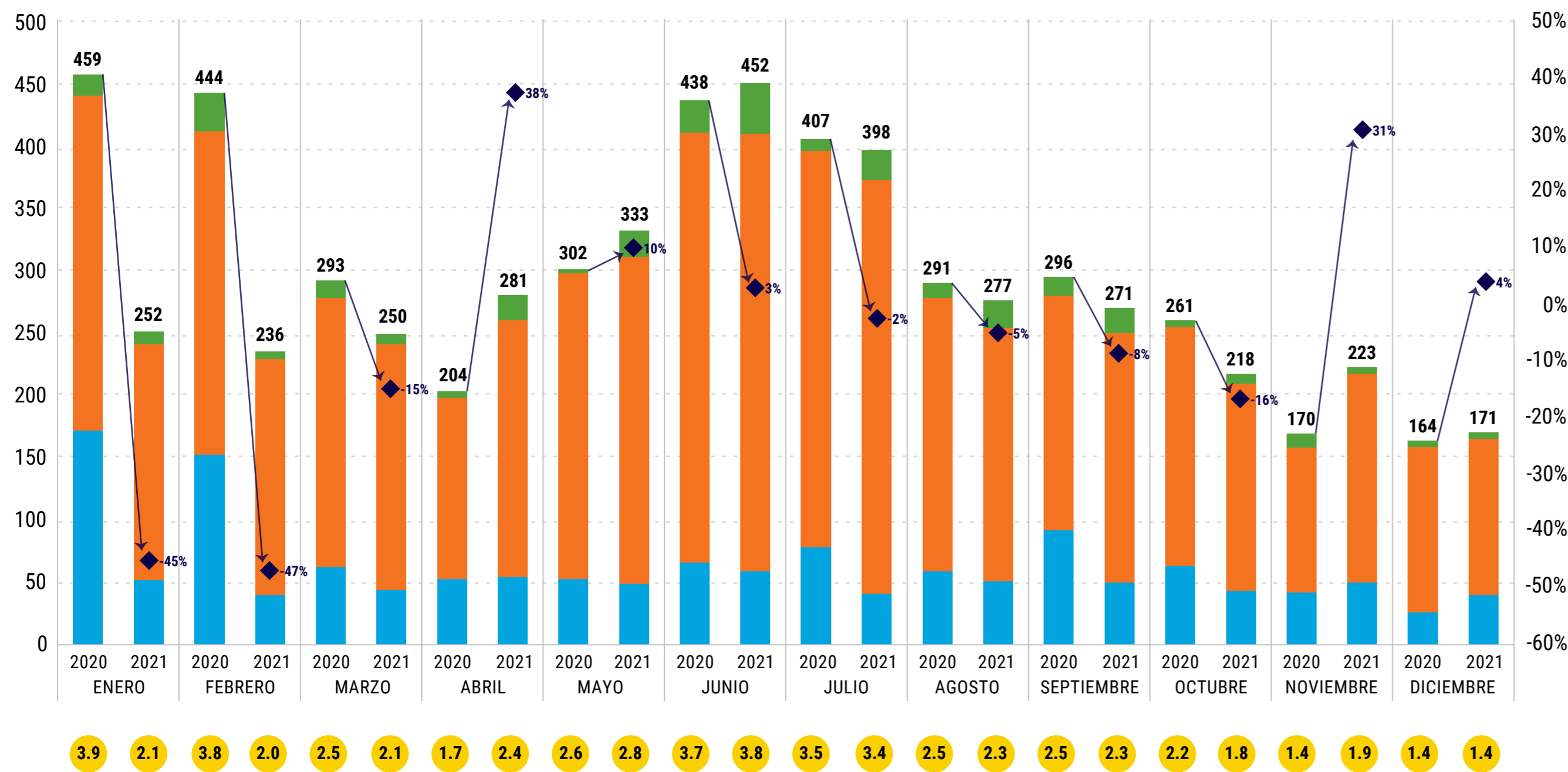
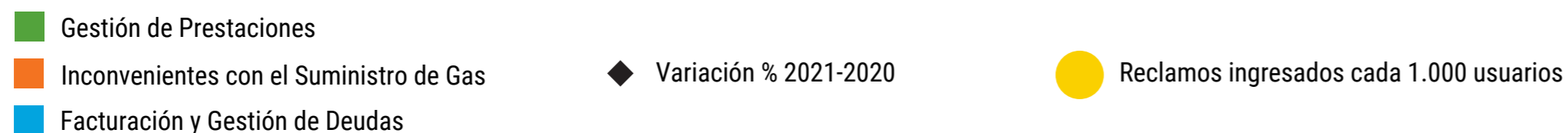


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SAN JUAN

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de San Juan 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 Juan cuenta con más de 119 mil 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 Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 3.362 reclamos, que representan aproximadamente el 0,9% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyó un 10% en relación al año anterior.

En el primer trimestre del 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, principalmente en febrero, mes en el que se registra una variación negativa del 47%. Entre abril y junio la tendencia se revierte y los reclamos se incrementan interanualmente, para volver a descender entre julio y octubre. Por último, en noviembre y diciembre la cantidad de reclamos es mayor que en 2020. 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 Juan ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 71% y 77% del total, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en instalaciones internas (29% en 2020 y 31% en 2021) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (16% en 2020 y 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 25% (2020) y 17% (2021). En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Otros de facturación y gestión de deudas (8% en 2020 y 5% en 2021). En tercer lugar, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 4% en 2020 y del 6% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte (2% en 2020 y 5% en 2021).

Por otro lado, se verifica que el 71% de los reclamos ingresados en la provincia de San Juan en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 29% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 74% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 26% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 32 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 28. En este sentido, en 2020 San Juan ocupaba el quinto lugar entre las provincias con menos reclamos ingresados cada mil usuarios y en 2021, el cuarto.

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.