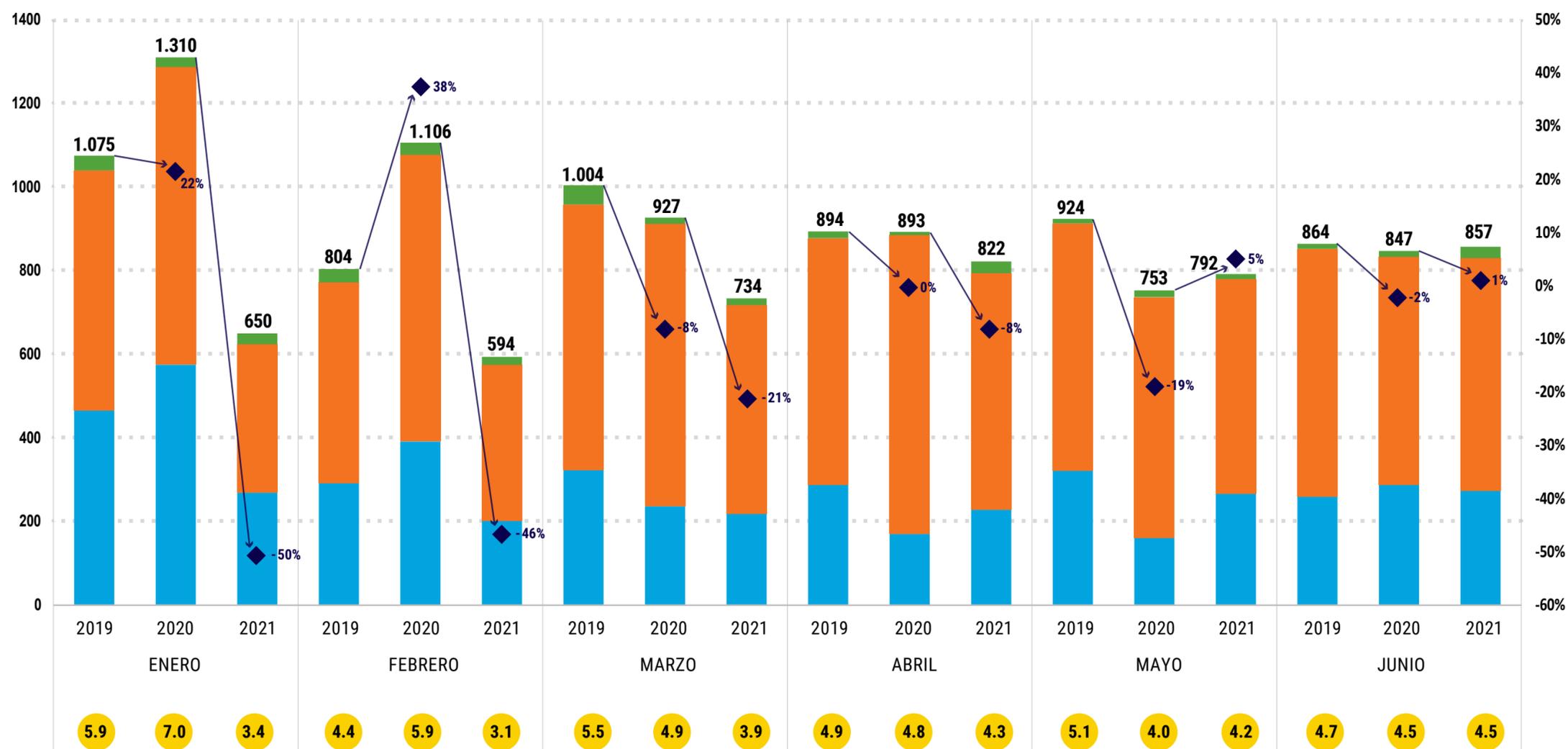
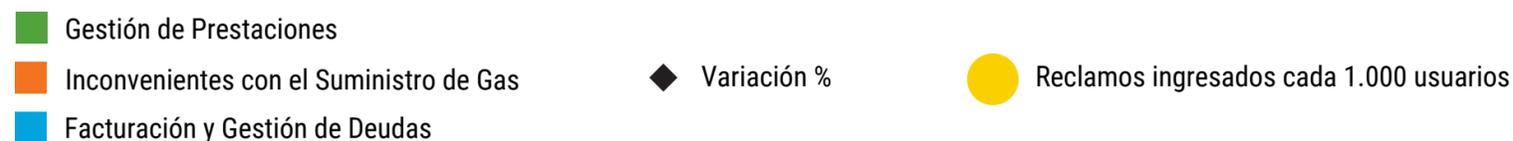


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SALTA

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



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

Salta cuenta con más de 190.000 usuarios 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. En enero y febrero, se registra una mayor cantidad de reclamos en 2020, respectivamente de los ingresados en 2019 y 2021. 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, tanto en 2019, 2020 como en 2021 la mayor parte de los reclamos de la provincia de Salta ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 62%, 67% y el 64%, respectivamente. En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (20%, 20% y 18%) y por Pérdidas en instalaciones internas (18%, 19% y 18%) para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de FyGD, que tienen una participación que asciende al 35% en 2019, al 31% en 2020 y al 33% en 2021. En este grupo, adquieren mayor participación los reclamos por Factura no recibida (22%, 22% y 25%) y por Facturación errónea (8%, 6% y 5%). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 3% en 2019, del 2% en 2020, y del 3% en 2021, siendo más representativos los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte para 2019 y por Otros por gestión de prestaciones para 2020 y 2021.

Por otro lado, se verifica que el 73% de los reclamos ingresados en Salta en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 27% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 79% resultó improcedente y el 21% procedente. Por último, en 2021 el 81% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 19% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 30 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 31 y 23, respectivamente. En este sentido, Salta fue la sexta provincia con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la tercera en 2020 y la sexta en 2021 (junto con Río Negro, Mendoza, Chubut y Santa Cruz).

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.