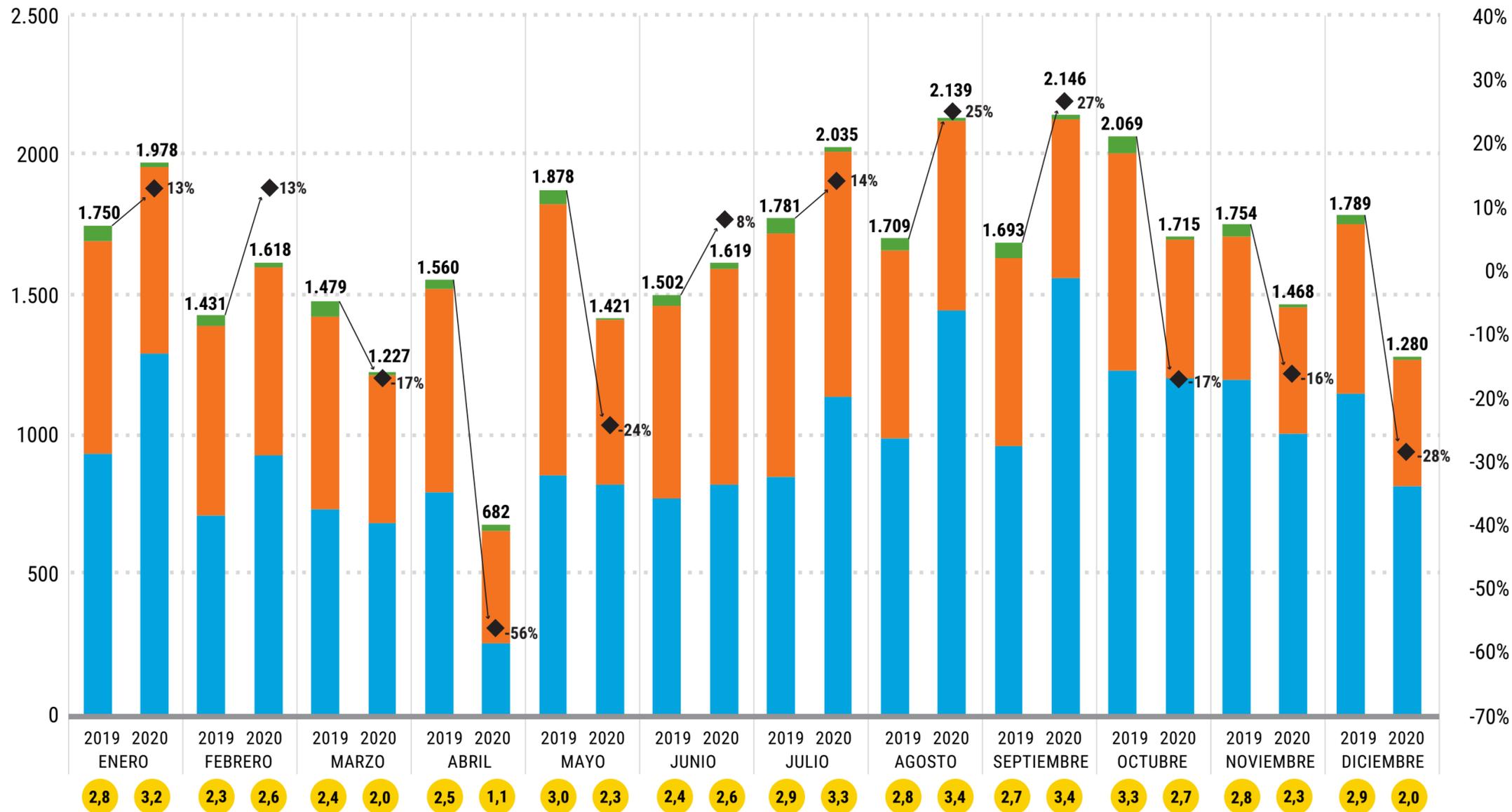
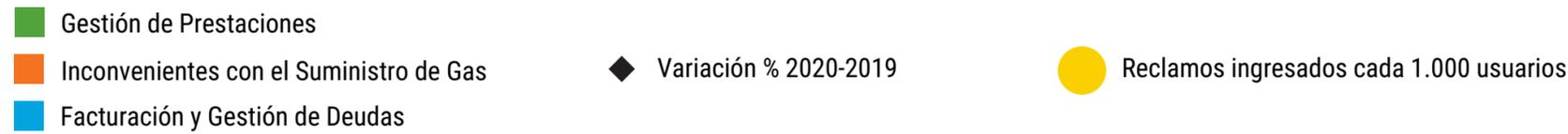


RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE SANTA FE

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



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

Santa Fe cuenta con más de 627 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 7% del total país y se encuentra operada por la Licenciataria de distribución Litoral Gas S.A.

Durante el año 2020 ingresaron a la provincia un total de 19.328 reclamos, que representan el 5% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 5% respecto al año anterior.

En enero y febrero 2020 se registra un incremento del 13% en los reclamos ingresados en relación al 2019. En los tres meses siguientes la tendencia se revierte y los reclamos descienden, principalmente en el mes de abril, donde se verifica la mayor caída de toda la serie, alcanzando un -56%. Entre junio y septiembre la variación vuelve a ser positiva, con aumentos que oscilan entre un 8% y un 27% respectivamente. Asimismo, en el último trimestre del año la cantidad de reclamos ingresados a la Licenciataria vuelve a disminuir, destacándose la variación del mes de diciembre (-28%). De este modo, la tendencia de la provincia de Santa Fe 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 cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la provincia de Santa Fe ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 55% y el 62%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Factura no Recibida (45% en 2019 y 40% en 2020) y Facturación Errónea (7% y 19% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 42% en 2019 y el 37% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (11% en el 2019 y 12% en 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 3% en 2019 y del 1% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Otros por Gestión de Prestaciones (2% y 1% respectivamente).

Por otro lado, se verifica que el 60% de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Fe en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 40% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 68% resultaron improcedentes y el 32% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 33 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 31 (ver «Reclamos por Provincia Total País 2020»). En este sentido, en 2019 Santa Fe ocupaba el segundo lugar entre las provincias con menos reclamos ingresados cada mil usuarios, mientras que en 2020 se posicionó en el cuarto 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.