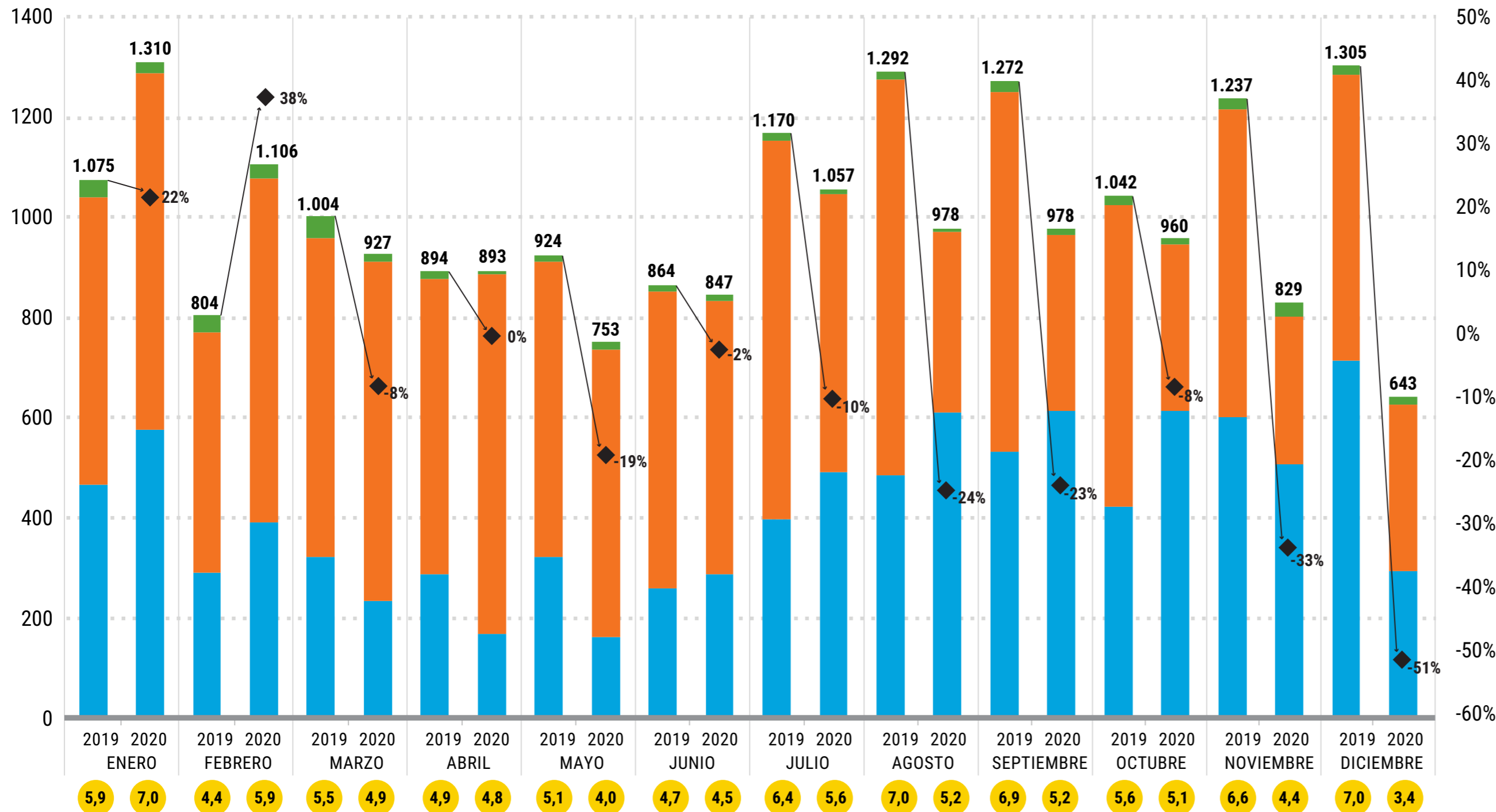
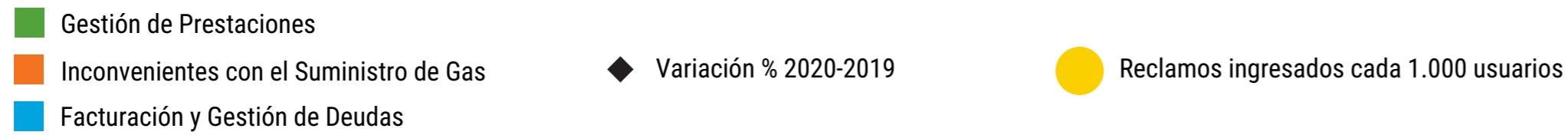


# RECLAMOS POR TIPO - PROVINCIA DE SALTA

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Salta en 2019 y 2020 en números absolutos e ingresados cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión de cada una en función de la cantidad de usuarios con suministro de gas por redes.

Salta cuenta con más de 189 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 2% del total país. Asimismo, se encuentra operada por la Licenciataria Gasnor S.A. Durante el 2020 ingresaron a la provincia un total de 11.281 reclamos, que representan el 3% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 12% respecto a 2019.

En los meses de enero y febrero 2020 se verifica un incremento en los reclamos ingresados en relación al 2019 del 22% y 38%, respectivamente. A partir de marzo la tendencia se revierte y los reclamos ingresados descienden, con excepción de abril, hasta fin de año, registrándose la mayor variación de toda la serie en diciembre (-51%). De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia guarda relación parcial con lo acontecido a nivel nacional, donde también se registran caídas durante todos los meses, con excepción de enero, febrero y junio (ver «Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020»). El mayor caudal de reclamos ingresados durante el 2019 puede relacionarse con la aplicación de los aumentos tarifarios establecidos y escalonados durante los meses de abril, mayo y junio (ver «Tarifas Gas 2016-2020»), así como también con las modificaciones en la metodología de facturación (emisión de factura mensual a partir de junio) y el diferimiento del 22% de los consumos invernales, con recuperación en cinco cuotas a partir de diciembre. Asimismo, el ingreso de reclamos en 2020 pudo verse afectado en parte por la pandemia (COVID-19), como también por el congelamiento de las tarifas.

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Salta ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 58% y el 54%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (18% en 2019 y 17% en 2020) y Pérdidas en Instalaciones Internas (17% y 15% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 40% en 2019 y el 44% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (26% en el 2019 y 24% en el 2020) y Facturación Errónea (8% en el 2019 y 16% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% tanto en 2019 como en 2020.

A su vez, el 75% de los reclamos ingresados en la Provincia de Salta en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 25% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 82% resultaron improcedentes y el 18% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 69 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 60 (ver «Reclamos por Provincia Total País 2020»). En este sentido, Salta fue la tercera provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios durante los dos años.

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.