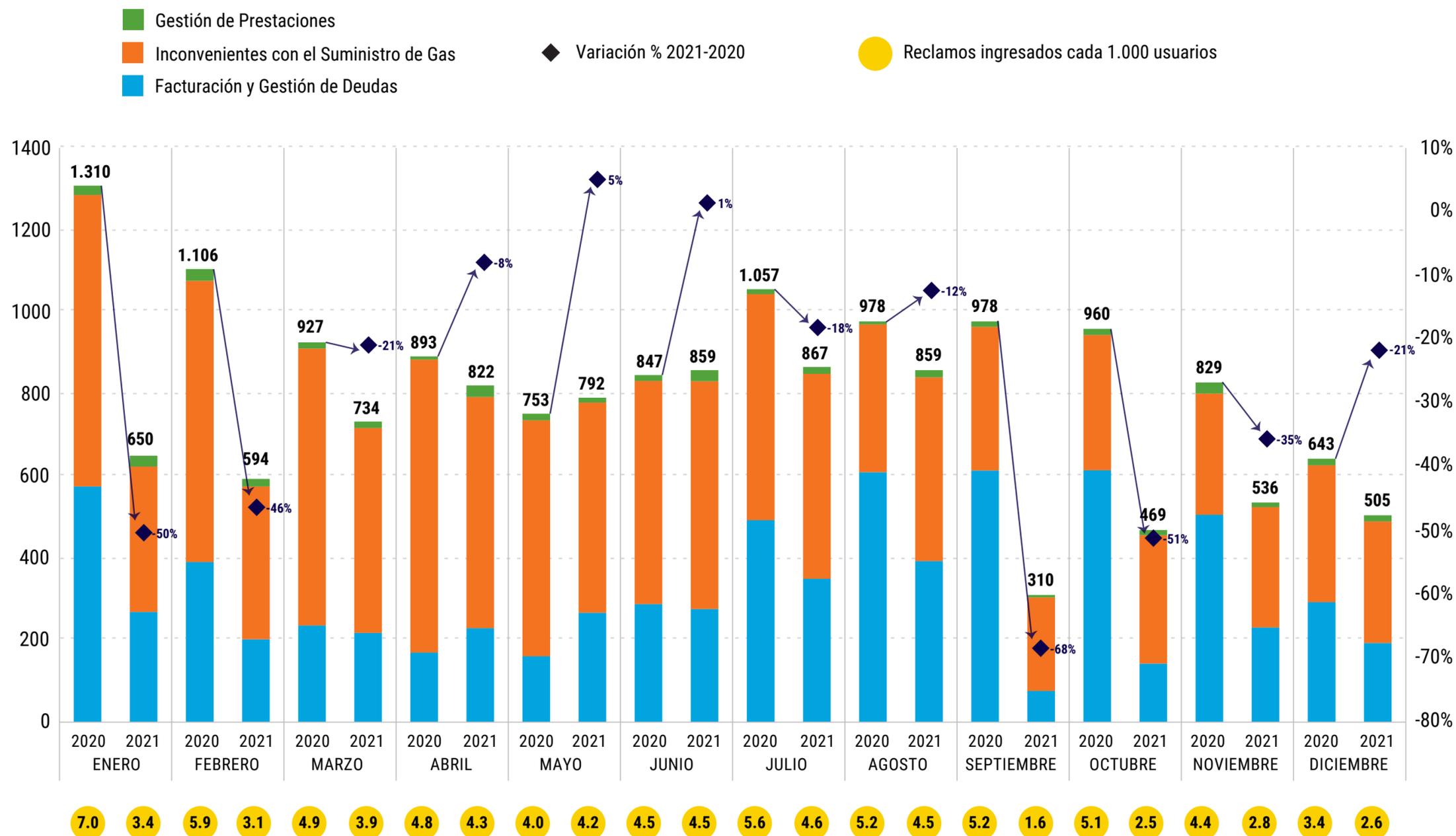


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SALTA

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Salta 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 Salta cuenta con más de 190 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 7.997 reclamos, que representan aproximadamente el 2% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 29% en relación al año anterior.

En el primer cuatrimestre del 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose la variación de enero, del -50%. En mayo y junio la tendencia se revierte y la cantidad de reclamos ingresados superan a los del 2020, principalmente en mayo. A partir de julio y hasta fin de año los reclamos ingresados vuelven a descender en relación al año anterior, alcanzando en septiembre la mayor variación interanual de la serie, del -68%. 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, tanto en 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de Salta ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 54% y 62% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (17% en 2020 y 19% en 2021) y por Pérdida en instalaciones internas (14% en 2020 y 16% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 44% (2020) y 36% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (24% en 2020 y 25% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 2% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones.

Por otro lado, se verifica que el 82% de los reclamos ingresados en la provincia de Salta en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 18% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 81% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 19% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 60 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 42. En este sentido, en 2020 Salta ocupaba el tercer lugar entre las provincias con mayor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupa posiciones intermedias.

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.