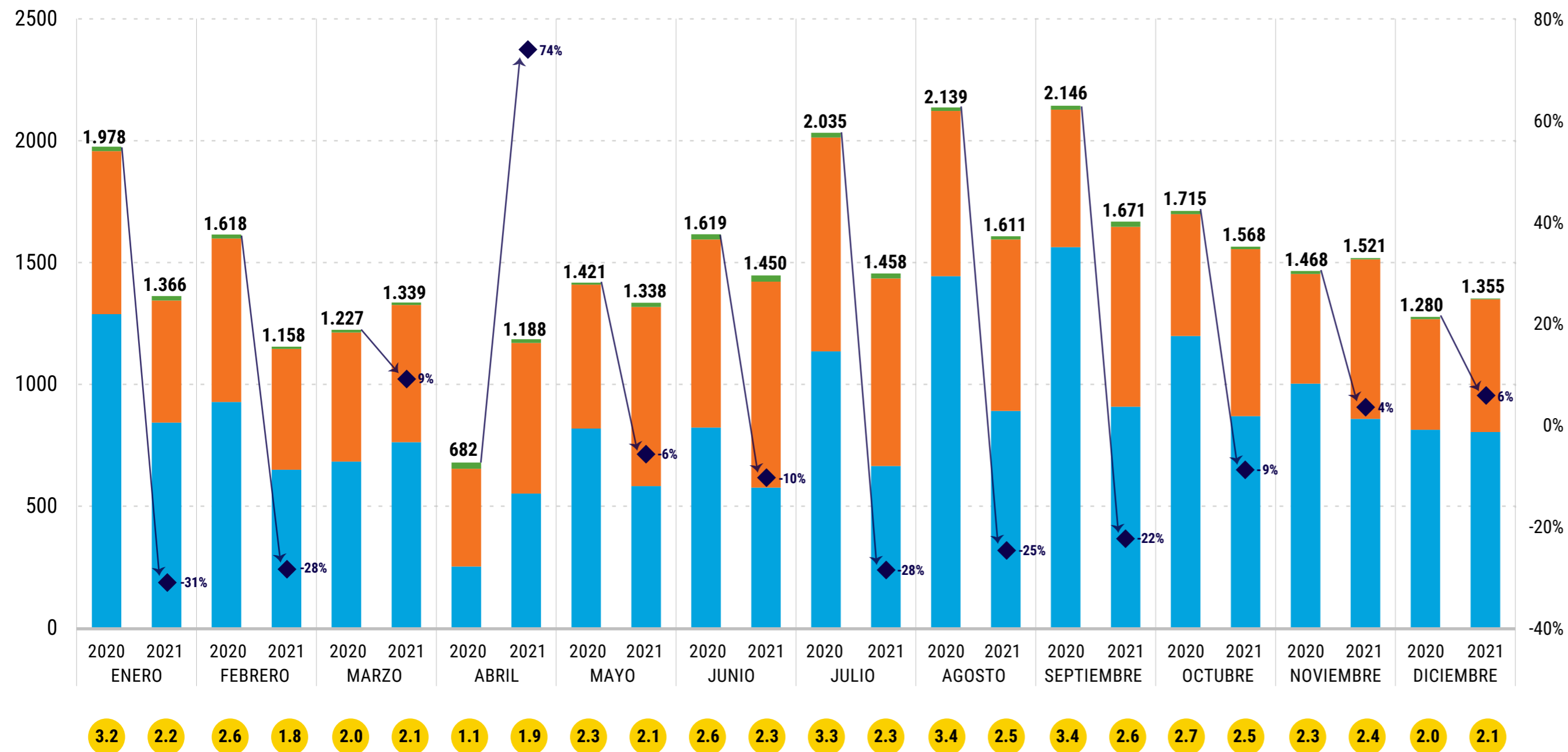
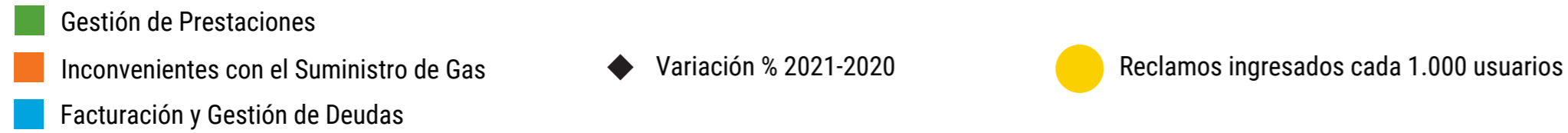


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTA FE

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Fe en 2020 y 2021 en números 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.

La provincia de Santa Fe cuenta con más de 635 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. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Litoral Gas S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 17.023 reclamos, que representan el 4% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 12% en relación al año anterior.

En el primer bimestre del 2021 se registra un descenso en los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose una variación del 31% en enero. En marzo y abril la tendencia se revierte y los reclamos evidencian un aumento, principalmente en abril, mes en el que se registra un incremento del 74%, el más significativo de toda la serie. A partir de mayo y hasta octubre los reclamos disminuyen nuevamente en relación al año anterior. Por último, en noviembre y diciembre se observan nuevamente incrementos, del 4% y 6%, respectivamente. De este modo, la serie no se encuentra en consonancia con lo acontecido a nivel nacional, donde se registra un incremento interanual de los reclamos ingresados que alcanza un 4% (ver [Reclamos Distribuidoras. Total País 2019-2021](#)).

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de la provincia de Santa Fe ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 62% y el 53%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Factura no Recibida (40% en 2020 y 46% en 2021) y Facturación Errónea (19% y 15% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 37% en 2020 y el 46% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (12% en el 2020 y 17% en 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 1% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por Gestión de Prestaciones (1% en ambos años).

Por otro lado, se verifica que el 68% de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Fe en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 32% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 63% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 37% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 31 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 27. En este sentido, en 2020 Santa Fe ocupaba el cuarto lugar entre las provincias con menos cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el tercero.

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.