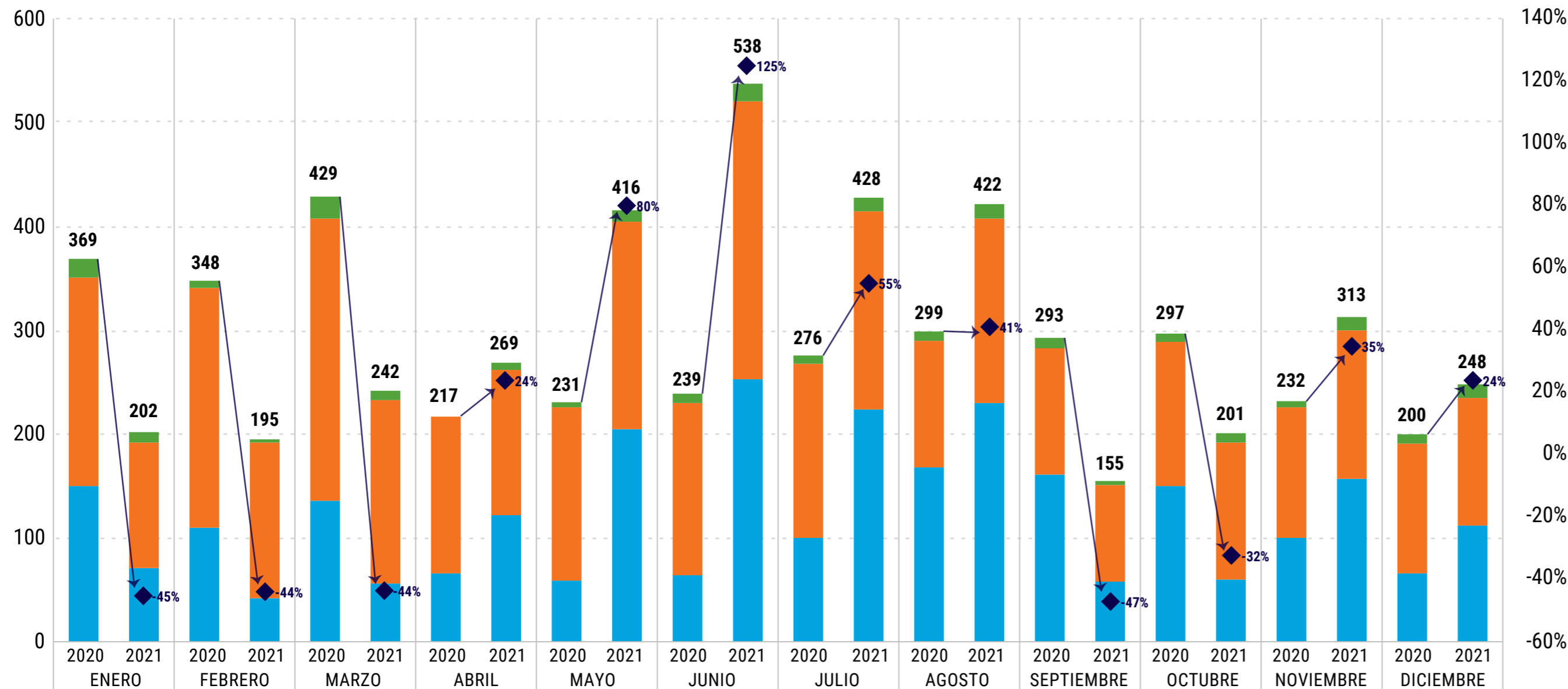
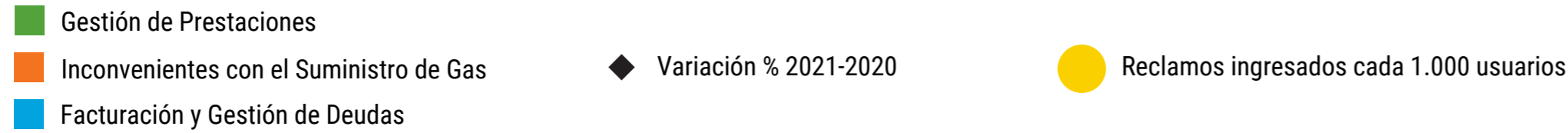


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE JUJUY

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Jujuy 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 Jujuy cuenta con más de 88 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1% 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 3.629 reclamos, que representan aproximadamente el 1% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria aumentó un 6% en relación al año anterior.

En el primer trimestre del 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior. Entre abril y agosto la tendencia se revierte y los reclamos se incrementan, destacándose la variación de junio, del 125%. En septiembre y octubre se registran nuevamente variaciones negativas, principalmente en septiembre (-47), y en los dos últimos meses del año se observan aumentos interanuales en los reclamos ingresados. De este modo, la serie 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 Jujuy ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 58% y 53% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (19% en 2020 y 16% en 2021) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (17% en 2020 y 15% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 39% (2020) y 44% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (20% en 2020 y 35% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 3% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones.

Por otro lado, se verifica que el 84% de los reclamos ingresados en la provincia de Jujuy 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 79% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 21% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 39 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 41. En este sentido, en 2020 Jujuy ocupaba el sexto lugar entre las provincias con menos reclamos cada mil usuarios y en 2021, 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.