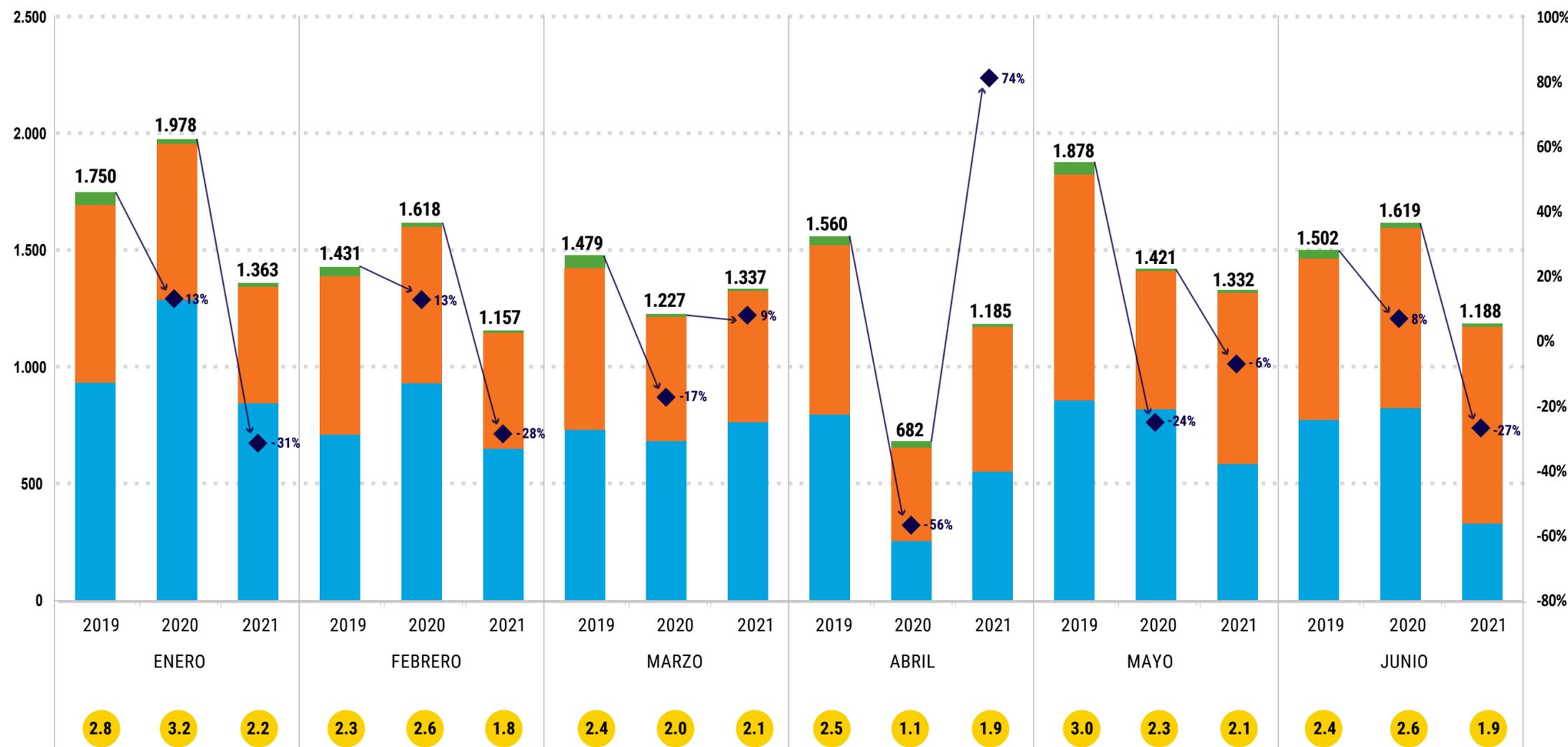
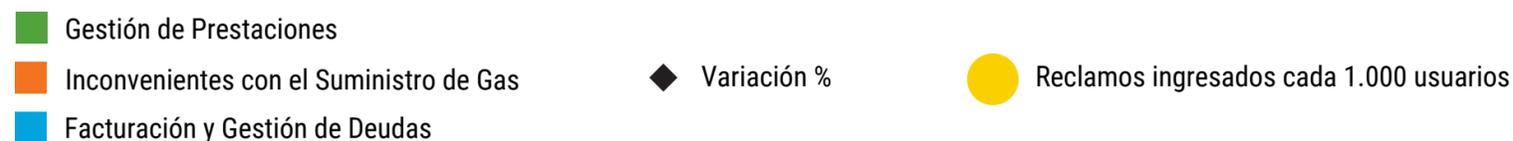


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTA FE

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO – COMPARACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑOS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Fe durante el primer semestre de los años 2019 a 2021 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.

La provincia de Santa Fe cuenta con más de 630 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 7% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Litoral Gas S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En enero y febrero, se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020 respecto de los ingresados en 2019 y 2021, lo cual se debió principalmente a la aplicación de medidas sobre el diferimiento de los consumos de invierno del año 2019 que generaron un incremento de los reclamos presentados en los primeros meses del 2020. En los meses de marzo y abril se observa un mayor ingreso en 2019, a raíz de la aplicación de los nuevos cuadros tarifarios para dicho año (ver [Tarifas Gas 2016-2020](#)), mientras que para el 2020 se registra una caída del 17% (marzo) y del 56% (abril) y en el 2021 aumenta el ingreso de reclamos en un 9% (marzo) y 74% (abril) en relación al año anterior, aunque sin alcanzar los niveles de 2019 en ninguno de los dos casos. En cuanto a mayo, se mantiene la mayor cantidad en 2019, observándose descensos en los dos años siguientes: un 24% en 2020 y un 6% en 2021. Finalmente, en junio la mayor cantidad de reclamos se registra en 2020, disminuyendo luego en 2021.

En cuanto a los motivos de reclamos, en 2019 y 2020 la mayor parte ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), el 50% y el 56% respectivamente, donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Factura no recibida (42% y 39%) y Facturación errónea (5% y 13%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG) que tienen una participación que asciende al 47% en 2019 y al 43% en 2020, preponderando el subtipo Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (13% en 2019 y 2020) y Pérdida en Instalaciones Internas (11% en 2019 y 10% en 2020). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 3% y 1% respectivamente. En este grupo, para ambos años, alcanza mayor participación el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones (1%).

Por otra parte, en 2021 predominaron los reclamos por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), siendo un 50% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (18%) y Pérdida en Instalaciones Internas (11%). En segundo lugar, se ubicaron los reclamos por FyGD, representando un 49% y con mayor participación de los reclamos por Factura no recibida (44%) y Facturación errónea (4%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 1%, donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones. Se verifica que el 61% de los reclamos ingresados en la provincia de Santa Fe en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 39% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 66% resultó improcedente y el 34% procedente. Por último, en 2021 el 64% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 36% restante fueron procedentes. Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 15 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 14 y 12, respectivamente. En este sentido, Santa Fe fue la segunda provincia con menor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la tercera, en 2020 y la segunda, junto con CABA, en 2021.

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.