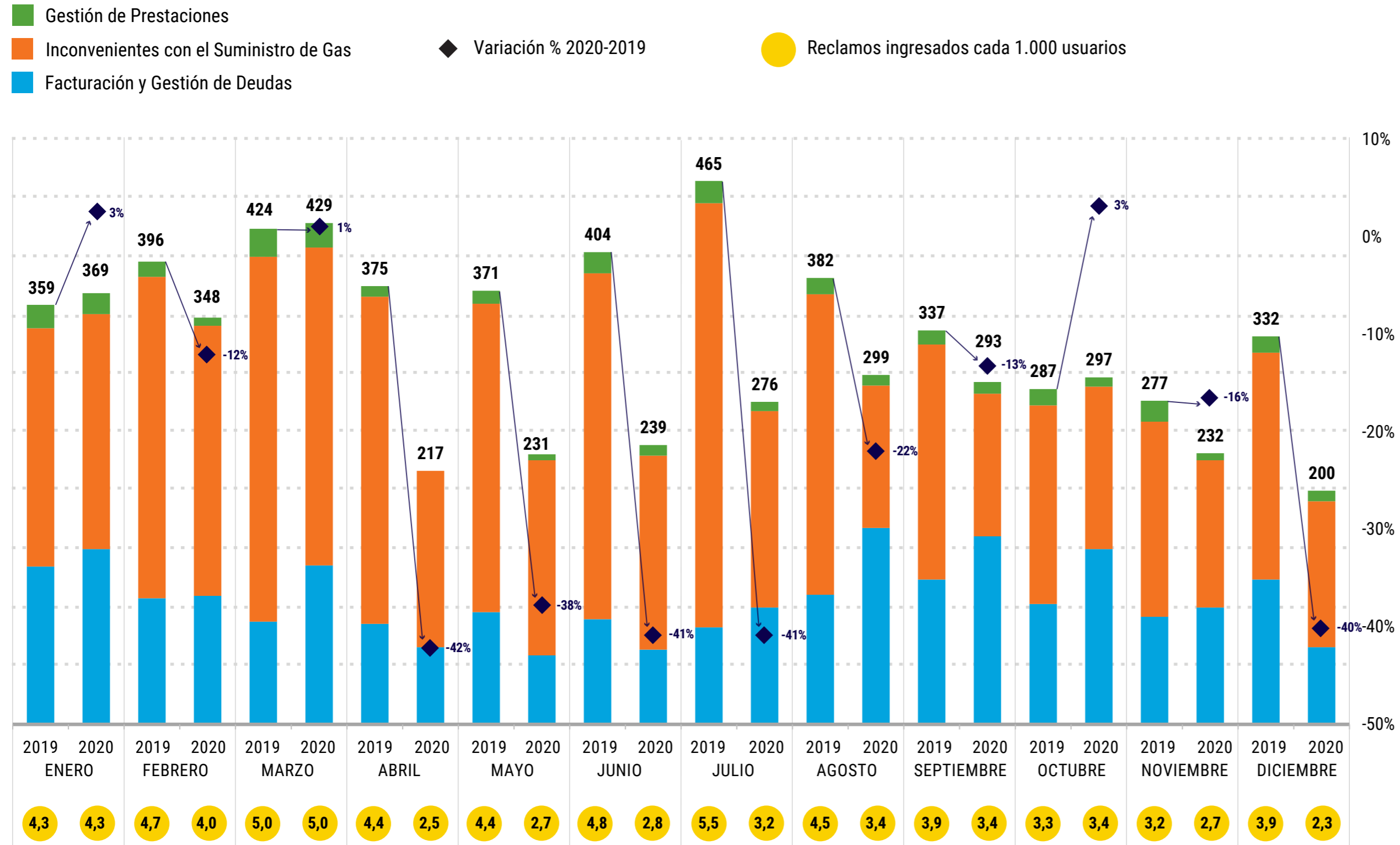


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE JUJUY

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Jujuy 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.

Jujuy cuenta con más de 87 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan aproximadamente el 1% del total país. En la provincia, donde opera la Licenciataria Gasnor S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 3.430 reclamos, el 1% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria disminuyeron un 22% respecto a 2019.

En primer lugar, se observa el incremento en la variación interanual de la cantidad de reclamos de enero, de un 3%, siendo junto con marzo y octubre los únicos meses con signo positivo de la serie. Más allá de estos leves incrementos puntuales, se observan descensos interanuales pronunciados entre los meses de abril y julio, que oscilan entre el 42% (abril) y el 38% (mayo). Posteriormente, desde agosto y hasta el final del período analizado, con la excepción de octubre ya mencionada, continúan registrándose descensos, aunque de magnitudes algo menos pronunciadas, que oscilan entre 13% (septiembre) y 40% (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, los aumentos se dieron en enero, marzo y octubre. Por otra parte, en ambos casos se registran visibles bajas en la cantidad de reclamos ingresados durante el resto de los meses del año.

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 Jujuy ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 68% y el 58%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdida en Instalaciones Internas (21% en 2019 y 19% en 2020) y Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (20% y 17% respectivamente). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 28% en 2019 y el 39% en 2020. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (17% en el 2019 y 20% en el 2020) y Facturación Erroánea (8% en el 2019 y 15% en el 2020). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% y 3%, siendo más representativos los reclamos por Reparación vía pública incorrecta o demorada (1%) para el año 2019, y los reclamos por Otros por Gestión de Prestaciones (1%) para el 2020.

A su vez, en 2019 el 79% de los reclamos ingresados en la Provincia de Jujuy resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 21% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 84% resultaron improcedentes y el 16% 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 39 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, Jujuy fue la treceava provincia con más reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la séptima con menos 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.