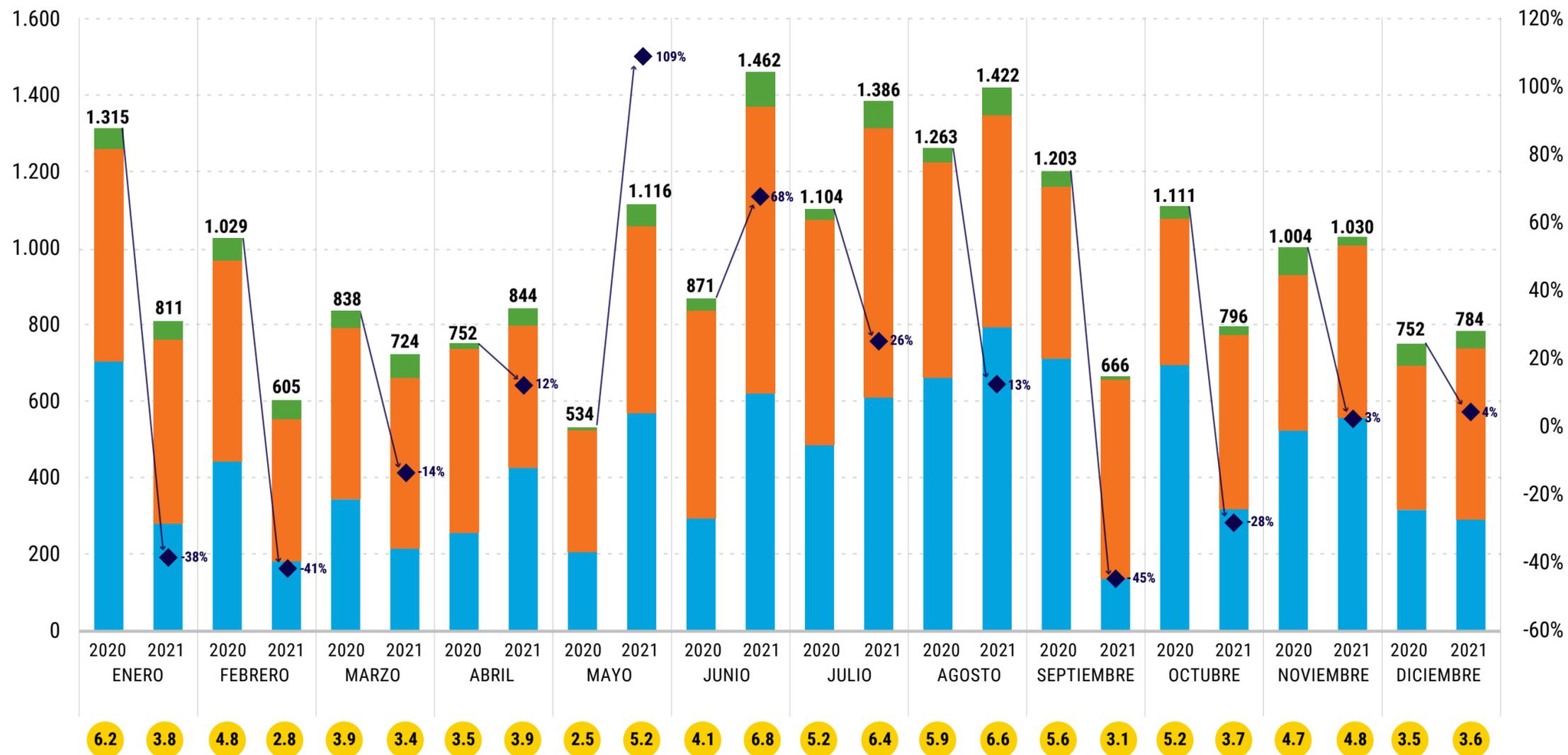


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE TUCUMÁN

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021

- Gestión de Prestaciones
- Inconvenientes con el Suministro de Gas
- Facturación y Gestión de Deudas
- ◆ Variación % 2021-2020
- Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Tucumán 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 Tucumán cuenta con más de 217 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 2% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Gasnor S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 11.646 reclamos, que representan aproximadamente el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 1% en relación al año anterior.

En el primer trimestre del 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose la variación de febrero, del -41%. Entre abril y agosto la tendencia se revierte y la cantidad de reclamos ingresados superan a los del 2020, principalmente en mayo, mes en el que se registra una variación del 109%. En septiembre y octubre los reclamos ingresados vuelven a descender en relación al año anterior, y en los dos últimos meses del año se registran, nuevamente, mayor cantidad. 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, en 2020 la mayor parte de los reclamos de Tucumán ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD) y por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando, cada grupo, el 48% del total. En el primero, los principales subtipos se originaron por Facturación errónea (24%), mientras que en el segundo por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (18%). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 4%, donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por gestión de prestaciones (2%). Asimismo, en 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 52%, preponderando el subtipo Otros por inconvenientes en el suministro de gas (21%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD, con el 43%, donde adquiere mayor relevancia el subtipo Factura no recibida (29%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 5%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Otros por gestión de prestaciones (3%).

Por otro lado, se verifica que el 84% de los reclamos ingresados en la provincia de Tucumán en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 16% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 80% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 20% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 55 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 54. En este sentido, en 2020 Tucumán ocupaba el quinto lugar entre las provincias con mayor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el segundo.

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.