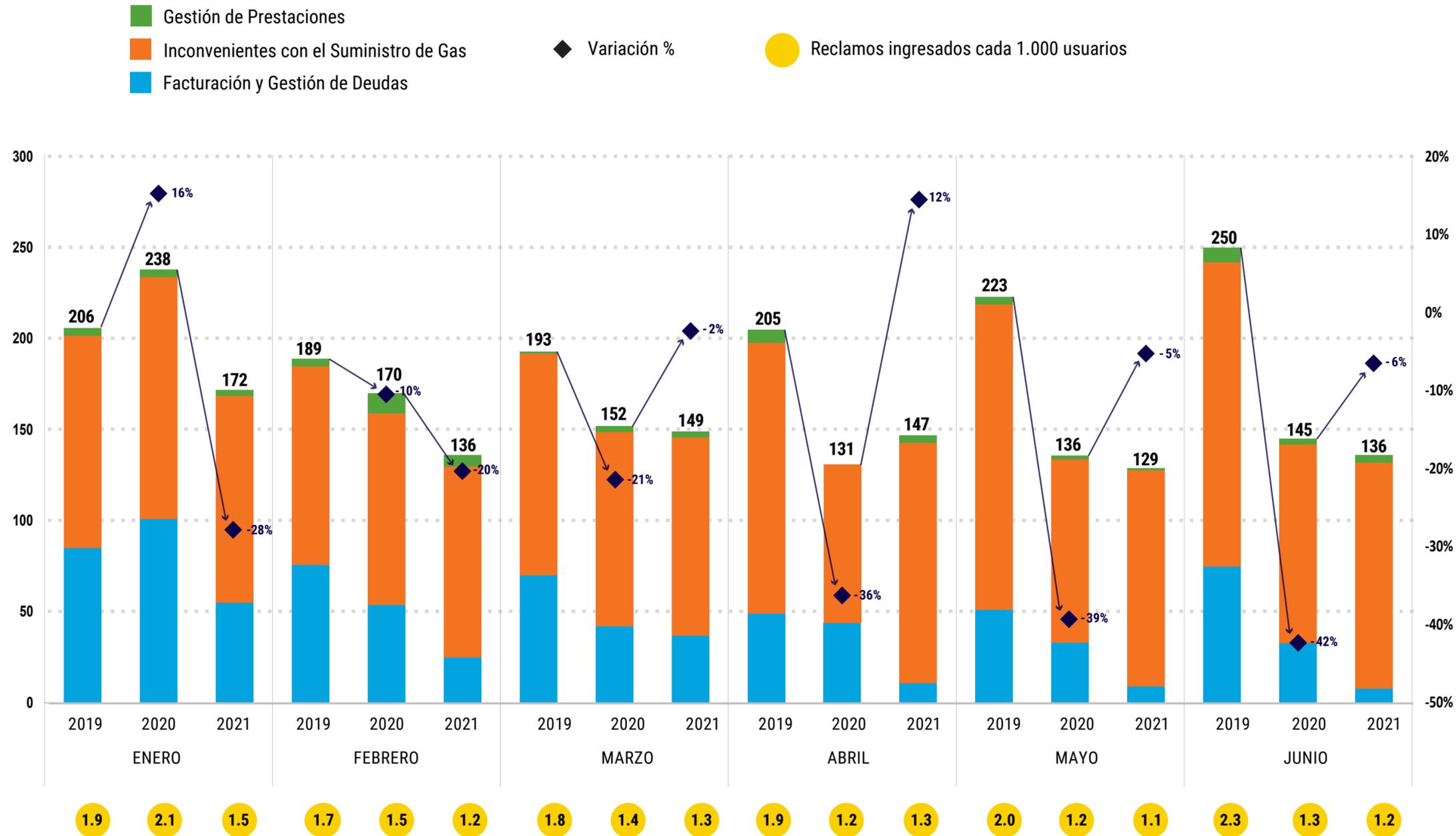


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

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



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

Entre Ríos cuenta con más de 113.000 usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Gasnea S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En enero, se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2019 y 2020 respecto de los ingresados en 2021, incremento originado por las medidas de diferimiento de consumos invernales que afectaron a dichos años. Para el resto de los meses, se observa una mayor cantidad de reclamos en 2019 que en los años posteriores, posiblemente vinculados con la aplicación de los nuevos cuadros tarifarios para dicho año (Tarifas Gas 2016-2020).

En cuanto a los motivos de reclamos, en los tres años la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 66% (2019), el 66% (2020), y el 81% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en instalaciones internas (16%, 18% y 22%) y por Causa no imputable al sistema (11%, 13% y 13%) para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), que tienen una participación que asciende al 32% en 2019, al 32% en 2020 y al 17% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Facturación errónea para 2019 (17%) y por Factura no recibida para 2020 y 2021 (16% y 11%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% en los tres períodos, siendo más representativos los reclamos por Otros por gestión de prestaciones.

Por otro lado, se verifica que el 69% de los reclamos ingresados en la provincia de Entre Ríos en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 31% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 70% resultó improcedente y el 30% procedente. Por último, en 2021 el 72% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 28% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 12 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 9 y 8, respectivamente. En este sentido, Entre Ríos fue la provincia con menor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, en 2020 y 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.