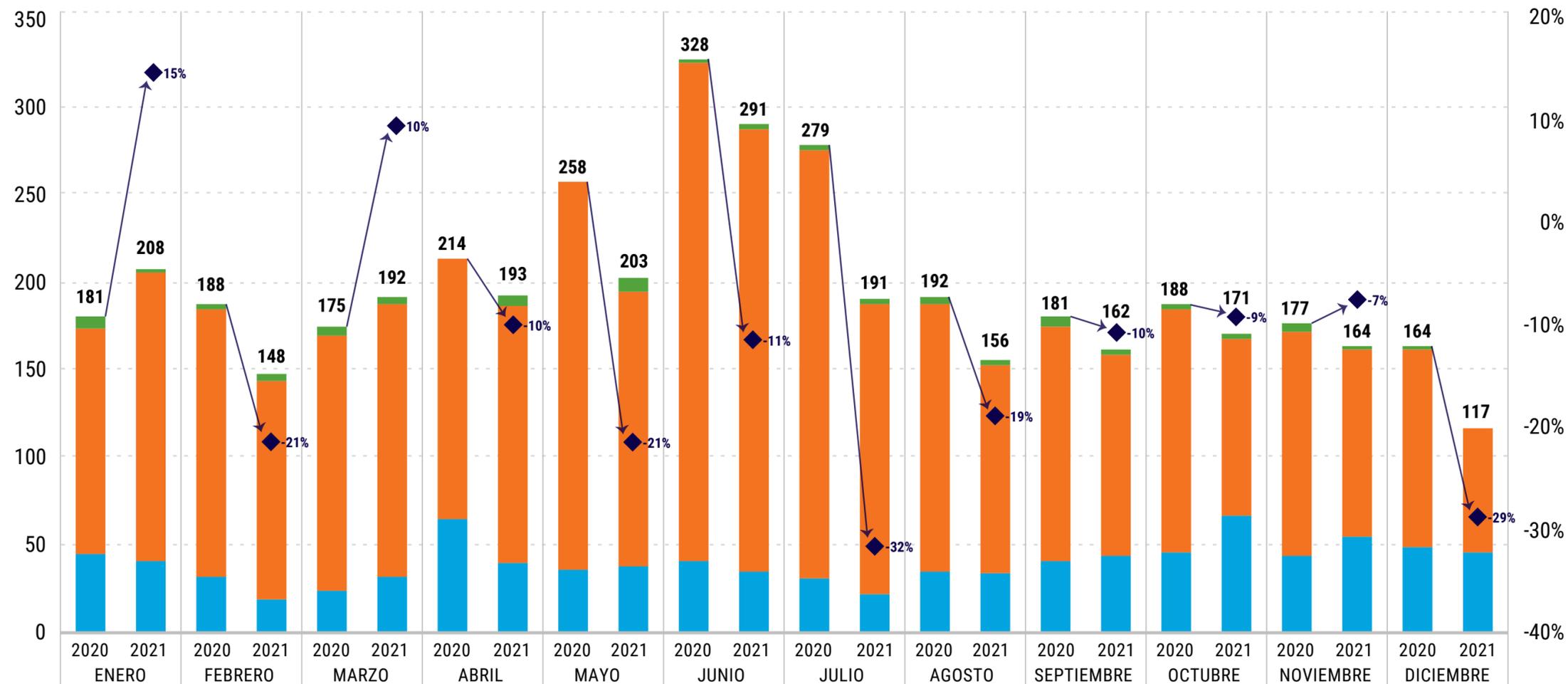
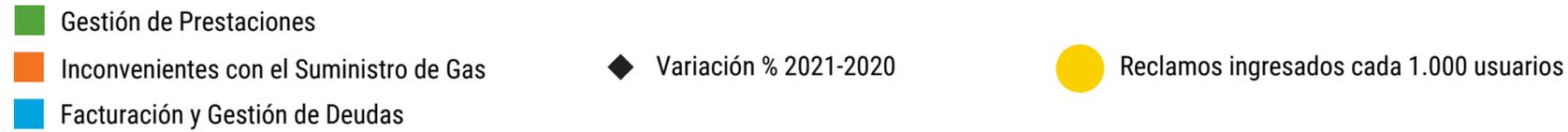


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SAN LUIS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de San Luis 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 San Luis cuenta con más de 76.500 usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,8% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 2.196 reclamos, que representan aproximadamente el 2% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 13% en relación al año anterior.

Con excepción de los meses de enero y marzo, en 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, principalmente en julio, mes en el que se registra una variación negativa del 32%. 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 San Luis ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 79% y 77% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (41% en 2020 y 36% en 2021) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (13% en 2020 y 15% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 19% (2020) y 21% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Otros de facturación y gestión de deudas en 2020 (8%) y por Facturación errónea en 2021 (8%). 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 59% de los reclamos ingresados en la provincia de San Luis en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 41% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 64% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 36% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 33 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 29. En este sentido, en 2020 San Luis ocupaba el sexto lugar entre las provincias con menos reclamos ingresados cada mil usuarios y en 2021, el quinto.

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.