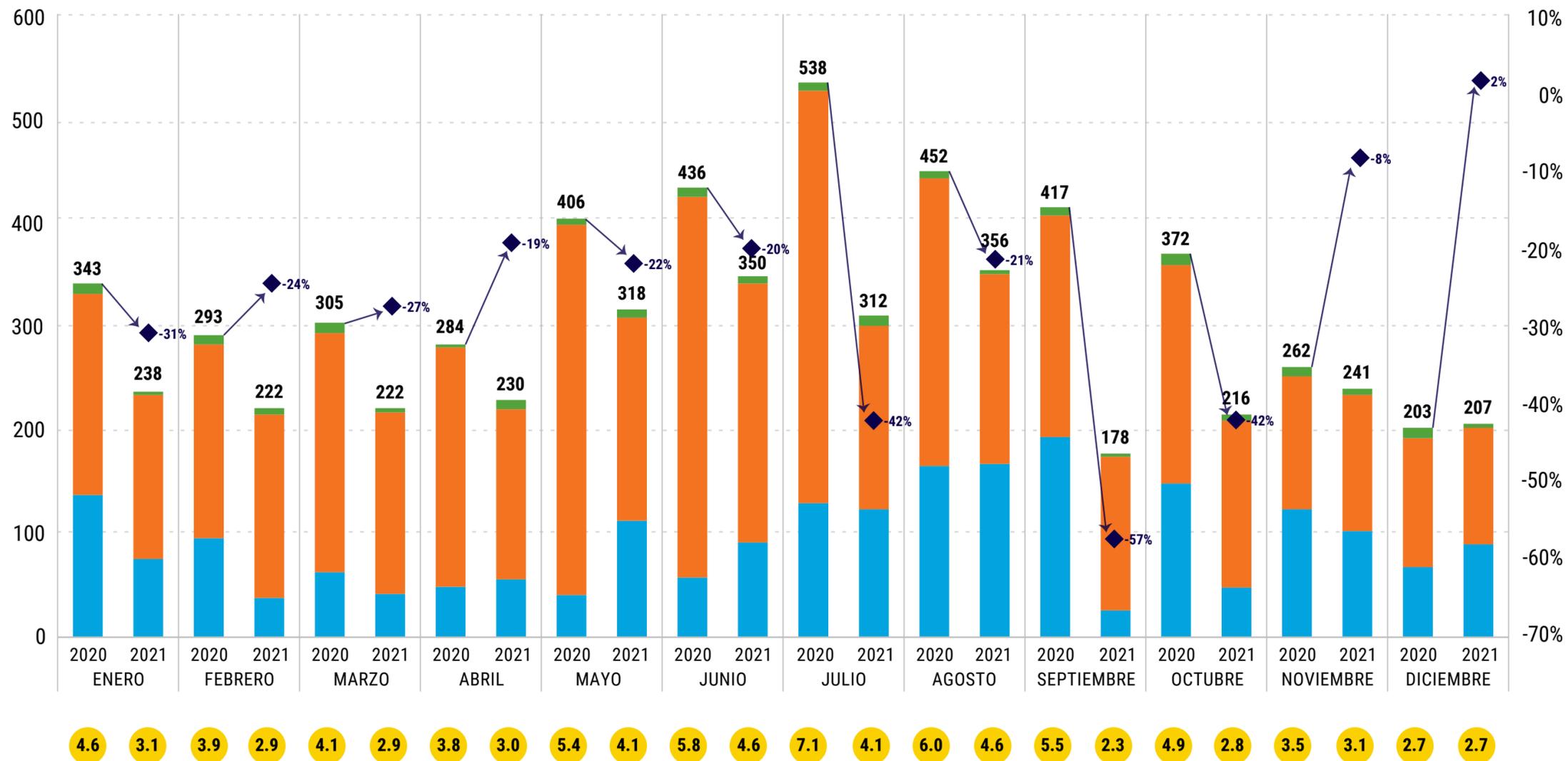
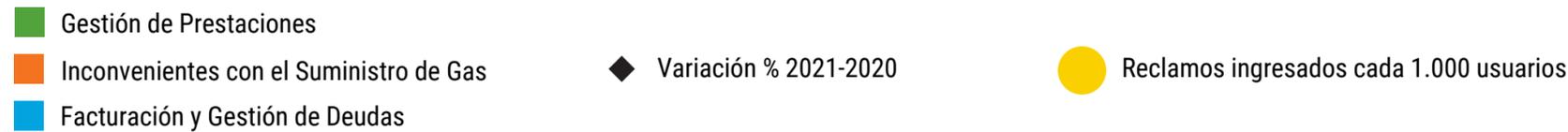


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Santiago del Estero 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 Santiago del Estero cuenta con más de 77 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,9% 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 3.090 reclamos, que representan aproximadamente el 0,8% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 28% en relación al año anterior.

Con excepción de diciembre, en 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, principalmente en septiembre, mes en el que se registra una variación negativa del 57%. 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 Santiago del Estero ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 68% y 66% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (28% en 2020 y 21% en 2021) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (18% en 2020 y 20% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 30% (2020) y 32% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Otros por facturación y gestión de deudas en 2020 (11%) y por Factura no recibida en 2021 (19%). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 2% en 2020 y 2021, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones.

Por otro lado, se verifica que el 80% de los reclamos ingresados en la provincia de Santiago del Estero en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 20% 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 57 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 40. En este sentido, en 2020 Santiago del Estero ocupaba el cuarto lugar entre las provincias con más reclamos ingresados cada mil usuarios y en 2021 ocupaba posiciones intermedias en relación al resto de las jurisdicciones.

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.