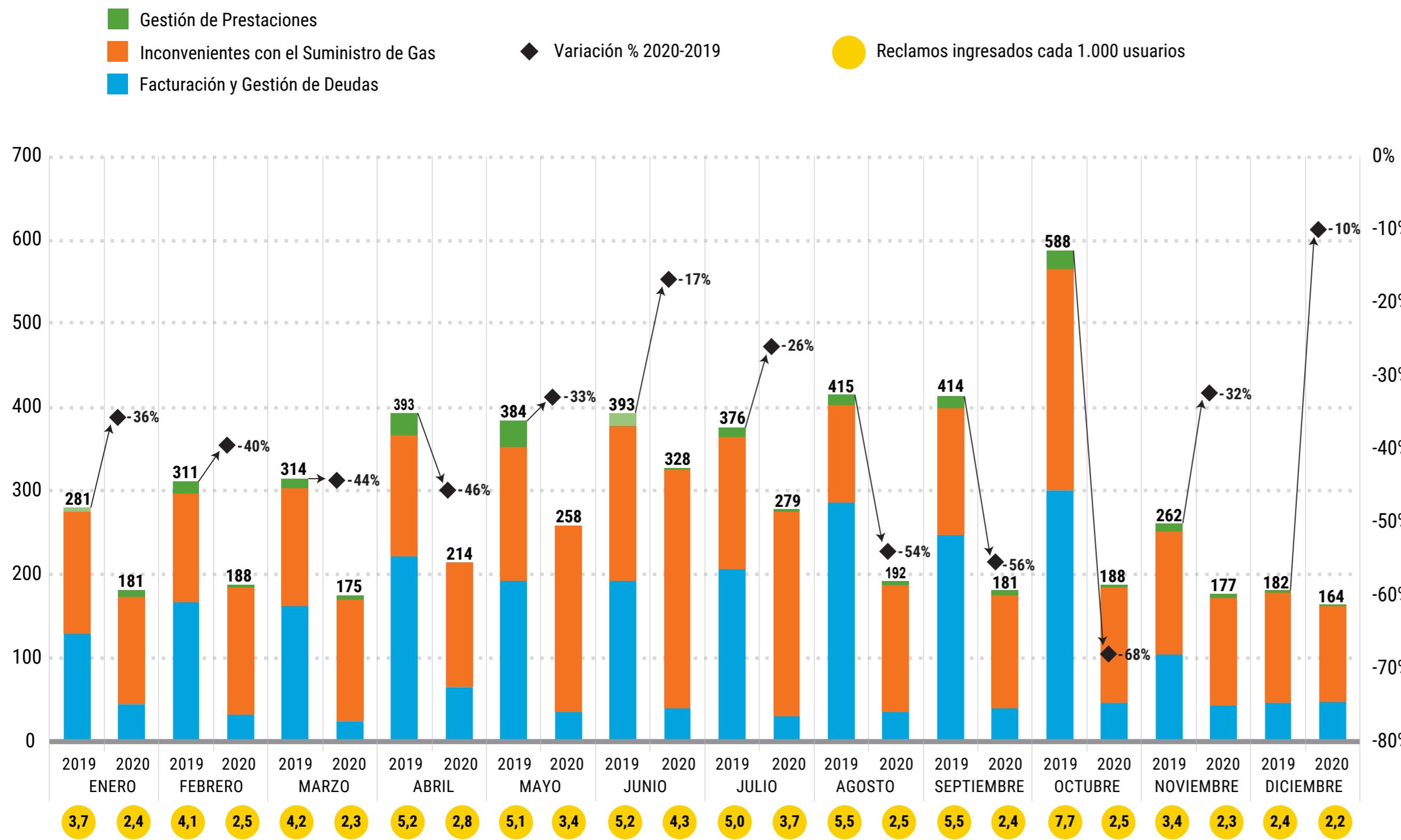




RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SAN LUIS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de San Luis 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 del servicio público de gas por redes.

San Luis cuenta con más de 75 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1% del total país. Asimismo, se encuentra operada por la Licenciataria Distribuidora de Gas Cuyana S.A. Durante el 2020 ingresaron a la provincia un total de 2.525 reclamos, que representan el 1% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 41% respecto a 2019.

En todos los meses del 2020 se verifica una caída en los reclamos ingresados en relación al 2019, registrándose el mayor descenso de toda la serie en octubre (-68%). De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia no guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, donde 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 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 52%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros de Facturación y Gestión de deudas (17%) y Facturación errónea (15%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 44%, con mayor participación de los reclamos por Pérdida en las Instalaciones Internas (22%) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (8%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 4% donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones. Asimismo, en 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 79%, preponderando el subtipo Pérdida en Instalaciones Internas (42%) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (13%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (19%), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Otros de Facturación y Gestión de Deudas (8%) y Facturación Errónea (4%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 2%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones (1%).

A su vez, en 2019 el 58% de los reclamos ingresados en la Provincia de San Luis resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 42% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 59% resultaron improcedentes y el 41% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2019 ingresaron 57 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 33 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, San Luis fue la octava provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la sexta provincia con menos reclamos ingresados cada mil en 2020.

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.

