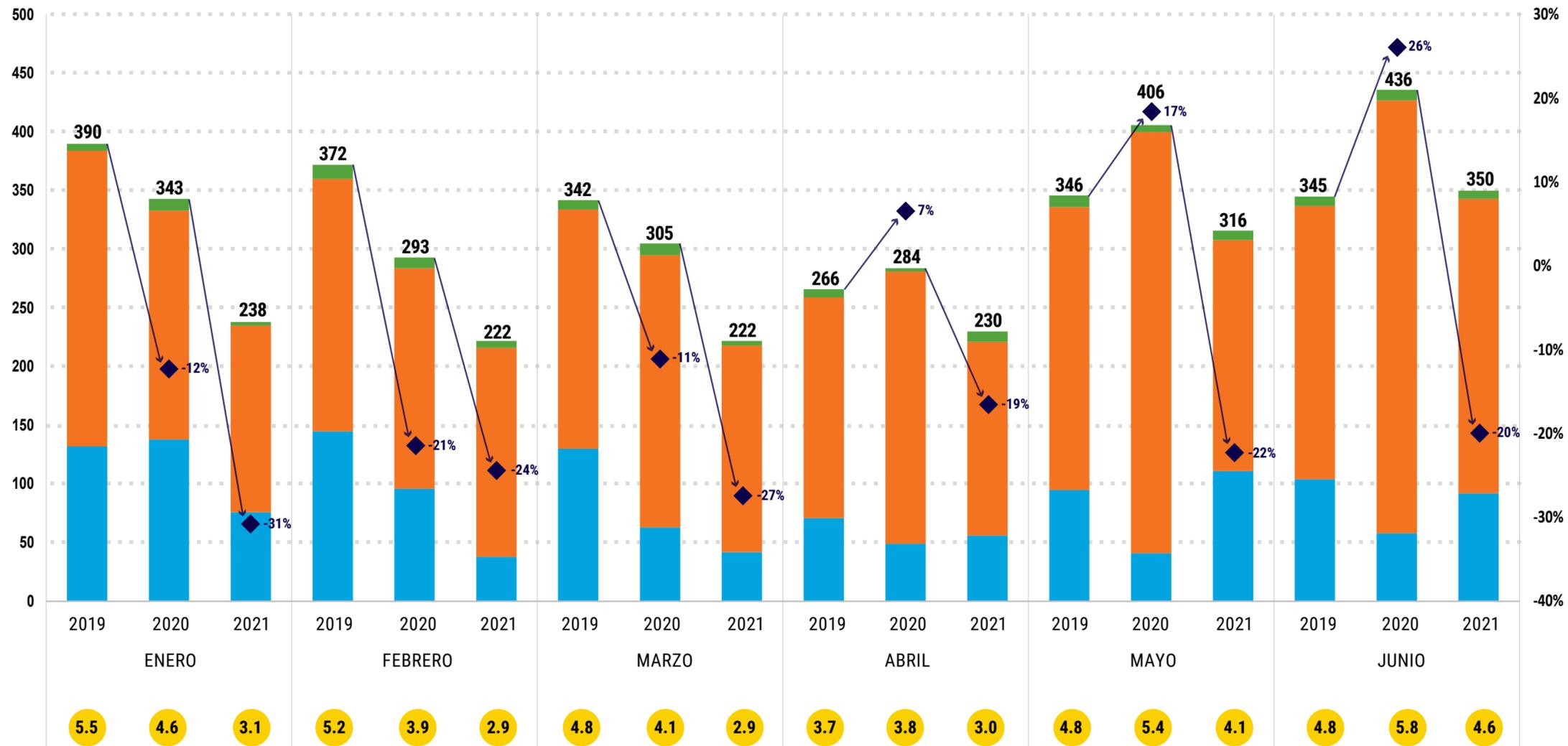
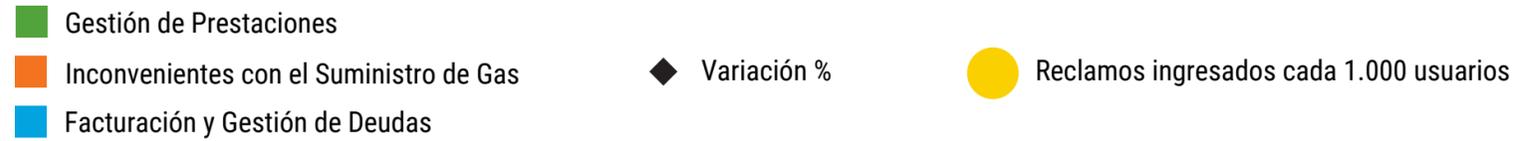


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO

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



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Santiago del Estero 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.

Santiago del Estero cuenta con más de 76.000 usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,9% 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. Durante los primeros 3 meses se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2019, respecto de los ingresados en 2020 y 2021. A partir de abril, en cambio, se observa una mayor cantidad de reclamos en 2020. Asimismo, durante toda la serie, con excepción de junio, 2021 registra la menor cantidad de reclamos ingresados.

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 65% (2019), el 76% (2020), y el 72% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en instalaciones internas (23%, 32% y 23%) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (19%, 19% y 19%) 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 33% en 2019, al 22% en 2020 y al 26% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Factura no recibida (23% para 2019, 14% para 2020 y 16% para 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% en los tres períodos, siendo más representativos los reclamos por Reparación vía pública incorrecta o demorada en 2019 y por Otros por gestión de prestaciones en 2020 y 2021.

Por otro lado, se verifica que el 71% de los reclamos ingresados en Santiago del Estero en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 29% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 77% resultó improcedente y el 23% procedente. Por último, en 2021 el 79% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 21% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 29 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 28 y 21, respectivamente. En este sentido, Santiago del Estero fue la séptima provincia con mayor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la quinta en 2020 y se encuentra en posiciones intermedias 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.