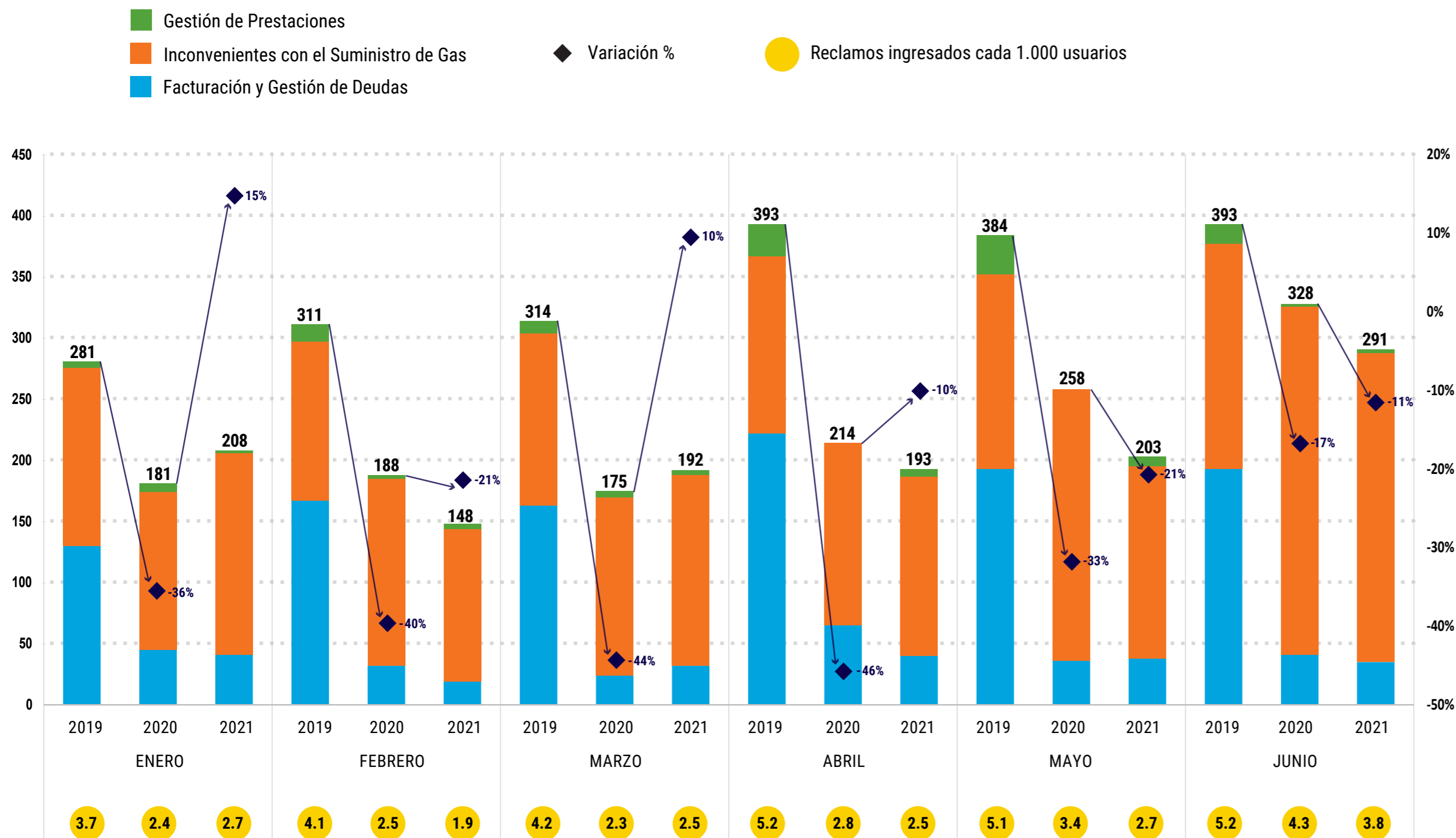


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SAN LUIS

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



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

San Luis cuenta con más de 76 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,8% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Durante los seis meses observados se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2019, respecto de los ingresados en 2020 y 2021. Asimismo, en febrero, abril, mayo y junio los reclamos ingresados en 2020 superan a los ingresados en 2021, mientras que en los dos meses restantes la relación se invierte, superando la cantidad de reclamos del 2021 a la del 2020.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 51% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Facturación errónea (17%) y Otros de facturación y gestión de deudas (17%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 44%, con mayor participación de los reclamos por Pérdida en instalaciones internas (23%). Por último, en el caso de los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con tienen una participación del 5% donde obtiene mayor importancia el subtipo Otros por gestión de prestaciones. En 2020 y 2021, la mayor parte de los reclamos ingresados se ubican en el grupo ISG, alcanzando el 81%, preponderando el subtipo Pérdida en instalaciones internas (43% en 2020 y 39% en 2021). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD, con el 18% en 2020 y el 17% en 2021, donde adquieren mayor relevancia el subtipo de Otros de facturación y gestión de deudas (6% y 7%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 1% y 2%, respectivamente, destacándose el subtipo Demora en la rehabilitación por corte en 2020 y Otros por gestión de prestaciones en 2021.

Por otro lado, se verifica que el 55% de los reclamos ingresados en San Luis en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 45% fueron procedentes. Asimismo, en 2020 el 60% resultó improcedente y el 40% procedente. Por último, en 2021 el 61% no requirieron acción correctiva por parte de las licenciatarias, mientras que el 39% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 27 reclamos cada mil, en 2020 lo hicieron 18 y en 2021, 16. En este sentido, en 2019 San Luis se ubica en posiciones intermedias en relación a la cantidad de reclamos ingresados en todas las provincias, mientras que en 2020 fue la quinta provincia con menos reclamos (junto con San Juan) y la sexta 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.