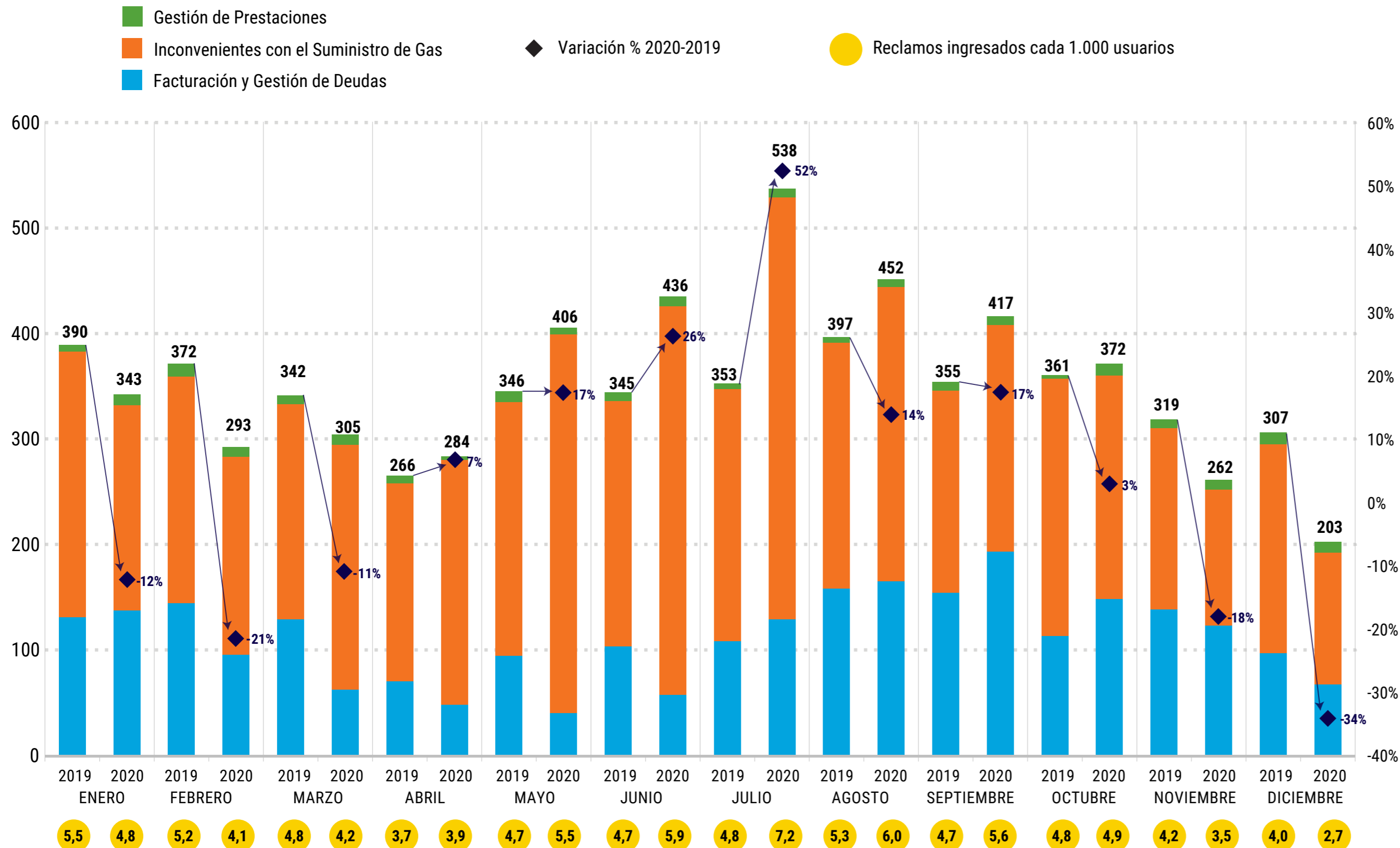


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Santiago del Estero en 2019 y 2020 en valores 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.

Santiago del Estero cuenta con más de 75 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 0,8% del total país. En la provincia, donde opera la Licenciataria Gasnor S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 4.311 reclamos, el 1% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria aumentaron un 4% respecto a 2019.

En el primer trimestre del año se verifica un descenso interanual en los reclamos ingresados en relación al 2019, del 12%, 21% y 11% en orden, de enero a marzo. Luego de las caídas del primer trimestre, a partir de abril comienza a observarse un movimiento ascendente en la cantidad de reclamos hasta julio, cuando se da el mayor crecimiento interanual en términos porcentuales (52%) y la mayor cantidad de reclamos en términos absolutos (538). De agosto a octubre, continúan registrándose incrementos interanuales en los reclamos, pero a un ritmo más moderado (promedio del 11%) y finalmente, en los últimos dos meses del año la tendencia incremental se revierte, cayendo en noviembre un 18% y en diciembre un 34% interanual.

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia no guarda relación con lo acontecido a nivel nacional, donde se registran aumentos en enero, febrero y junio, y disminución de los reclamos en los meses restantes (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)), mientras que en este caso los aumentos interanuales en la cantidad de reclamos se da en todos los meses entre abril y octubre.

Por su parte, cabe aclarar que el mayor caudal de reclamos ingresados en el Total País durante 2019 puede relacionarse 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 ([Tarifas Gas 2016-2020](#)).

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Santiago del Estero ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 63% y el 68%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en Instalaciones Internas (22% en 2019 y 28% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (19% y 18% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 35% en 2019 y el 30% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (22% en el 2019 y 11% en el 2020) y Otros de Facturación y Gestión de deudas (9% en el 2019 y 11% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% en los dos años, siendo más representativos los reclamos por Otros por Gestión de Prestaciones.

A su vez, en 2019 el 71% de los reclamos ingresados en la Provincia de Santiago del Estero resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 29% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 80% resultaron improcedentes y el 20% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 56 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 57 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, Santiago del Estero fue, junto con Buenos Aires la novena provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la quinta provincia con más reclamos 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.