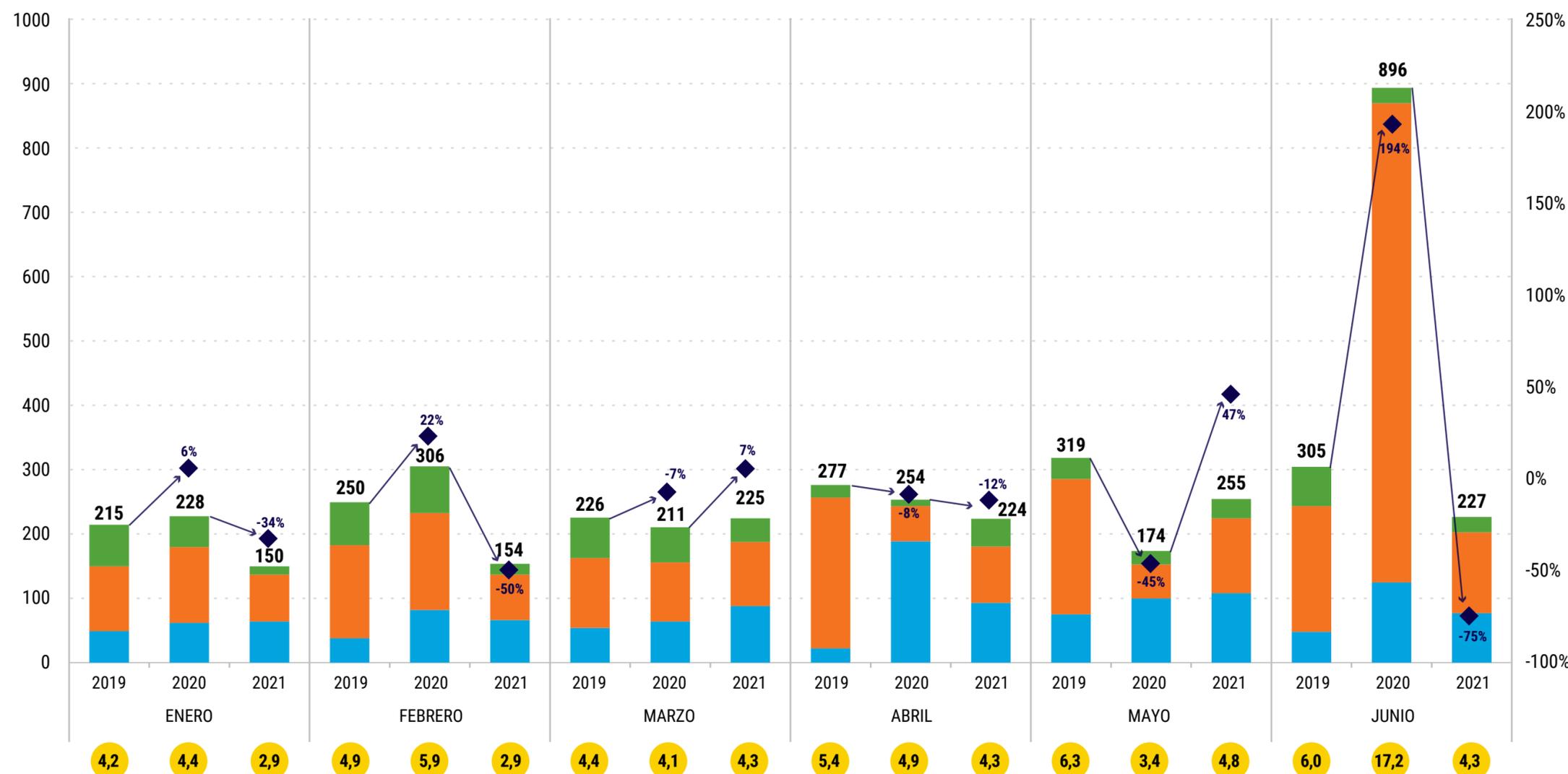
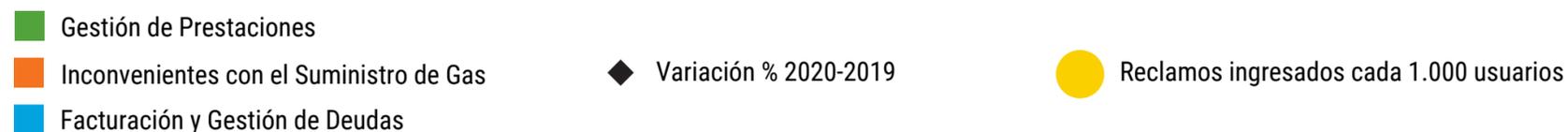


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SANTA CRUZ

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020



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

Santa Cruz cuenta con casi 53 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural a través de Camuzzi Gas del Sur S.A., que representan aproximadamente el 0,6% del total país.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. En enero, febrero y junio se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020, respecto de los ingresados en 2019 y 2021, destacándose significativamente los reclamos de junio 2020. Asimismo, en marzo, abril y mayo los reclamos ingresados en 2019 superan a los ingresados en 2020 y 2021. Sin embargo, mientras que en marzo y mayo se verifica en segundo lugar una mayor cantidad de reclamos en 2021, en abril la tendencia se revierte, ingresando más reclamos en 2020. A su vez, cabe destacar que en marzo y abril la cantidad de reclamos no registra variaciones significativas durante los tres años.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 63%. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Problema en el regulador (23%) y Pérdida en medidor (17%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Gestión de Prestaciones (GP), con el 19%, con mayor participación de los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte (14%). Por último, encontramos los reclamos por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con una participación del 18% donde obtiene mayor importancia el subtipo Factura no recibida. Asimismo, en 2020 y 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 59% y 47% respectivamente, preponderando el subtipo Problema baja presión de red (26%) en 2020 y Pérdida en medidor (16%) en 2021. En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD (30% en 2020 y 40% en 2021), donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Facturación errónea (11%) en 2020 y Otros de facturación y gestión de deudas (15%) en 2021. En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 11% y 13% respectivamente, con mayor participación de los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte (8% en 2020 y 6% en 2021).

Por otro lado, se verifica que el 71% de los reclamos ingresados en Santa Cruz en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 29% fueron procedentes. Asimismo, en 2020 el 61% resultó improcedente y el 39% procedente. Por último, en 2021 el 85% no requirieron acción correctiva por parte de las licenciatarias, mientras que el 15% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 31 reclamos cada mil, en 2020 ingresaron 40 y 2021 lo hicieron 23. En este sentido, en 2019 Santa Cruz fue la quinta provincia con más reclamos ingresados, mientras que en 2020 fue la que más reclamos recibió. A su vez, en 2021 ocupó posiciones intermedias en relación al resto de 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.