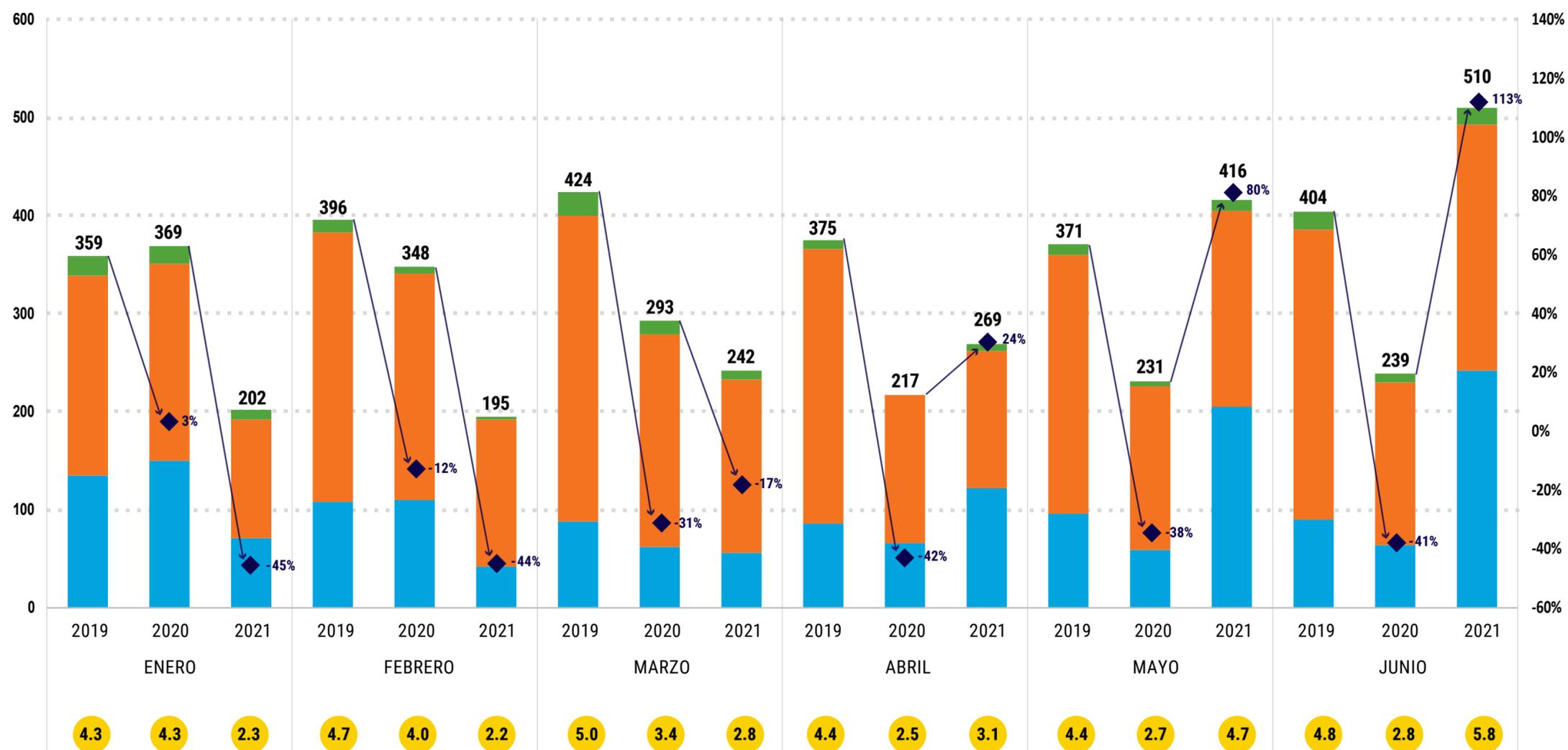
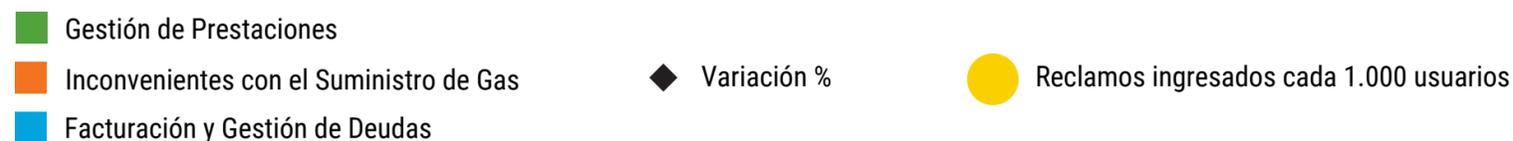


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE JUJUY

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



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

Jujuy cuenta con más de 87 mil 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 Gasnor S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En enero se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020, respecto de los ingresados en 2019 y 2021. En febrero, marzo y abril, en cambio, se observa una mayor cantidad de reclamos en 2019. Sin embargo, en enero y febrero ingresaron en segundo lugar una mayor cantidad en 2020, a diferencia de abril, donde tuvieron mayor participación los reclamos del 2021. A su vez, en los últimos dos meses de la serie los reclamos ingresados en 2021 superan a los ingresados en los dos años anteriores.

En cuanto a los motivos de reclamos, en los primeros semestres de los tres años la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 70% (2019), el 65% (2020), y el 57% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (29%, 30% y 29%) y por Pérdidas en instalaciones internas (9%, 8% y 16%) 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 26% en 2019, al 32% en 2020 y al 40% en 2021. En este grupo, los reclamos por factura no recibida representan el 68%, 66% y 83% respectivamente para cada año, del total de reclamos por cuestiones vinculadas a la facturación. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% en 2019 y del 3% en 2020 y 2021. En esta agrupación, tienen mayor incidencia los reclamos por demora en las rehabilitaciones, los cuales registran una participación del 29% (2019 y 2021) y del 30% en el 2020.

Por otro lado, se verifica que el 78% de los reclamos ingresados en Jujuy en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 22% 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 80% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 20% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 27 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 21. En este sentido, Jujuy se encuentra durante los tres años en posiciones intermedias en relación a la cantidad de reclamos ingresados en todas las provincias.

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.