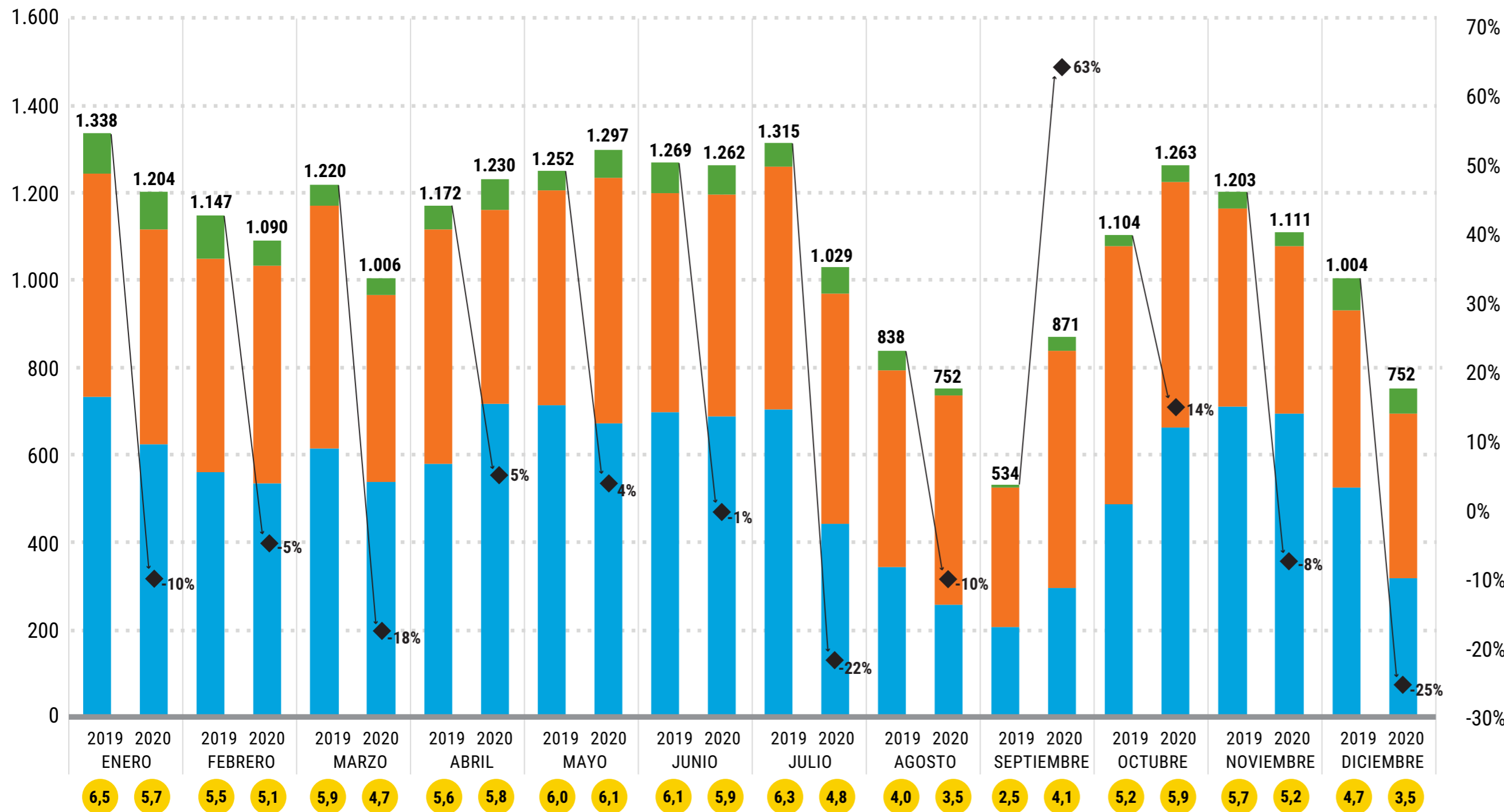
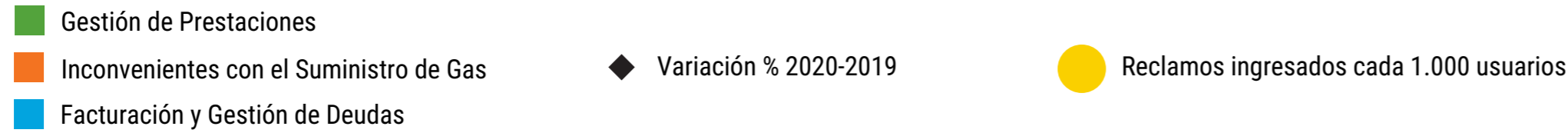


RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE TUCUMÁN

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Tucumán en 2019 y 2020 en números absolutos e ingresados cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión de cada una en función de la cantidad de usuarios con suministro de gas por redes.

Tucumán cuenta con más de 215 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 3% del total país. Asimismo, se encuentra operada por la Licenciataria de distribución Gasnor S.A.

Durante el año 2020 ingresaron a la provincia un total de 11.776 reclamos, que representan el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 19% respecto al año anterior.

En el primer trimestre del 2020 se registra un descenso en los reclamos ingresados en relación al 2019 en el que se destaca el mes de marzo, con una variación del -18%. En los dos meses siguientes la tendencia se revierte y los reclamos ingresados se incrementan en un 5% en abril y en un 4% en mayo. Desde junio y hasta agosto, los reclamos vuelven a descender, principalmente en julio, mes en que la caída alcanza un -22%. Asimismo, en el mes de septiembre se observa el mayor aumento de toda la serie, del 63%, con una tendencia al alza que continúa en octubre. En los dos últimos meses del año la variación vuelve a ser negativa, observándose en diciembre la mayor caída de todo el período, del -25%. De este modo, la tendencia de la provincia de Tucumán no guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, donde se registran caídas en los reclamos durante todos los meses, con excepción de enero, febrero y junio (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»), donde el mayor caudal de reclamos ingresados durante el 2019 puede relacionarse con la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas Gas 2016-2020»), así como también con las modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio) y el diferimiento del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre. Asimismo, el comportamiento de los reclamos en 2020 pudo verse afectado en parte por la pandemia (COVID-19), como también por el congelamiento de las tarifas.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 53%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por razones de Factura no Recibida (26%) y Facturación Errónea (17%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 42%. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (17%) y Pérdida en las Instalaciones Internas (7%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 5%, donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones. Asimismo, en 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG y FyGD, alcanzando una participación del 48% en cada uno de los casos. En el primer grupo se destacan los subtipos Facturación Errónea (23%) y Factura no Recibida (18%), mientras que en el segundo se destacan Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (18%) y Pérdida en las Instalaciones Internas (10%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 4%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones (2%).

Por otro lado, se verifica que el 81% de los reclamos ingresados en la provincia de Tucumán en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 19% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 84% resultaron improcedentes y el 16% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 68 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 55 (ver «Reclamos por Provincia Total País 2020»). En este sentido, en 2019 Tucumán ocupaba el cuarto lugar entre las provincias con más reclamos ingresados cada mil usuarios, mientras que en 2020 se posicionó en el quinto lugar.

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.