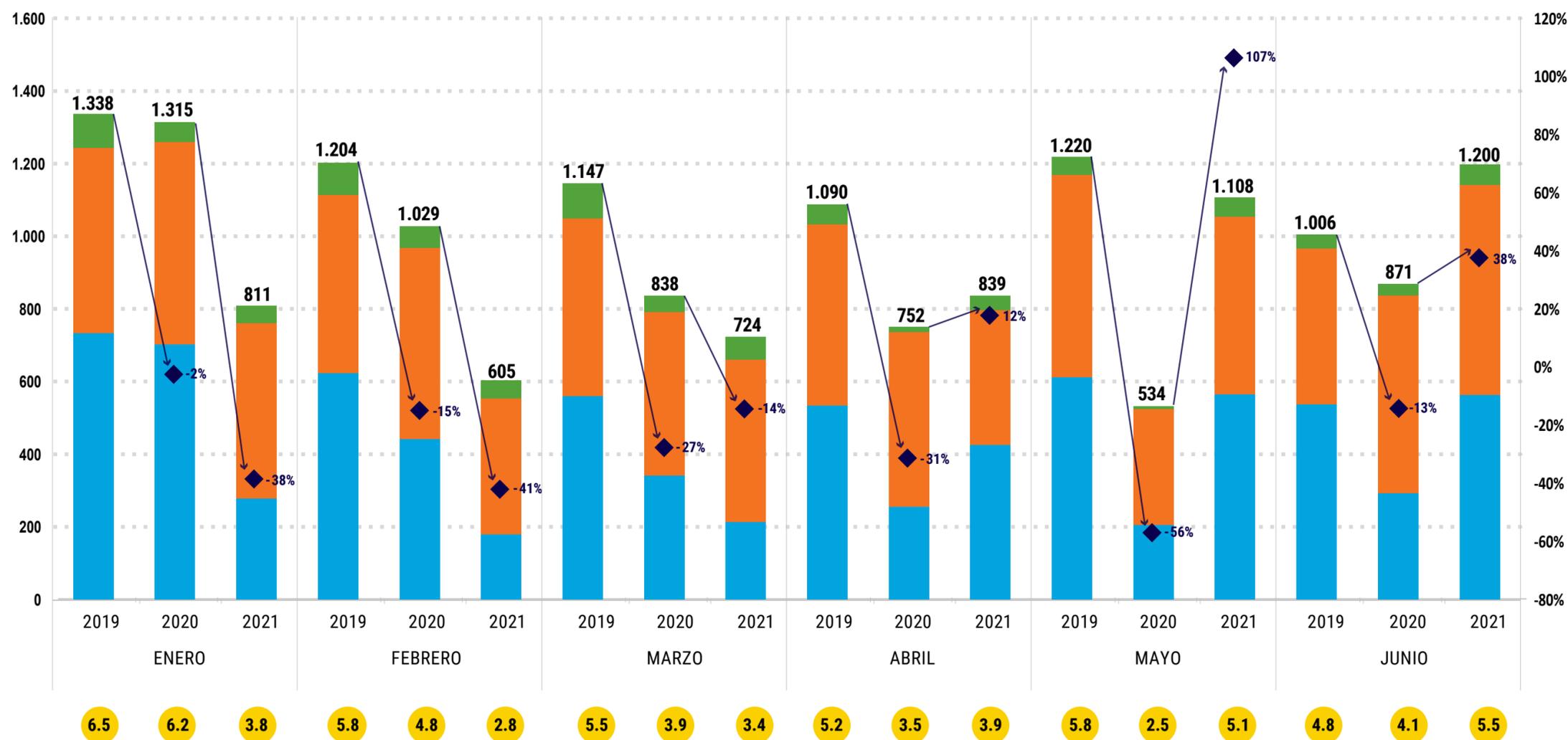
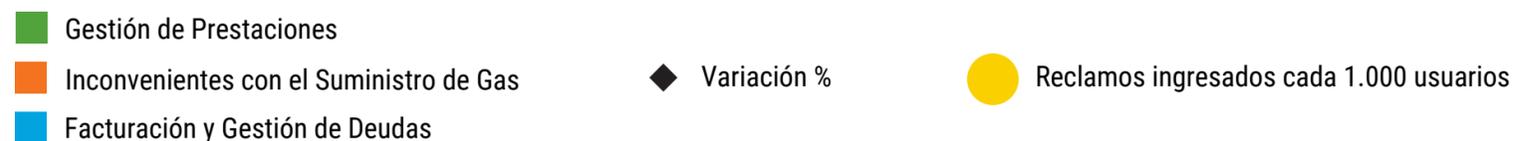


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE TUCUMÁN

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



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

Tucumán cuenta con más de 216.000 usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 2% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Gasnor S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. Entre enero y mayo se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2019 respecto de los ingresados en 2020 y 2021, probablemente explicado por la aplicación de los nuevos cuadros tarifarios para dicho año ([Tarifas Gas 2016-2020](#)). Así, mientras que para el 2020 se registra una caída del 27% (marzo), del 31% (abril), del 56% (mayo) y del 13% (junio), en el 2021 disminuye el ingreso de reclamos en un 14% (marzo) y aumenta durante los últimos 3 meses, 12% (abril), 107% (mayo) y 38% (junio) en relación al año anterior, superando los niveles de 2019 solamente en junio 2021.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 52%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Factura No Recibida (26%) y Facturación Errónea (16%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 42%, con mayor participación de los reclamos por Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (17%) y Pérdida en las Instalaciones Internas (8%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 6% donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por Gestión de Prestaciones. Asimismo, en 2020 y 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 54% y 53% respectivamente, preponderando el subtipo Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas (21% en 2020 y 2021) y Pérdida en Instalaciones Internas (10% en 2020 y 11% en 2021). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (42% en 2020 y 41% en 2021), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Factura No Recibida (22% y 31%) y Facturación Errónea (15% y 4%), respectivamente para cada año. En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 4% y 6% respectivamente.

Por otro lado, se verifica que el 77% de los reclamos ingresados en Tucumán en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 23% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 82% resultó improcedente y el 18% procedente. Por último, en 2021 el 83% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 17% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 33 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 25 y 24, respectivamente. En este sentido, Tucumán fue la tercera provincia con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019 (junto con Mendoza), la sexta en 2020 (junto con Tierra del Fuego y La Pampa) y la tercera en 2021 (junto con Neuquén y Tierra del Fuego).

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.