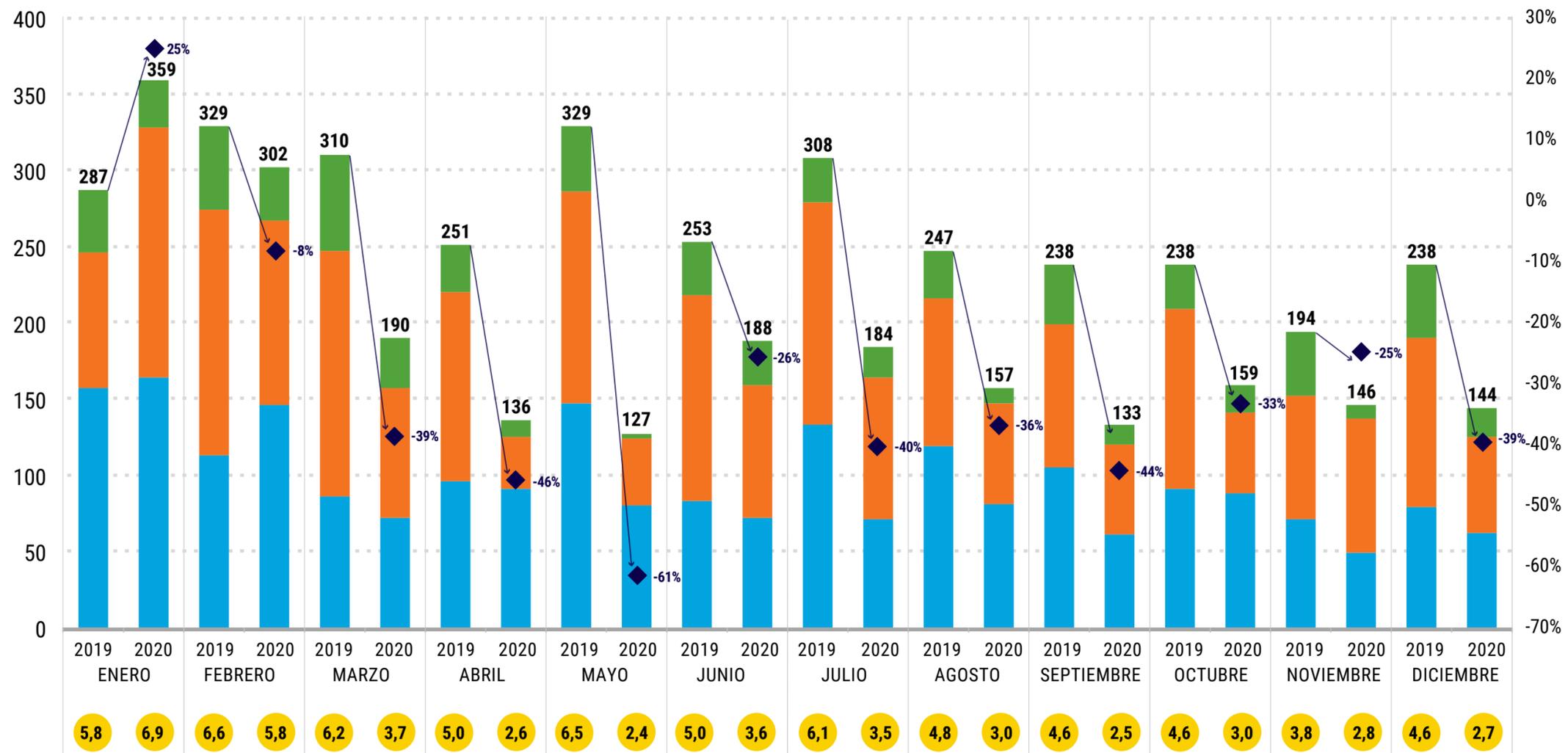
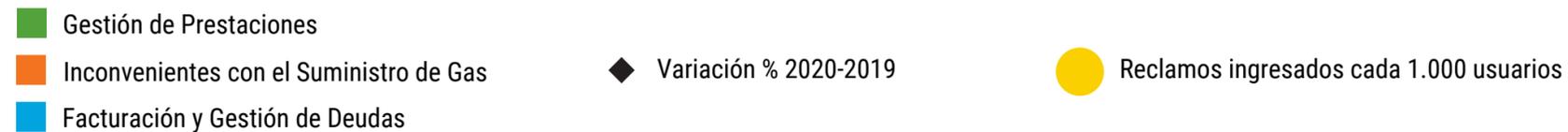


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur 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.

Tierra del Fuego cuenta con más de 52 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 0,6% del total país. En la provincia, donde opera la Licenciataria Camuzzi Gas del Sur S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 2225 reclamos, el 1% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 31% respecto a 2019.

En primer lugar, se destaca el incremento en la variación interanual de la cantidad de reclamos de enero, de un 25%, siendo la única con signo positivo de la serie. Luego de este primer incremento, se observan descensos interanuales cada vez más pronunciados durante los meses siguientes hasta mayo, cuando llega a ser de un 61% respecto del mismo mes en 2019. Posteriormente, desde junio y hasta el final del periodo continúan registrándose descensos que oscilan entre 25% (noviembre) y 44% (septiembre), finalizando el período analizado con una baja interanual del 39% en los reclamos de diciembre.

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia guarda parcial relación con lo acontecido a nivel nacional, aunque en este nivel 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 predominan las bajas interanuales, incluso más pronunciadas que en el total país, y el único aumento interanual en la cantidad de reclamos se da en enero.

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, en 2019 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Tierra del Fuego ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 45% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (22%) y Pérdida en medidor (11%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 40%, con mayor participación de los reclamos por Factura no recibida (14%) y Corte improcedente (7%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 15% donde obtiene mayor importancia el subtipo Demora en la Rehabilitación por corte (8%). Asimismo, en 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de FyGD, alcanzando una participación del 47%, preponderando los subtipos Otros por Facturación y Gestión de Deudas (14%), Factura no recibida (13%) y Lectura errónea (8%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por ISG (43%), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (22%) y Pérdida en medidor (9%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 10%, destacándose en este grupo los reclamos ingresados en el subtipo Demora en la Rehabilitación por corte (5%).

A su vez, en 2019 el 80% de los reclamos ingresados en la Provincia de Tierra del Fuego resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 20% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 76% resultaron improcedentes y el 24% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 62 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 42 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, Tierra del fuego fue la séptima provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la treceava 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.