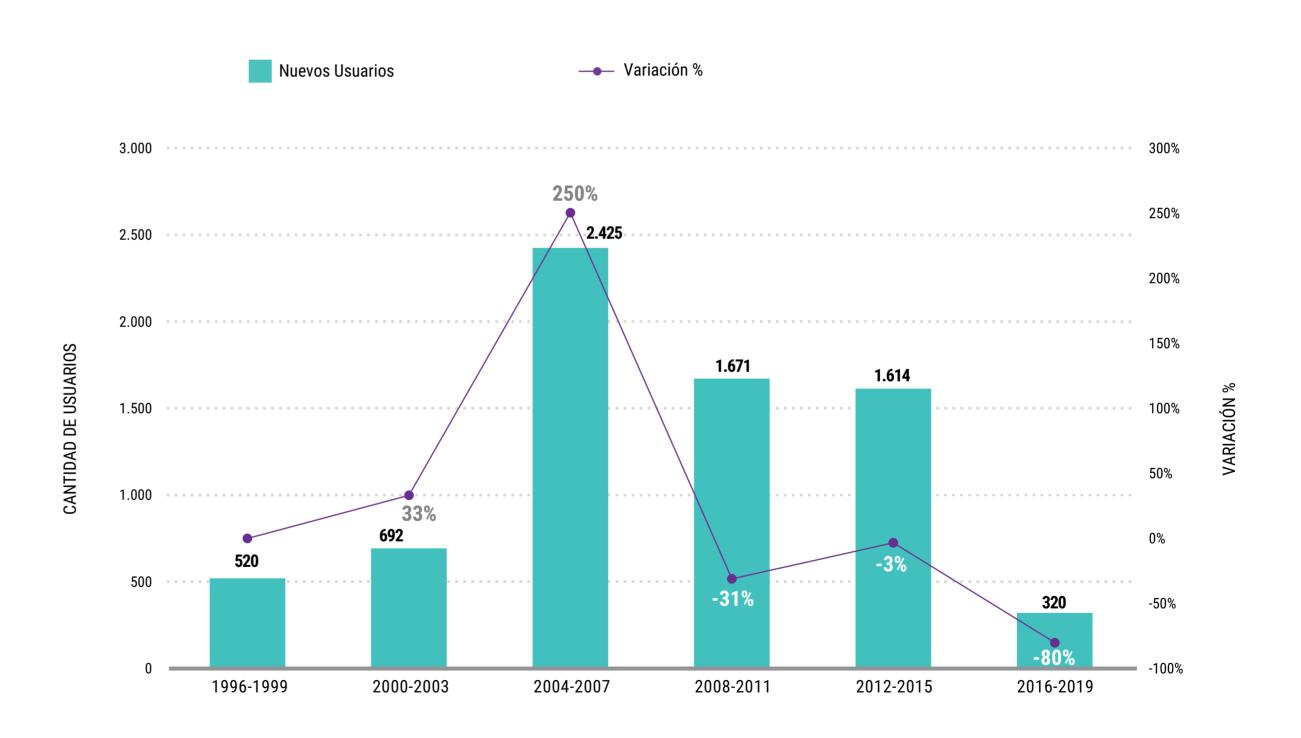
En 2012 y 2015 la tendencia continúa, aunque más leve, con una variación negativa del 3%.

En 2016-2019 el ritmo sigue a la baja, con una variación negativa del 80%, la más intensa de todo el período, que representó la menor incorporación de usuarios en términos absolutos (320 nuevos usuarios)

Cabe aclarar que la serie expone usuarios de servicio completo y unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019









La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los proveedores por parte de consumidores directos (usuarios unbundling). Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2017 se observan variaciones positivas en la cantidad de usuarios, principalmente desde el inicio hasta 2012 y en 2015. Al respecto, durante este período las variaciones superan el 2%.

En 2017 la variación sigue siendo positiva, aunque decreciente, alcanzando un 1,3%.

En 2018 y 2019 la tendencia se revierte y el ritmo se vuelve negativo, con caídas de 1,2% y 0,4%, respectivamente.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19), se registra un aumento en el ritmo del 0,2%. En 2021 vuelve a incrementarse en un 0,8%.

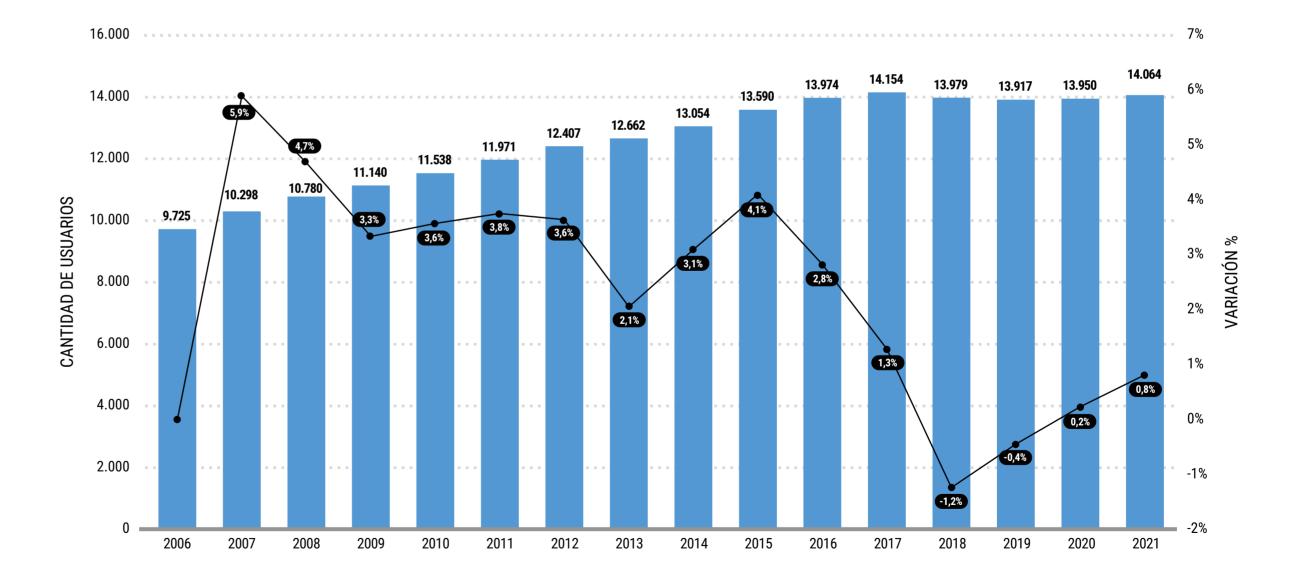
La evolución de la incorporación de este tipo de usuarios tuvo un comportamiento relativamente en sintonía con la evolución de las variables macroeconómicas del período, en tanto el Producto Bruto Interno (PBI) entre 2006 y 2015 aumentó un 3,3% promedio anual y entre el 2016 al 2019 tuvo un descenso de -1%.

La cantidad de usuarios a partir de 2019 pudo haber estado afectada por la implementación en dicho año de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2021











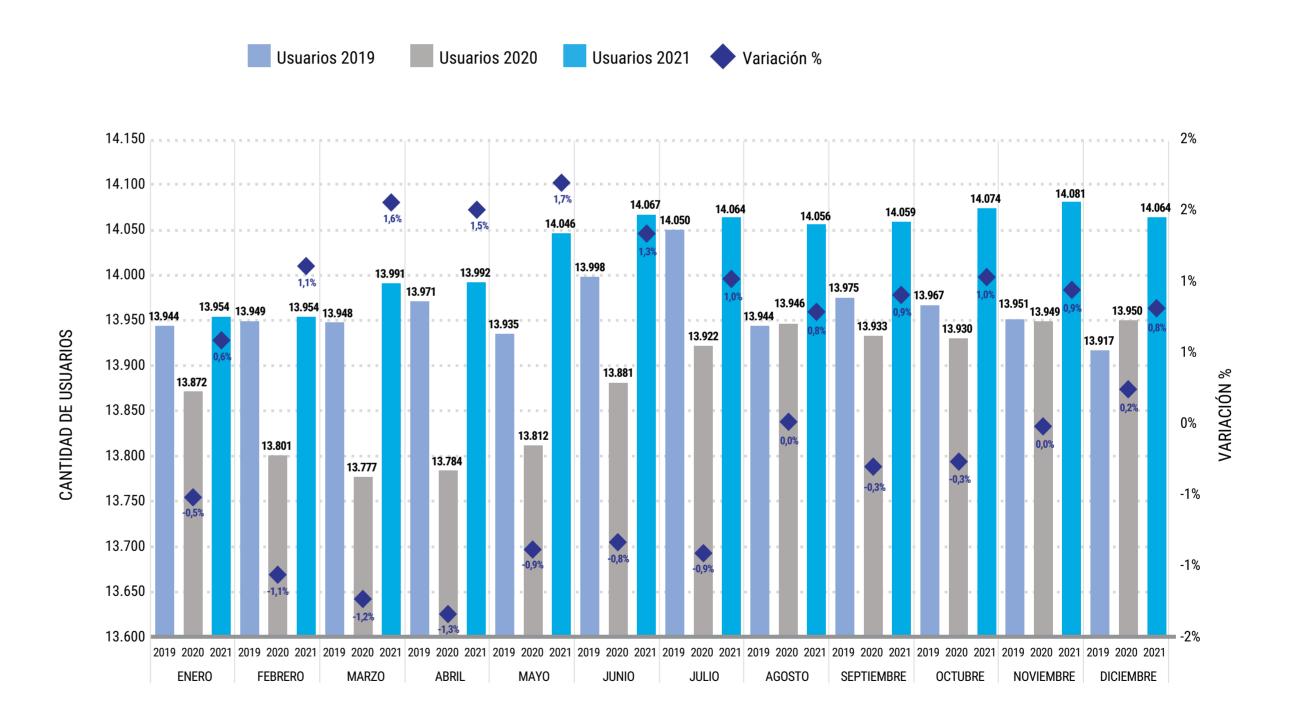
En 2020, con excepción en los mese de agosto y diciembre, se registra un descenso de la cantidad de usuarios incorporados respecto de 2019.

En cambio, durante todos los meses de 2021 los usuarios se incrementan en relación al año anterior.

La evolución en la cantidad de usuarios pudo haber estado afectada por la implementación en 2019 de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2021









En el cuatrienio 2000-2003 se registra el mayor incremento del período, del 53%, en el ritmo de consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado en 1996-1999.

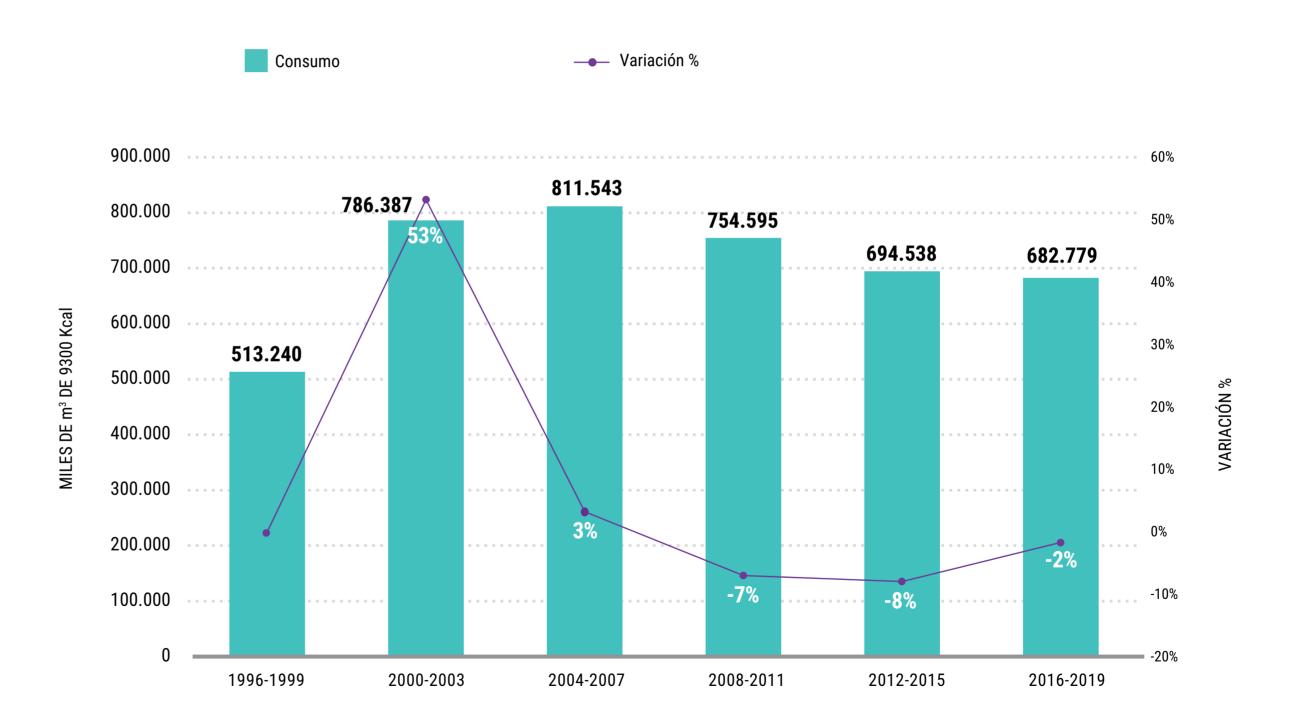
En 2004-2007 se evidencia un nuevo incremento en el ritmo de crecimiento del consumo del 3% para este tipo de usuarios.

Entre 2008 y 2015 la tendencia se revierte, observándose una variación negativa del 7%, y continúa en 2012-2015 con una caída del 8% en el ritmo de crecimiento del consumo. En 2016-2019 la evolución también es negativa, alcanzando una caída del ritmo del 2%.

La serie expone tanto consumo de usuarios de servicio completo como de usuarios unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).

CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES 1996-2019









La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2010 se registran aumentos en el ritmo de crecimiento de los volúmenes consumidos que alcanzan una variación del 15% en 2009. En 2011 los volúmenes caen, retomando la tendencia positiva entre 2012 y 2018.

En 2019 se revierte la tendencia, registrándose una caída del ritmo de consumo del 4%.

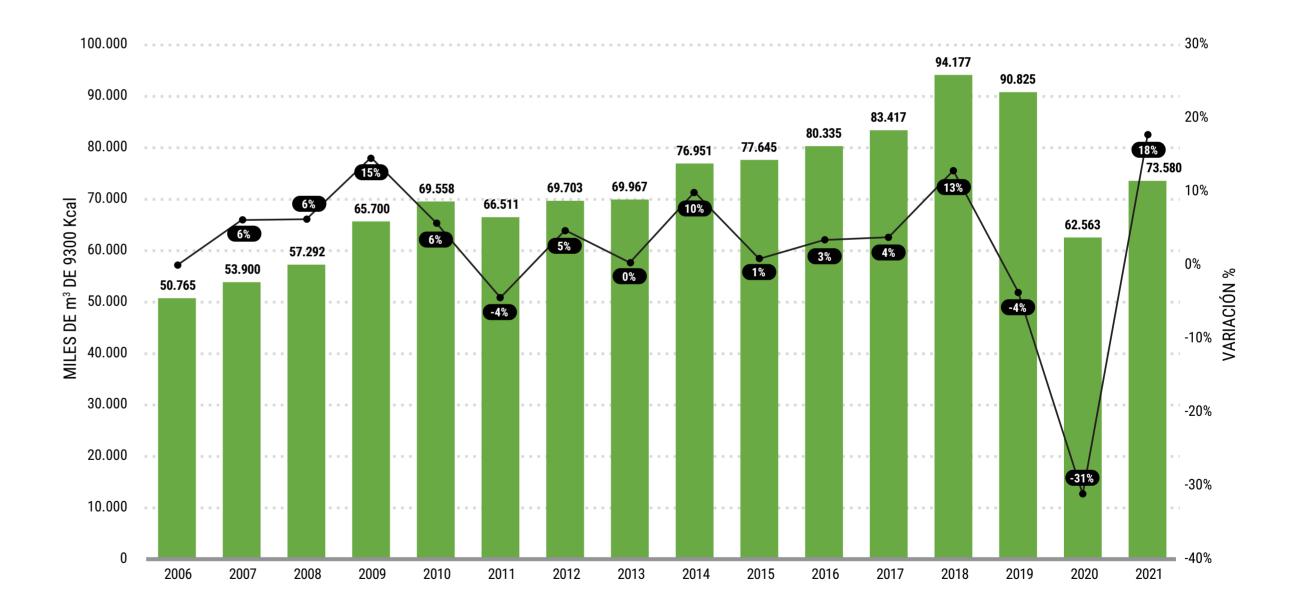
En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19) y la medida preventiva de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) implementada para restringir la movilidad con fines sanitarios, este tipo de usuarios vio nuevamente afectado su consumo, con una disminución en el ritmo del 31%.

En 2021 se observa una fuerte recuperación del ritmo de consumo, alcanzando una variación del 18%, la más pronunciada de la serie.

CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2021











Durante 2020 se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia.

La tendencia expuesta en la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

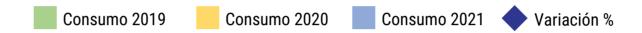
Durante el primer trimestre del 2021 se evidencia una caída de los consumos respecto del año anterior. Desde abril y hasta fin de año la tendencia se revierte y los consumos superan, con excepción del julio, a los del 2020.

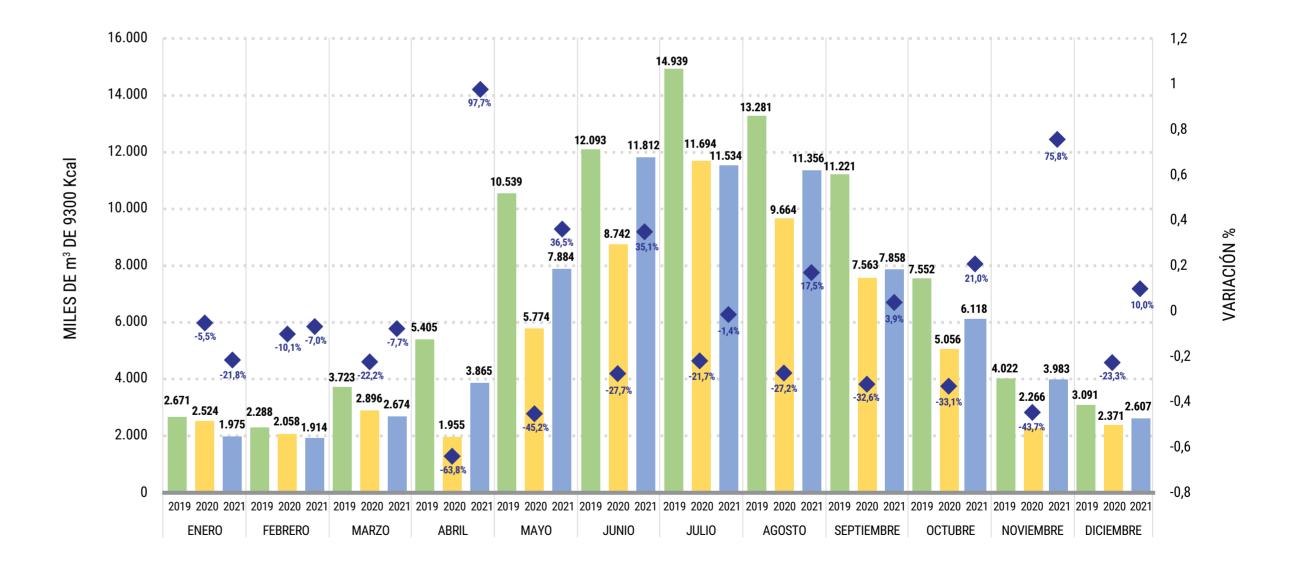
Adicionalmente, la evolución en el consumo de usuarios Comerciales e Industriales Pequeños de la provincia tuvo lugar en el marco de un descenso de la actividad económica, del 10% acumulado anual para 2020, de acuerdo al Estimador Mensual de la Actividad Económica (EMAE), calculado por el INDEC. En 2019, esta caída acumulada anual había sido del 2,1%. En cuanto al 2021, este indicador acumula un incremento anual del 10,3%.

Por último, el consumo también pudo haber estado afectado en alguna medida por la implementación de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía, y por la actualización posterior a través del Decreto 892/20. Allí se estableció que todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de parte.

CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2021









INDICADORES
PROVINCIALES
DEL MERCADO
DE GNC





El mercado de GNC en la provincia se ha podido desarrollar acotadamente y se encuentra con tendencia declinante, debido al subsidio patagónico a las naftas y las condiciones geográficas particulares. A lo largo de la historia, las estaciones de servicio llegaron a ser como máximo tres.

Mientras las estaciones de carga tuvieron variaciones anuales positivas desde 2003 hasta 2017 (las estaciones se incorporaron de a una en 2003, 2005 y 2008), el volumen de gas entregado registró en este período oscilaciones más notorias de crecimiento y de caída.

En 2003 y 2004 el promedio de gas entregado por Estación de GNC registra una tendencia creciente, finalizando con valores un 184% superiores a los de 1993, a raíz del incremento más acentuado del gas entregado en relación con las estaciones de carga, que volvieron a registrar funcionamiento con una estación habilitada a mediados de 2003.

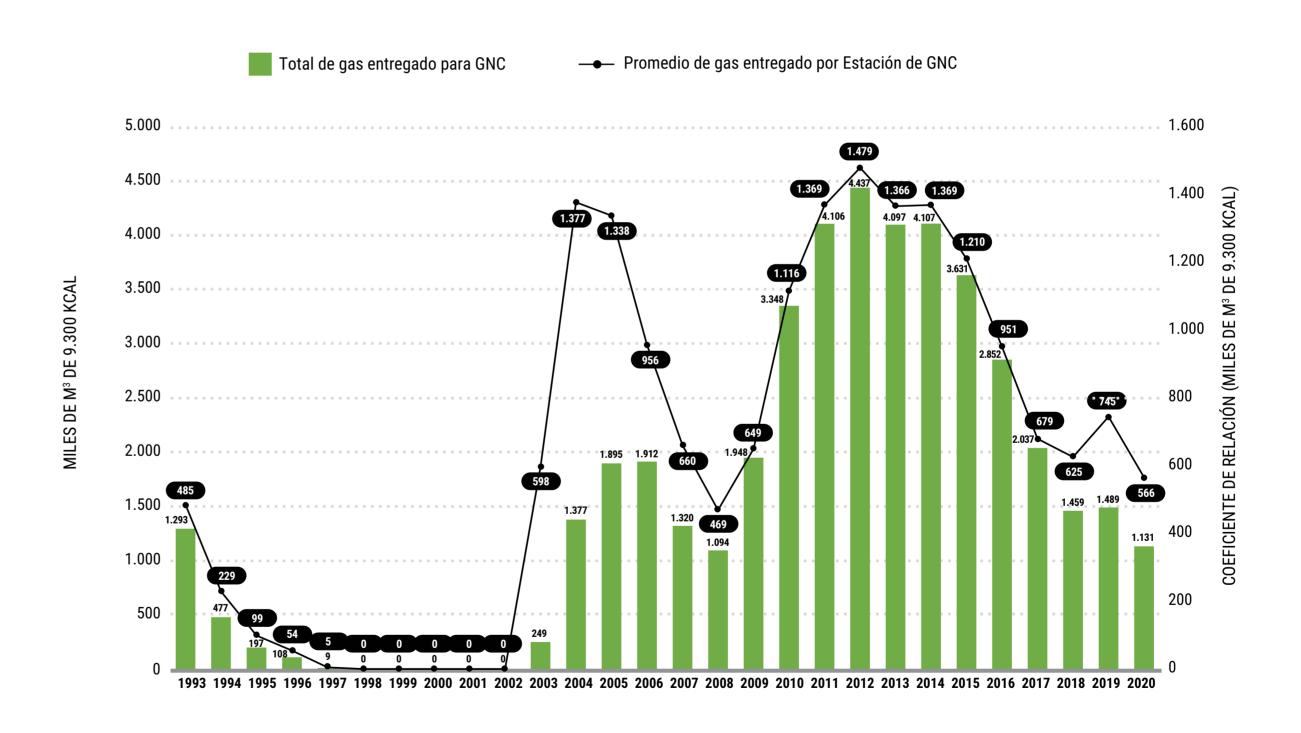
Entre 2005 y 2008 el indicador registra una caída continua, impulsada por el crecimiento de los puntos de carga (a un promedio anual de 25%, impulsado por la apertura de una estación en 2005 y la otra en 2008) en relación con el gas entregado para GNC, que registró una caída promedio anual del 2%.

Entre 2009 y 2012 se observa un aumento del indicador, influenciado por el crecimiento más visible del gas entregado para GNC, de un promedio anual del 45%, en relación a las estaciones de carga, que crecieron menos que el gas entregado en 2009 (29% vs 78%) y luego permanecieron sin variaciones hasta 2012

El período 2013-2020 se caracteriza por una tendencia a la baja del indicador, a raíz del notable descenso en el gas entregado, de un promedio del 15% anual en comparación con el de las estaciones de carga, que permanecieron sin variaciones todos los años con la excepción de 2018 y 2019, cuando se registraron caídas del 22% y 14%, respectivamente, producto del cierre de una estación de carga en 2018.

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1993-2020









El mercado de GNC en la provincia se ha podido desarrollar acotadamente y se encuentra con tendencia declinante, debido al subsidio patagónico a las naftas y las condiciones geográficas particulares. A lo largo de la historia, las estaciones de servicio llegaron a ser como máximo tres.

Mientras el número de vehículos habilitados experimentó siempre una tendencia irregular de crecimiento, interrumpida por algunas caídas, el número de estaciones de carga habilitadas, que fueron tres hasta 2018 y luego dos hasta la actualidad, le dan una característica particular a la zona.

Luego de los primeros años, afectados por no registrar estaciones, en 2003 se registra una fuerte suba de los vehículos por Estaciones de Carga, producto del incremento más visible de los vehículos habilitados, que superaron los 300, al tiempo que solo se registraba una estación de carga, surgida a mitad de ese año.

En 2004 el indicador presenta una tendencia a la baja, que se encuentra influenciada por la presencia durante todo el año de dicha estación mientras que los vehículos habilitados caen.

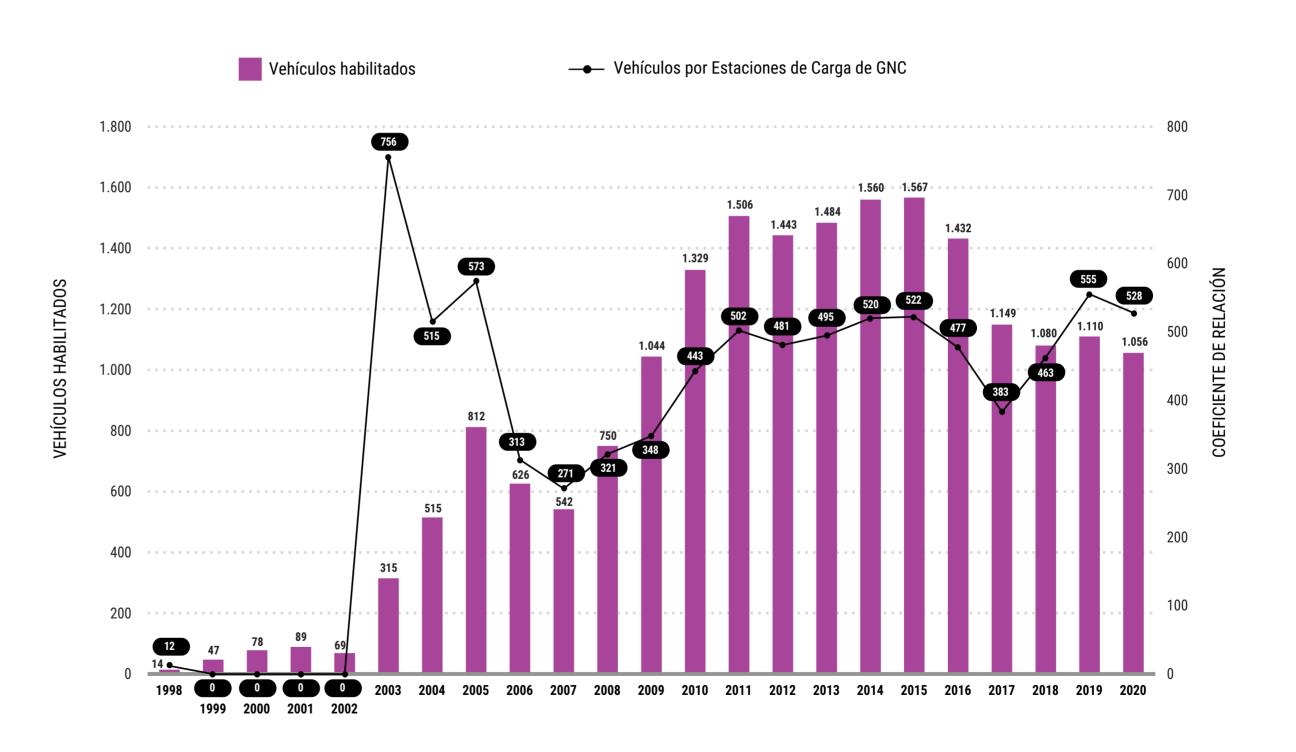
En el año 2005 vuelve a registrarse una leve suba impulsada por el mayor incremento en los vehículos respecto de las estaciones (58% vs 42%), dado que ese año se incorpora una nueva estación de servicio. Desde 2005 hasta 2007 el, ya que permanecen 2 estaciones de carga, pero disminuyen la cantidad de autos a GNC, llegando al mínimo de la serie (271 vehículos por estación en 2007).

Entre 2008 y 2015, ya con tres estaciones de carga en la provincia, se registra una suba continua del indicador, con la excepción del leve decrecimiento de 2012, que lo lleva en el final de este período a valores similares a los del 2004.

Desde 2016 en adelante el indicador experimenta tres momentos: un primer descenso hasta 2017, luego un ascenso hasta 2019 y una baja final en 2020.

GNC

RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020







BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL Y ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO





Entre 2017 y 2021 los usuarios beneficiarios chubutenses de la Tarifa Social disminuyeron en un 52%.

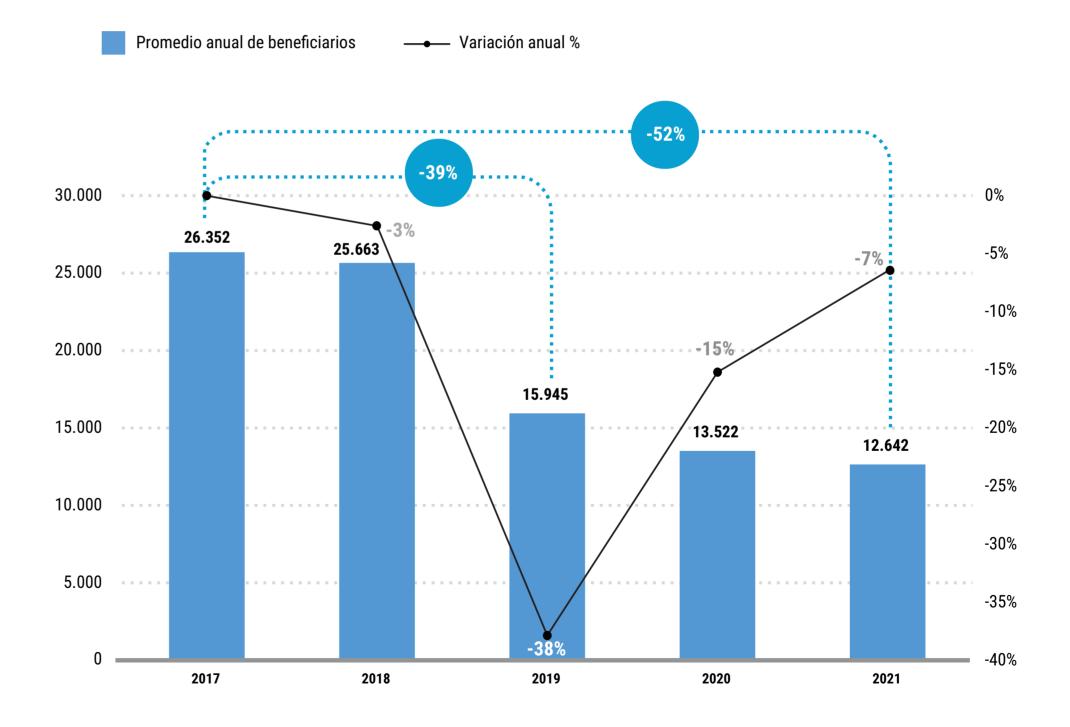
La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 9.700 usuarias y usuarios de la provincia como consecuencia de las medidas dispuestas por la ex Secretaria de Gobierno de Energía.

En 2020, y con el escenario económico condicionado por la pandemia (COVID-19), la caída de los beneficiarios incorporados alcanza el 15%.

En 2021 la tendencia continúa, aunque con menor intensidad.

BENEFICIARIOS

TARIFA SOCIAL 2017-2021









Entre 2017 y 2021 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 130%.

En 2019 se incorporaron 38 EBP.

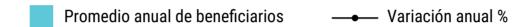
En 2020 se incorporan 51, siendo el año con más ingresos al régimen en términos absolutos.

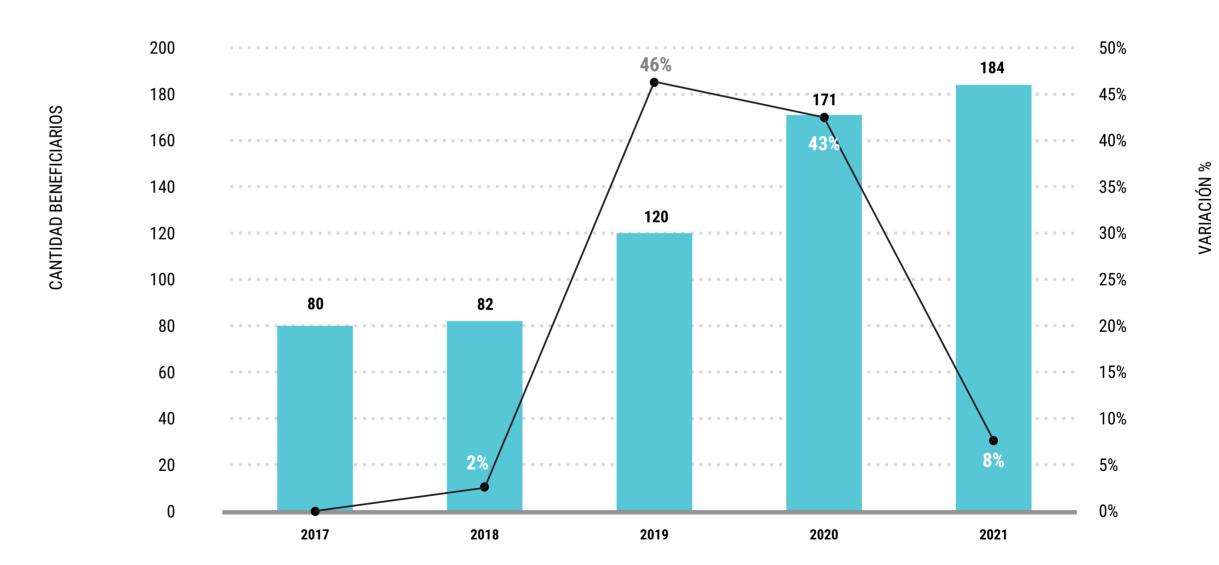
En 2021 se verifica un incremento del 8%.

Las incorporaciones en 2020 y 2021 están ligadas, entre otros factores, al trabajo de las <u>Comisiones de Usuarios y Usuarias</u> creadas en el ámbito del ENARGAS.

BENEFICIARIOS

ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2017-2021









FACTURA PROMEDIO USUARIOS RESIDENCIALES





Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Patagónica, fue de 23% en comparación al 137% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

En 2018 la inflación acumulada fue del 51% en comparación al 152% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 2.321%, equivalente a \$1.462 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

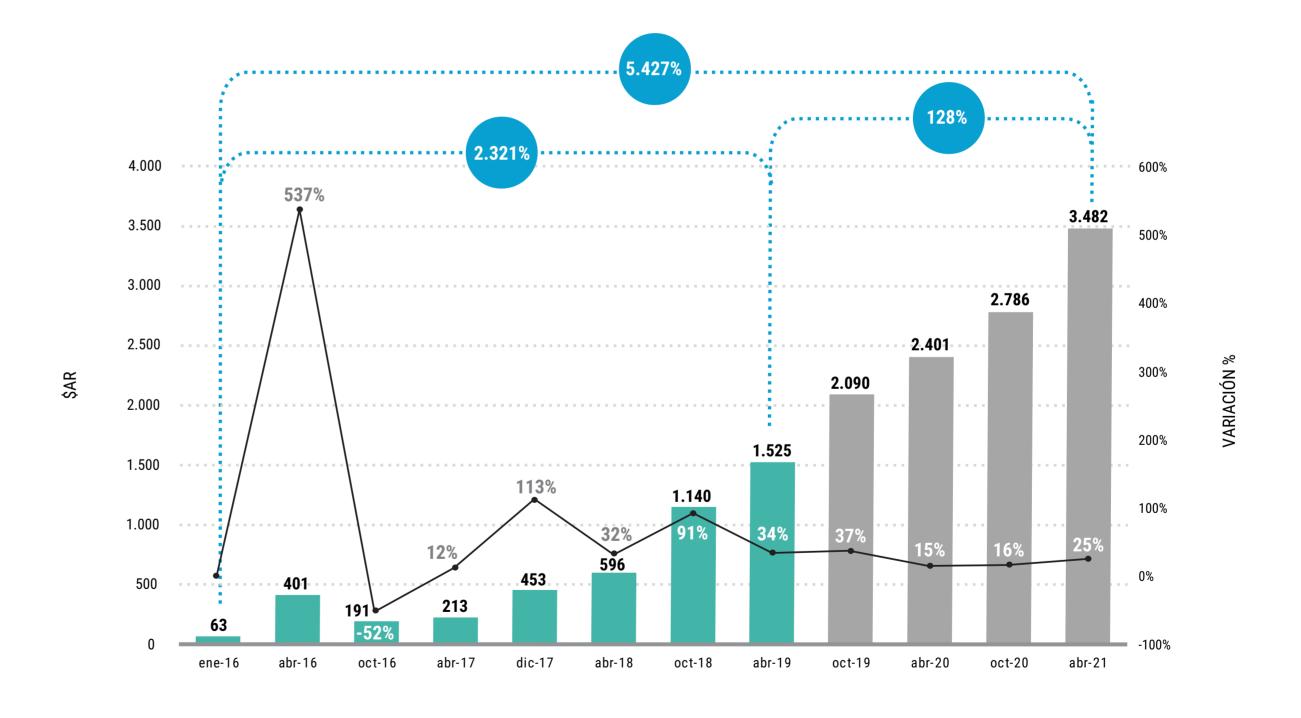
La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto Nº 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 128% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de Chubut podría haberse incrementado en un 5.427% entre enero 2016 y abril 2021.

USUARIOS RESIDENCIALES

FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)







FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES
DE CAMUZZI
GAS DEL SUR S.A.





Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Patagonia, fue de 23% en comparación al 99% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

En 2018 la inflación acumulada fue del 51% en comparación al 162% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 2.182%, equivalente a \$1.353 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

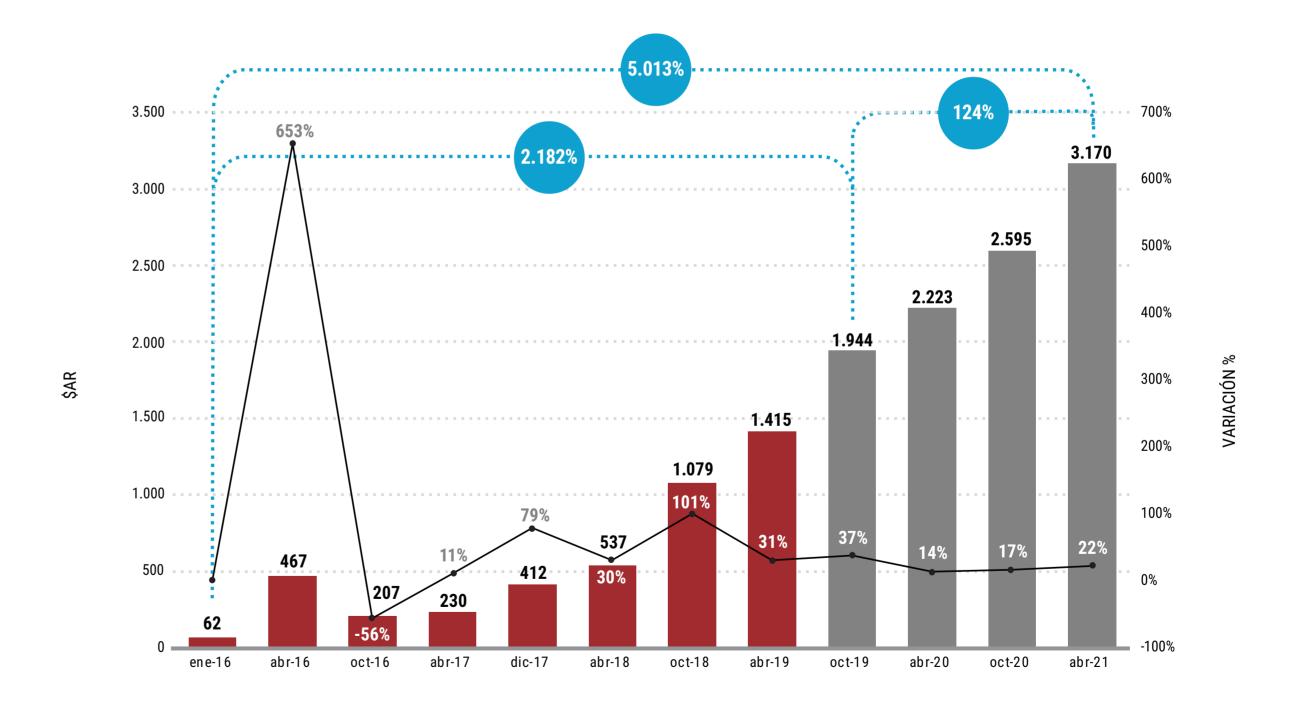
La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 124% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de los usuarios de Camuzzi Gas del Sur S.A. podría haberse incrementado en un 5.013% entre enero 2016 y abril 2021.

FACTURA DE GAS NATURAL - CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

RESIDENCIALES - FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)







RECLAMOS





Durante el año 2020, ingresaron a la provincia un total de 8.145 reclamos, que representan el 2% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 9% respecto al año anterior.

Tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Chubut ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 48% y el 45%, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 40% en 2019 y el 43% en 2020. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 12% en 2019 y del 11% en 2020.

En 2019 el 68% de los reclamos ingresados en la Provincia de Chubut resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 32% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 72% resultaron improcedentes y el 28% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

En el mes de enero 2020 se verifica un incremento interanual en los reclamos ingresados en relación al 2019, del 8%. Luego, desde febrero a abril, siguen registrándose subas interanuales, aunque de mayor magnitud, con valores porcentuales que oscilan entre 14% y 38%. A partir de mayo comienza a observarse un decrecimiento en la cantidad de reclamos, del 26% interanual, que es interrumpido por una leve suba en junio (9%), pero que en julio retoma valores negativos (7%). A partir de agosto la tendencia descendente con relación a 2019 iniciada en mayo se afianza hasta fin de año, registrándose variaciones negativas durante todos los meses hasta diciembre, que oscilaron entre 23% (septiembre) y 32% (octubre).

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

