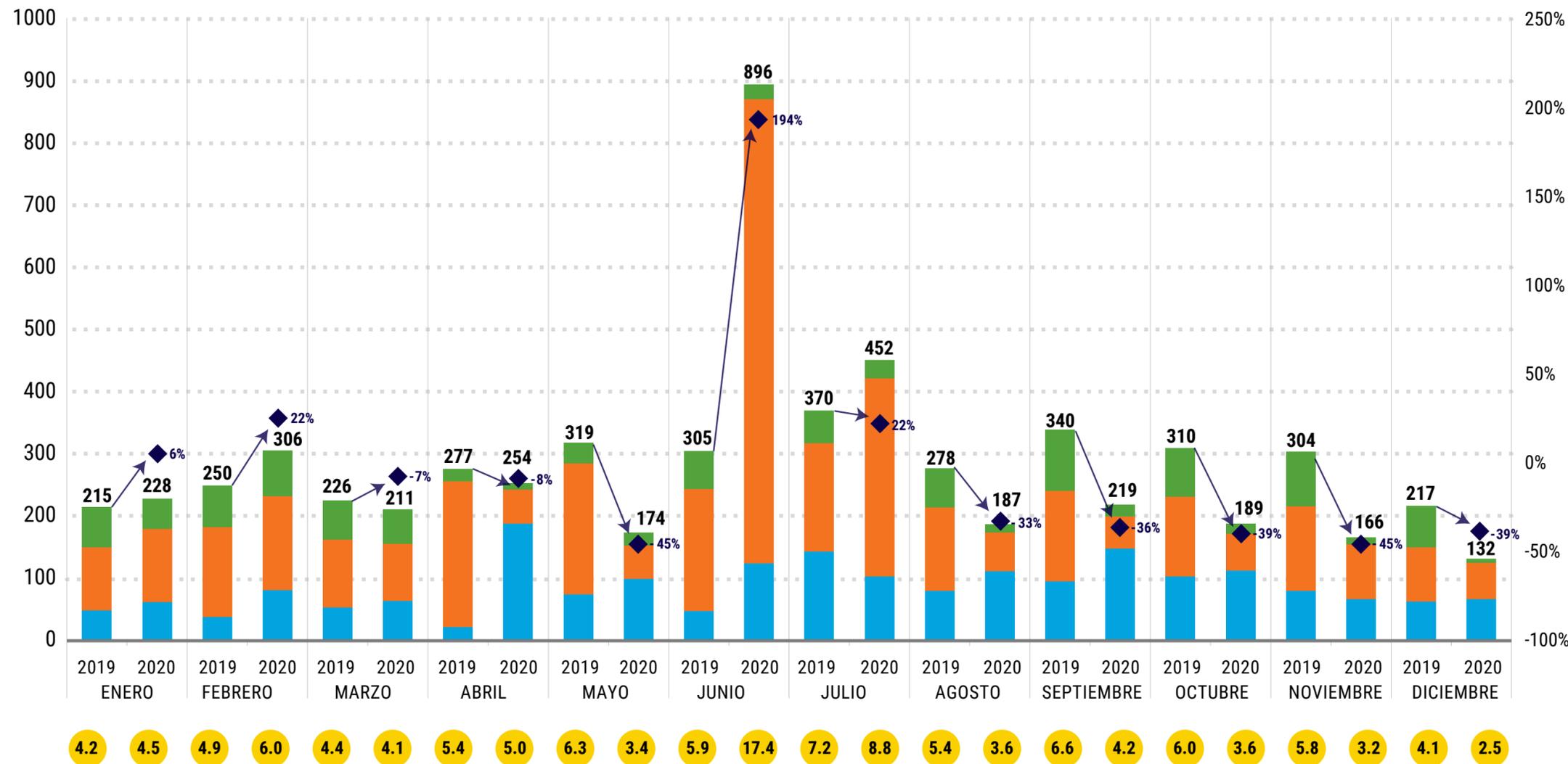


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTA CRUZ

## 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 Santa Cruz 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.

Santa Cruz cuenta con más de 52 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados al sistema de distribución, que representan menos del 1% del total país. En la provincia, donde opera la Licenciataria Camuzzi Gas del Sur S.A., durante el 2020 ingresaron un total de 3.414 reclamos, el 1% del total del país. Por otra parte, las quejas ingresadas a la Licenciataria aumentaron un 0,1% respecto a 2019.

En primer lugar, se observa un crecimiento en la variación interanual de la cantidad de reclamos durante enero y febrero, con una suba del 6% y del 22%, respectivamente. Por otra parte, desde marzo y hasta mayo se observan descensos, oscilando entre -45% (mayo) y -7% (marzo). Con respecto a junio y julio, se observa nuevamente un incremento en la cantidad de reclamos, con la mayor variación registrada en junio, de un 194% respecto del año anterior. Por último, a partir de agosto vuelven a observarse variaciones interanuales negativas, que oscilan entre 33% (agosto) y 45% (noviembre).

De este modo, el comportamiento de los reclamos ingresados en la provincia guarda parcial relación con lo acontecido a nivel nacional, fundamentalmente debido a que en ambos casos se registran caídas considerables, aunque en Santa Cruz las bajas son aún más pronunciadas en el segundo semestre, y los incrementos de enero, febrero y sobre todo de junio, también son más acentuados (ver [Reclamos Distribuidoras por tipo 2019-2020](#)).

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 Santa Cruz ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 53% y el 54%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Problema en el regulador (17%) y por Otros por Inconvenientes en el Suministro de gas (15%) para el año 2019, mientras que, en 2020 tienen mayor participación los reclamos por Problemas por baja presión de Red (19%) y por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (12%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 25% en 2019 y el 36% en 2020. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Factura no Recibida (9%) para 2019 y los reclamos por Facturación errónea (14%) para 2020. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 22% y 10% en cada año, siendo más representativos los reclamos por Demora en la Rehabilitación por corte (18% en 2019 y 6% en 2020).

A su vez, en 2019 el 77% de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Cruz resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 23% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 67% resultaron improcedentes y el 33% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 66 reclamos cada mil, mientras que en 2020 ingresaron 65 (ver [Reclamos por Provincia Total País 2020](#)). En este sentido, Santa Cruz fue la sexta provincia con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, y la segunda 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.