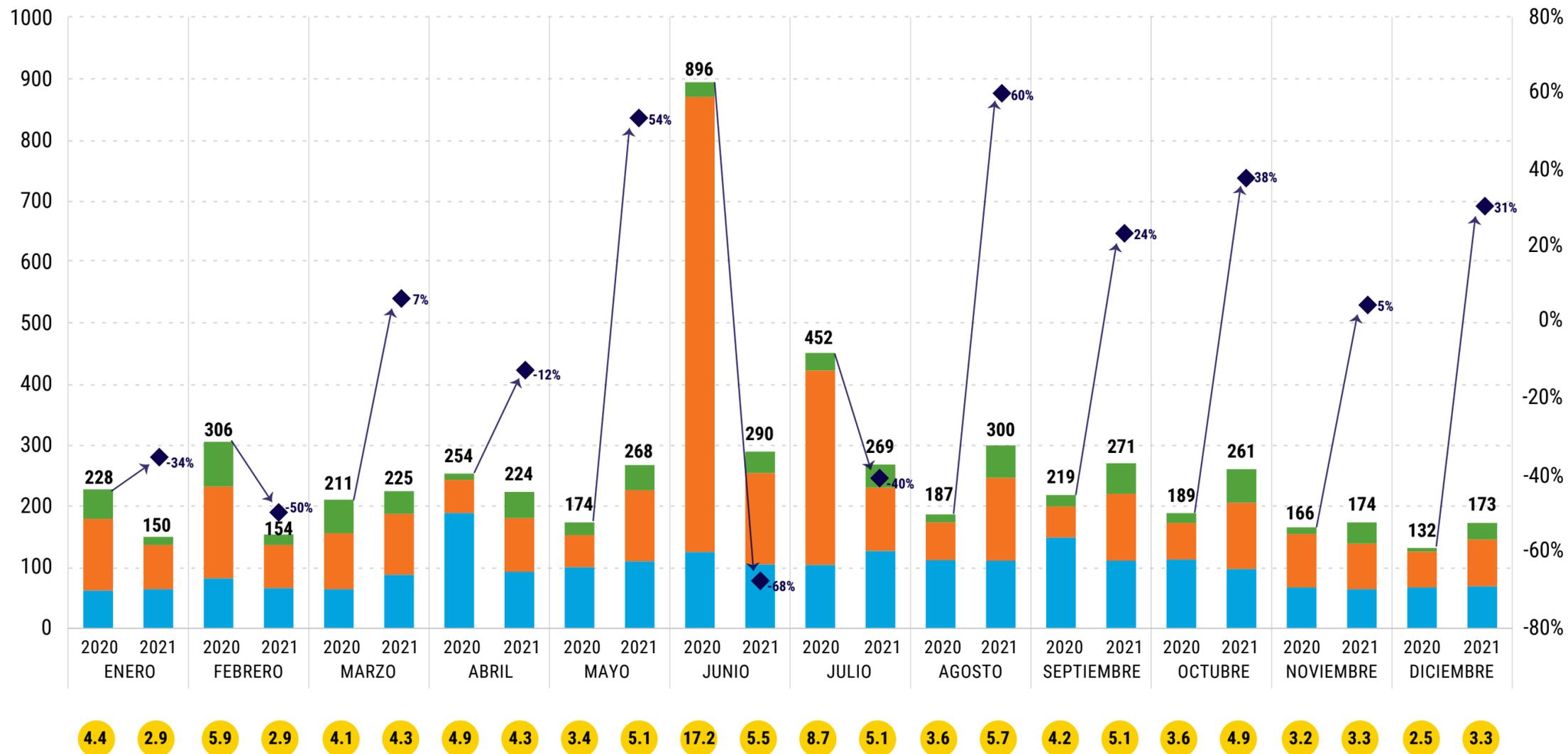
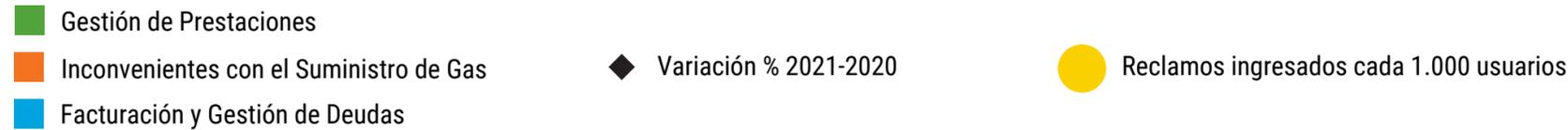


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTA CRUZ

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Cruz 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 Cruz cuenta con más de 53 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural operada por la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 2.759 reclamos, que representan el 1% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 19% en relación al año anterior.

En enero y febrero 2021 se registra un descenso en los reclamos ingresados en relación al año anterior. Entre marzo y junio se alternan variaciones positivas y negativas, destacándose una caída del 68% de los reclamos ingresados en junio. Durante el segundo semestre, con excepción de julio, se observan variaciones positivas en todos los meses. 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 Cruz ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 54% y el 44%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Problemas por baja presión de red (19%) y por Otros por Inconvenientes en el Suministro de gas (12%) para el año 2020, mientras que en 2021 tienen mayor participación los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (18%) y por Pérdida en medidor (14%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 36% en 2020 y el 40% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea (14%) para 2020 y los reclamos por Otros de facturación y gestión de deudas (15%) para 2021. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 10% en 2020 y del 16% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la Rehabilitación por corte (6% en 2020 y 8% en 2021).

Por otro lado, se verifica que el 67% de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Cruz en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 33% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 87% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 13% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 65 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 52. En este sentido, en 2020 Santa Cruz ocupaba el primer lugar entre las provincias con mayor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el cuarto.

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.