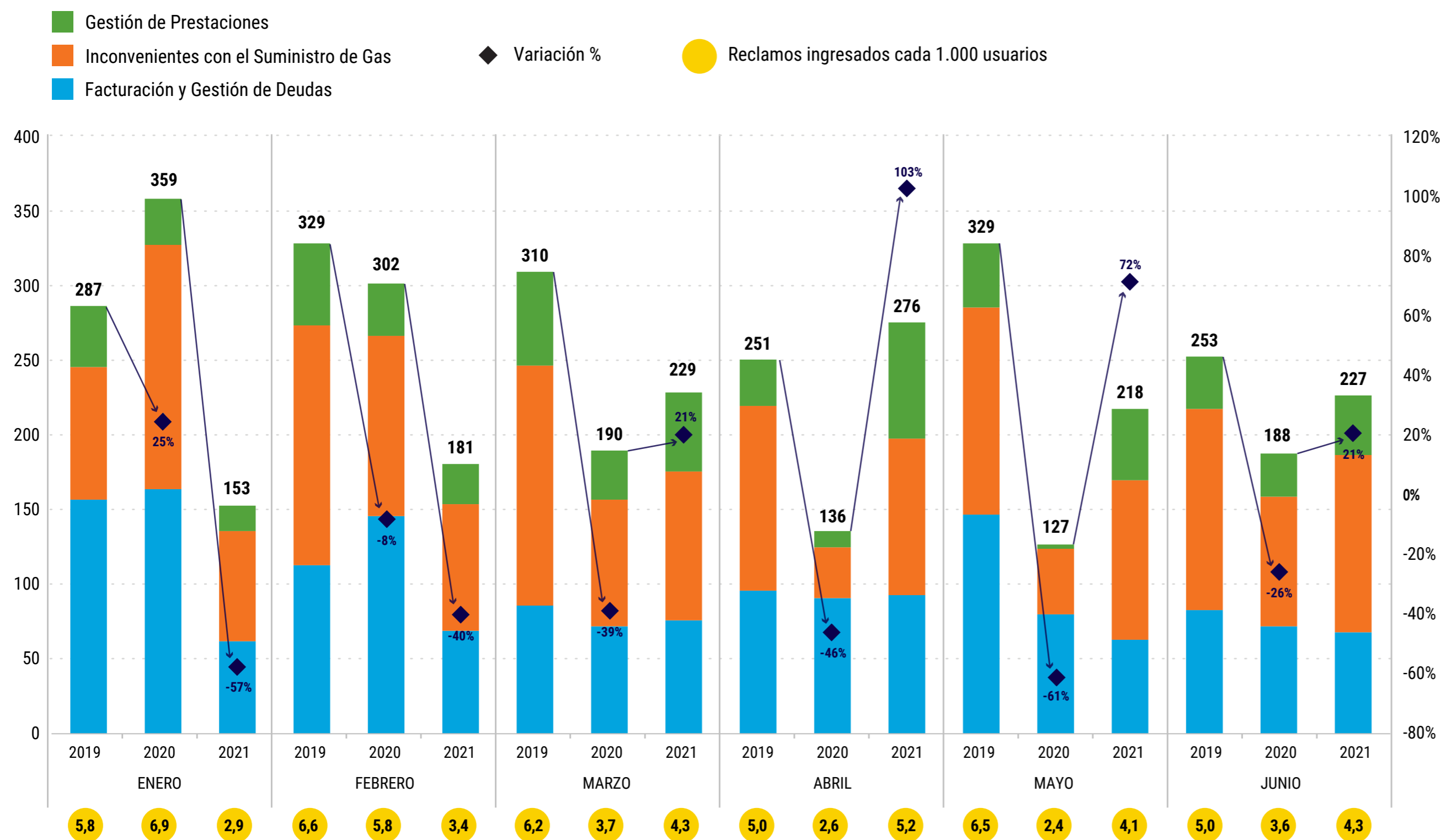


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

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



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Tierra del Fuego 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.

Tierra del Fuego cuenta con más 53 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,6% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur 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. Asimismo, en febrero, marzo, mayo y junio los reclamos ingresados en 2019 superan a los ingresados en 2020 y 2021. Sin embargo, mientras que en febrero se verifica en segundo lugar una mayor cantidad de reclamos en 2020, en los meses restantes la tendencia se revierte, ingresando más reclamos en 2021. Por último, en abril se verifica un mayor ingreso en 2021 en relación a los años anteriores.

En 2019 y 2021 el principal motivo de reclamos está vinculado con Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 46% para ambos años. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (22% en 2019 y 25% en 2021) y Pérdida en medidor (11% en 2019 y 8% en 2021). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 39% en 2019 y el 34% en 2021, con mayor participación de los reclamos por Factura no recibida (15%) en 2019 y Otros de facturación y gestión de deudas (12%) en 2021. Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 15% en 2019 y del 20% en 2021, donde obtiene mayor importancia el subtipo Demora en la rehabilitación por corte. En 2020, sin embargo, la mayor parte de los reclamos ingresados fue por FyGD, alcanzando el 48% del total, preponderando el subtipo Otros de facturación y gestión de deudas (15%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por ISG (41%), donde adquiere mayor relevancia el subtipo Otros por inconvenientes en el suministro de gas (22%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 11%, destacando el subtipo Demora en la rehabilitación por corte.

Por otro lado, se verifica que el 78% de los reclamos ingresados en Tierra del Fuego en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 22% fueron procedentes. Asimismo, en 2020 el 73% resultó improcedente y el 27% procedente. Por último, en 2021 el 83% no requirieron acción correctiva por parte de las licenciatarias, mientras que el 17% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 35 reclamos cada mil, en 2020 ingresaron 25 y en 2021 lo hicieron 24. En este sentido, en 2019 Tierra del Fuego fue la segunda provincia con más reclamos ingresados, la sexta en 2020 (junto con Tucumán y La Pampa) y la tercera en 2021 (junto con Neuquén y Tucumán).

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.