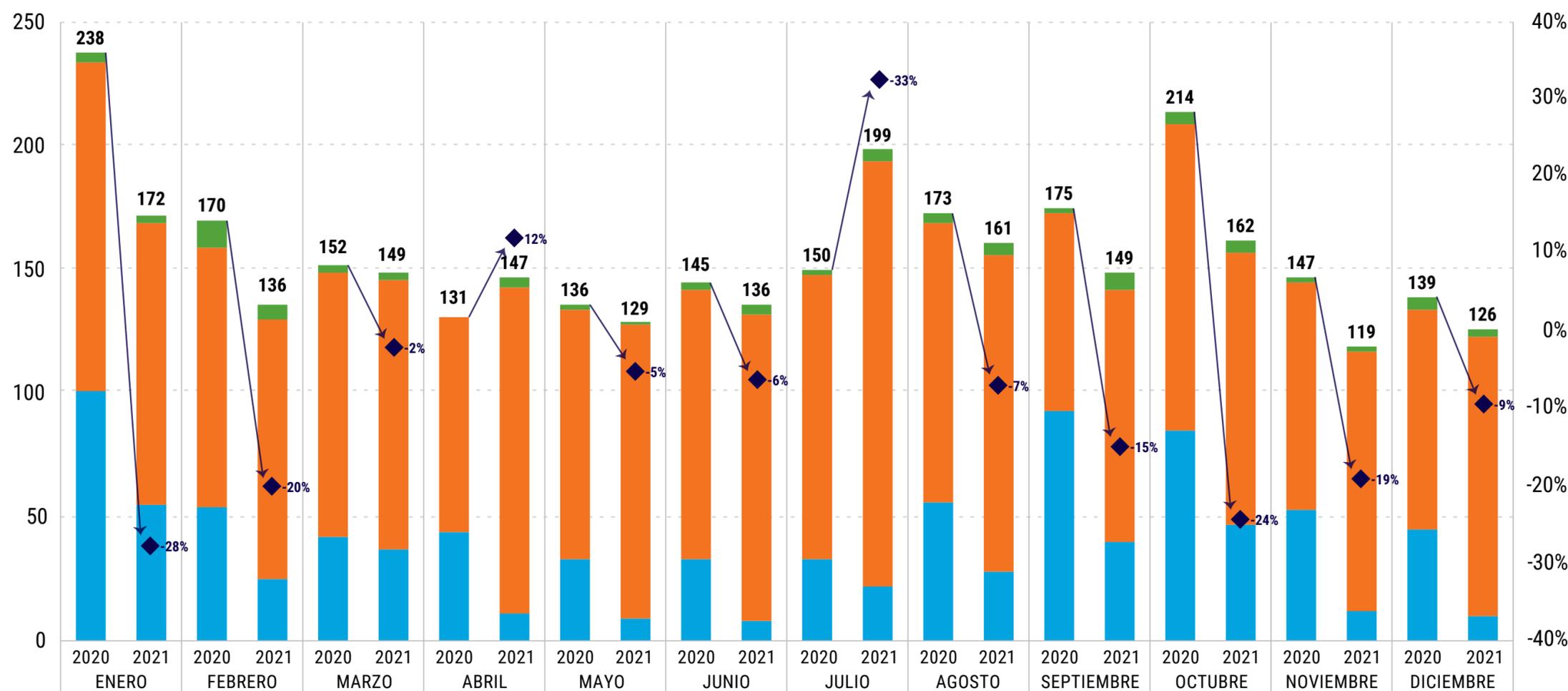
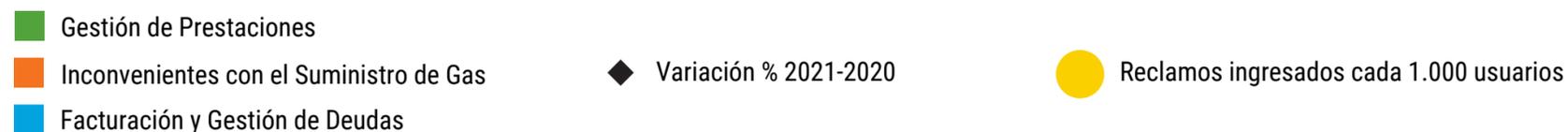


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Entre Ríos 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 Entre Ríos cuenta con más de 114.800 usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1,3% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Gasnea S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 1.785 reclamos, que representan aproximadamente el 0,5% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 9% en relación al año anterior.

Con excepción de los meses de abril y julio, en 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, principalmente en enero, mes en el que se registra una variación negativa del 28%. 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 Entre Ríos ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 64% y 80% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (17% en 2020 y 20% en 2021) y por Causa no imputable al sistema (13% en 2020 y 16% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 34% (2020) y 17% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea (19% en 2020 y 8% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 2% en 2020 y del 3% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones.

Por otro lado, se verifica que en ambos años el 74% de los reclamos ingresados en la provincia de Entre Ríos resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 26% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 18 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 16. En este sentido, en 2020 y 2021 Entre Ríos ocupaba el primer lugar entre las provincias con menos reclamos ingresados cada mil usuarios.

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.