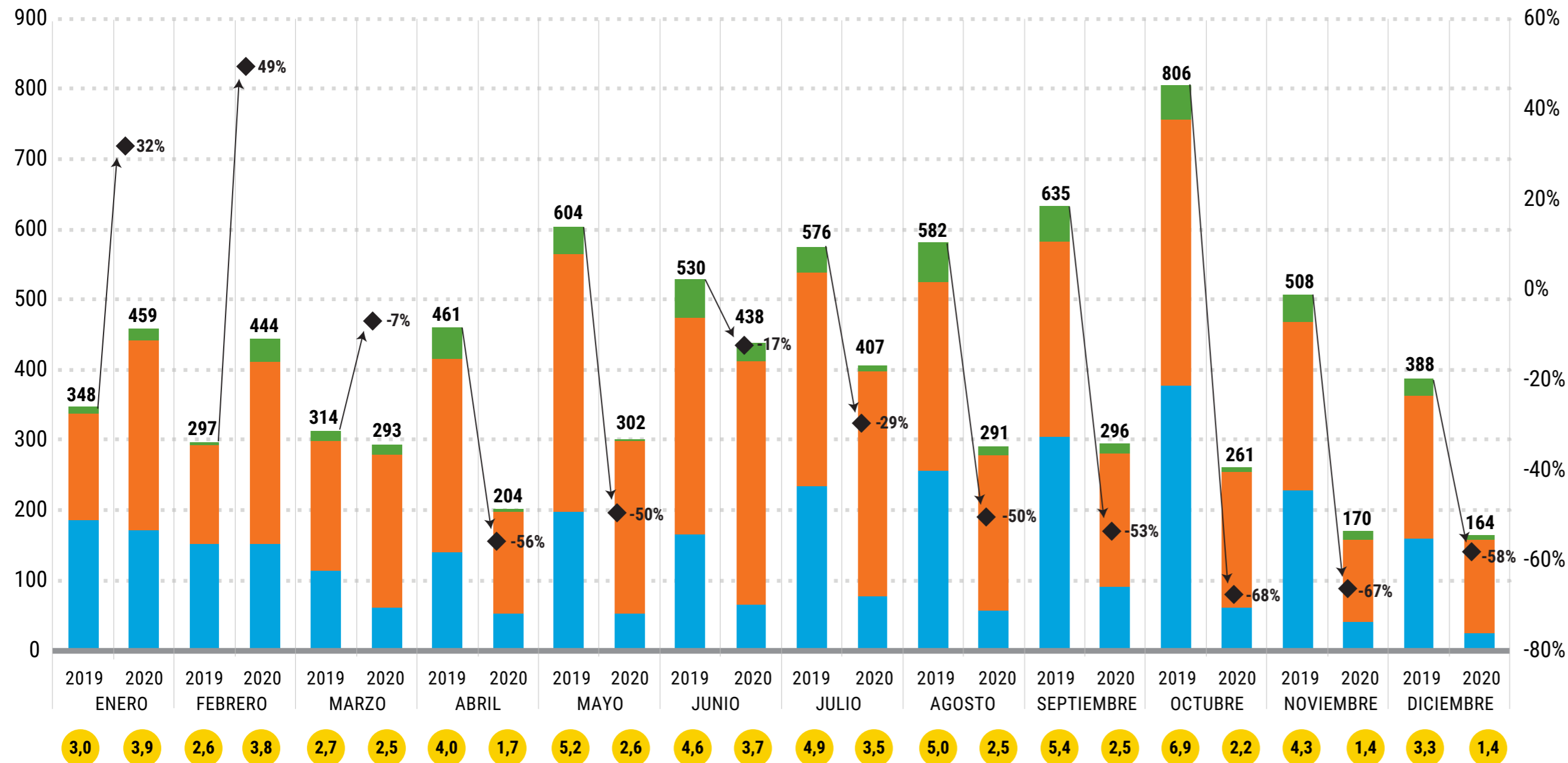


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SAN JUAN

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

- Gestión de Prestaciones
- Inconvenientes con el Suministro de Gas
- Facturación y Gestión de Deudas
- ◆ Variación % 2020-2019
- Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de San Juan en 2019 y 2020 en valores 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 distribución de gas por redes.

San Juan cuenta con más de 117 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 1% del total país. Asimismo, se encuentra operado por la Licenciataria Distribuidora de Gas Cuyana S.A. Durante el 2020 ingresaron a la provincia un total de 3.729 reclamos, el 1% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 38% respecto a 2019.

En los meses de enero y febrero 2020 se verifica un incremento en los reclamos ingresados en relación al 2019 del 32% y 49%, respectivamente. A partir de marzo la tendencia se revierte y los reclamos ingresados descienden hasta fin de año, registrándose la mayor variación de toda la serie en octubre, con una caída del 68%. 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. Por otro lado, 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 San Juan ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 51% y el 71%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en Instalaciones Internas (17% y 29% respectivamente) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (16% en ambos años). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 42% en 2019 y el 25% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Otros de Facturación y Gestión de Deudas (13% en el 2019 y 9% en el 2020) y Facturación Errónea (14% en el 2019 y 6% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 7% en 2019 y del 4% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Demoras en la Rehabilitación por corte, con una incidencia del 5% y 2% respectivamente.

A su vez, en 2019 el 69% de los reclamos ingresados en la Provincia de San Juan resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 31% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 71% resultaron improcedentes y el 29% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 51 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 32 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, San Juan fue la séptima provincia, junto a Jujuy, con menos reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la quinta 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.