

SERIE | 2021



PROGRAMA



INFORME PROVINCIAL

# PROVINCIA DE JUJUY

Evolución del servicio público  
de gas por redes

---

FEBRERO 2022

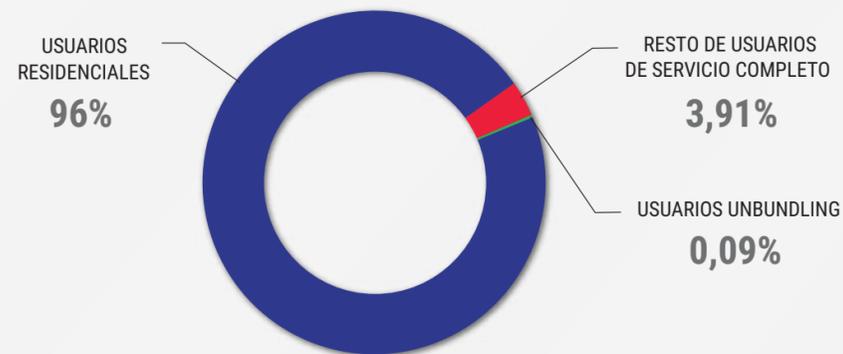
CANTIDAD DE HABITANTES | **673.307**

(1,7% DEL TOTAL PAÍS)

PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) | **1% DEL PBI**

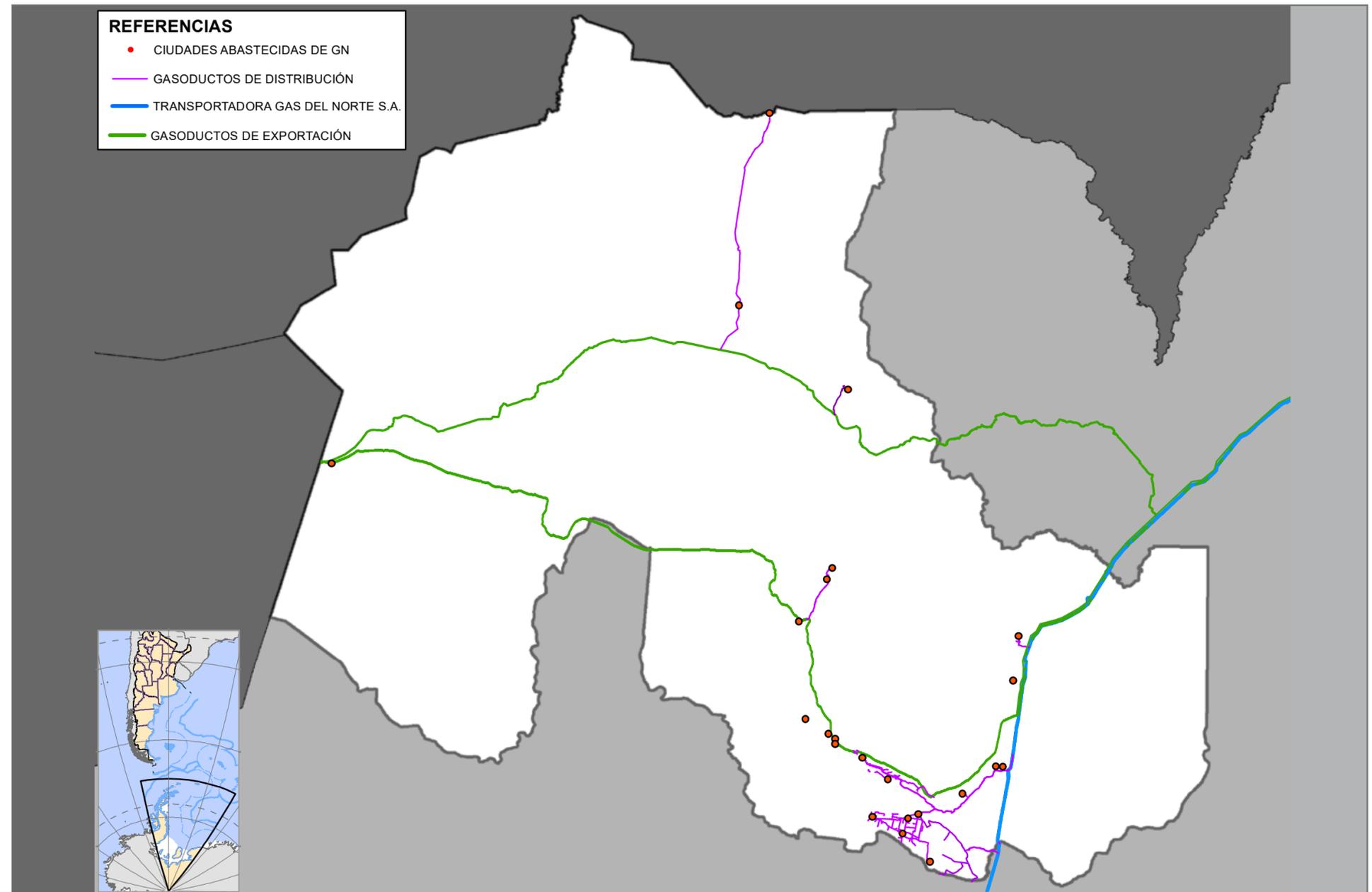
TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES | **87.449**

(0,9% DEL TOTAL PAÍS)

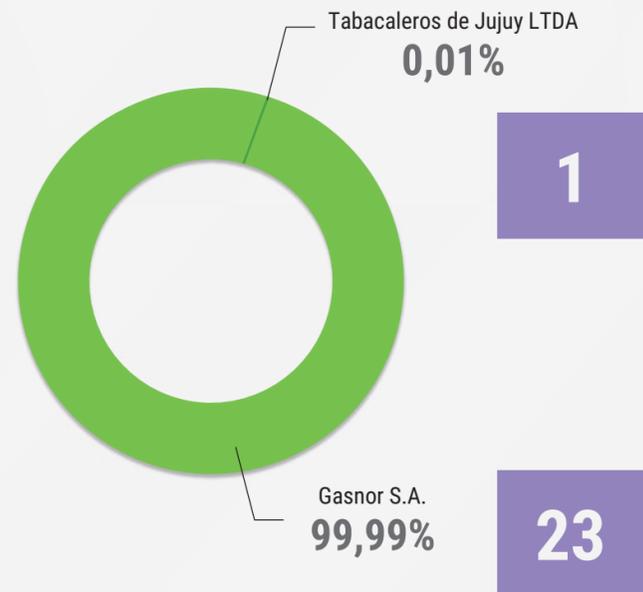


## INFORMACIÓN GENERAL

### PROVINCIA DE JUJUY



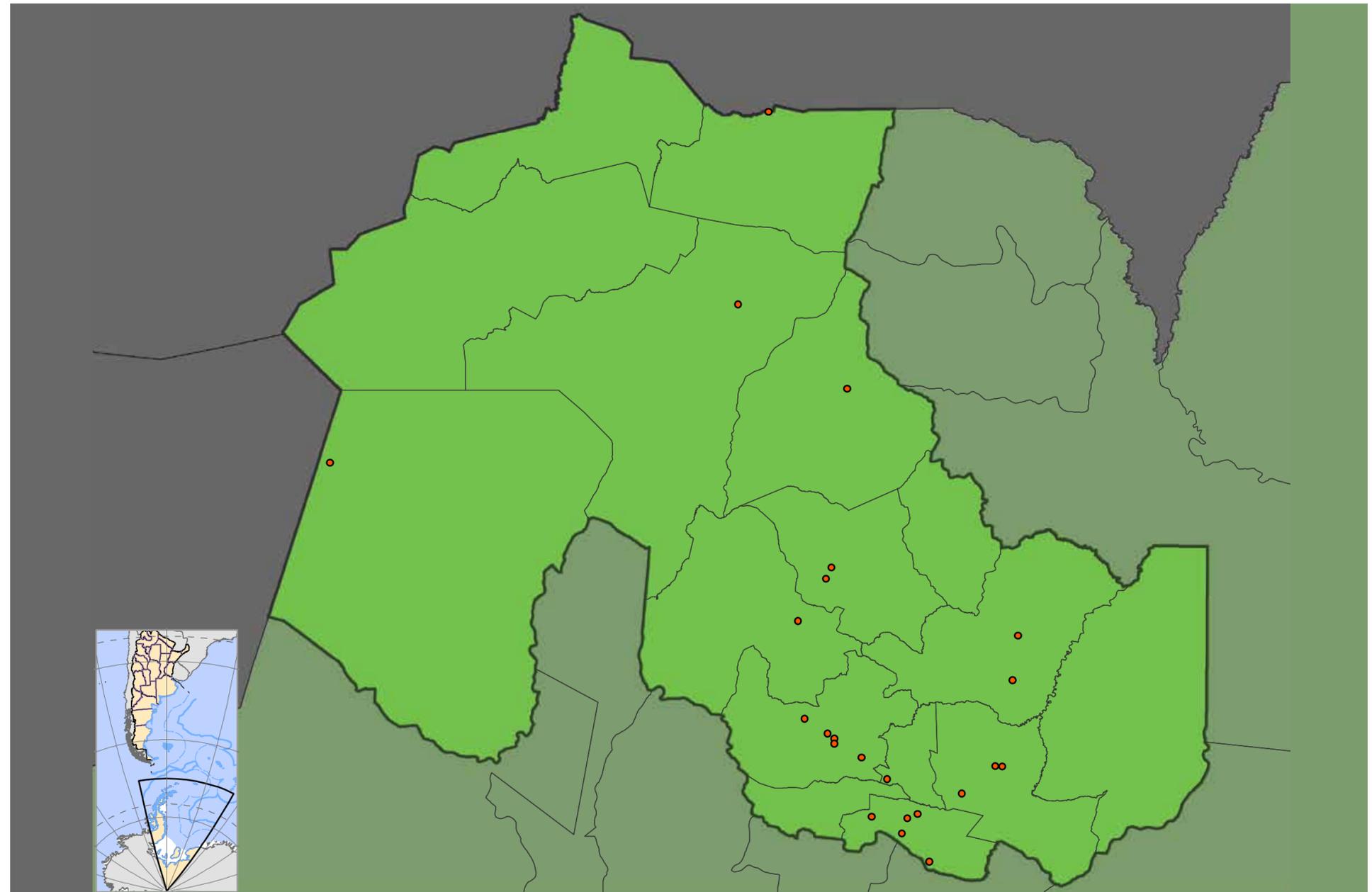
## LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES



DEPARTAMENTOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

10

## LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN PROVINCIA DE JUJUY

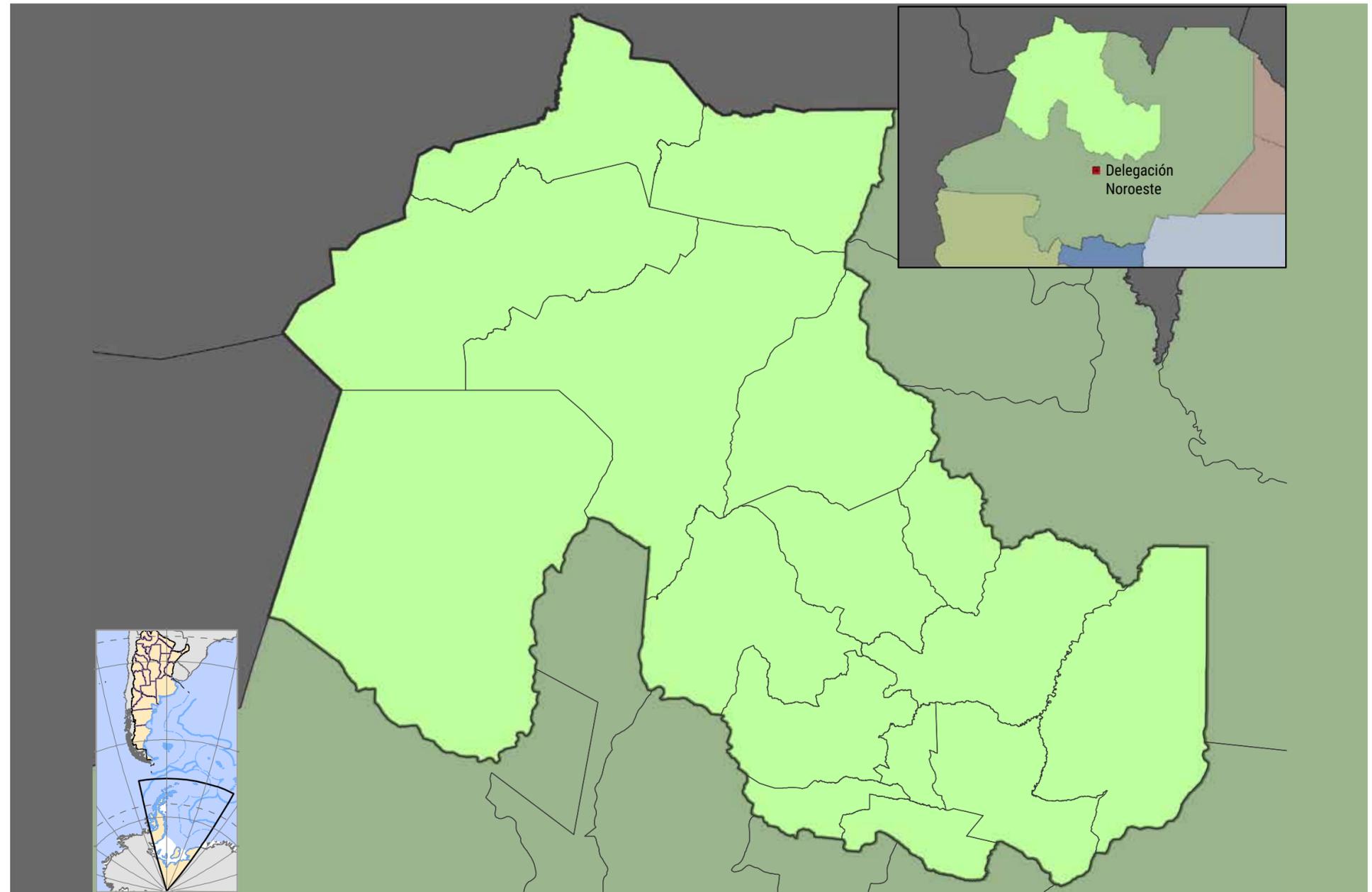


## REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE JUJUY

DEPARTAMENTOS  
EN EL ÁREA DE  
LA DELEGACIÓN

10

La delegación Noroeste tiene bajo su área de influencia los 10 departamentos de la provincia de Jujuy y los 14 departamentos de la provincia de Salta.



## DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

### DR. MANUEL BELGRANO

- 59% de los usuarios totales jujeños
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 280 m<sup>3</sup>
- Consumo promedio mensual Residencial 54 m<sup>3</sup>

### EL CARMEN

- 11% de los usuarios totales jujeños

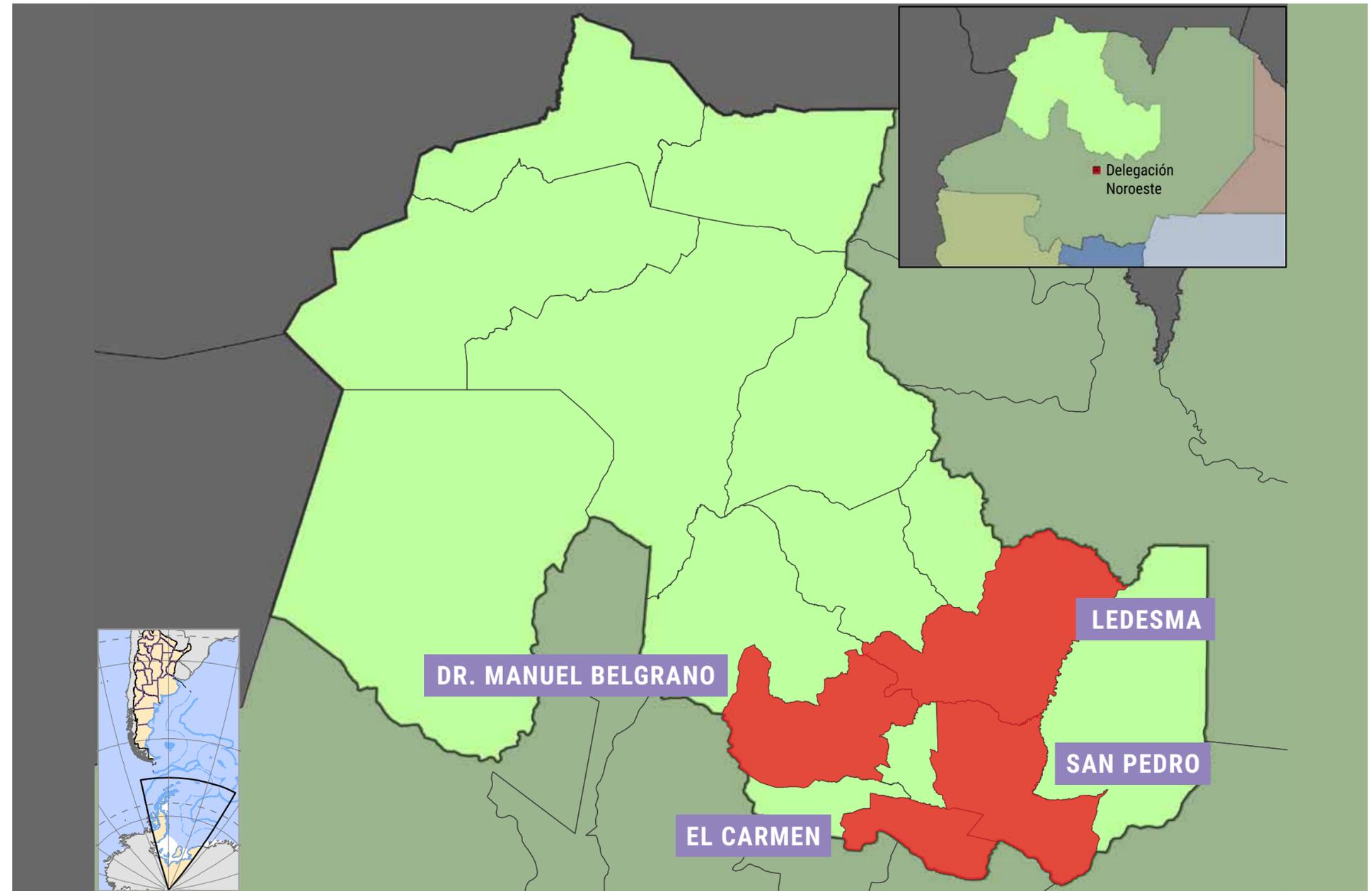
### LEDESMA

- 10% de los usuarios totales jujeños

### SAN PEDRO

- 10% de los usuarios totales jujeños

## REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE JUJUY



PROVINCIA DE JUJUY

**EXPANSIÓN  
DE CAÑERÍAS  
DE GASNOR S.A.**

---

## EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

# GASNOR S.A. 1996-2019

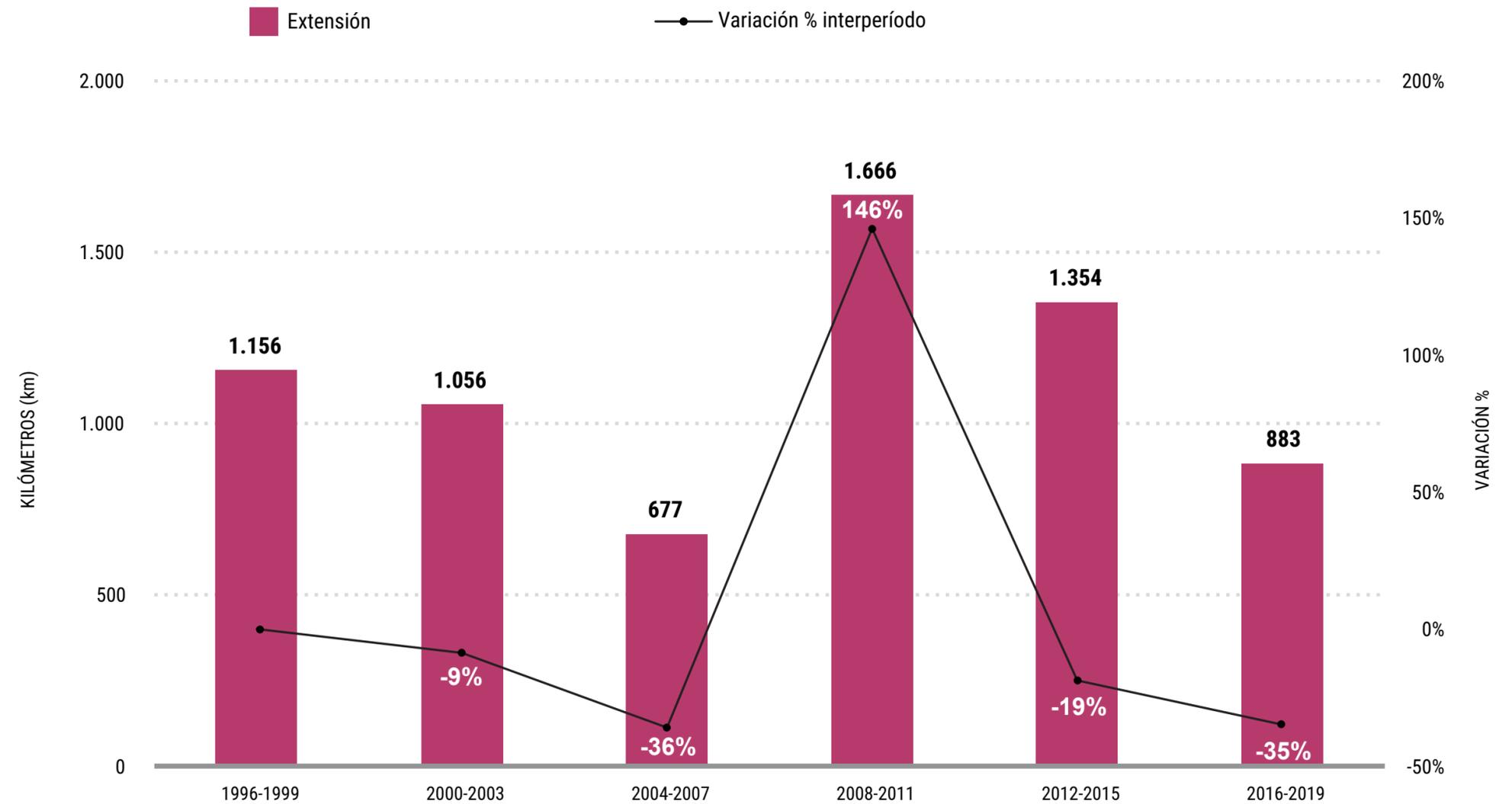
La extensión de cañerías que compone el Sistema de Distribución de gas por redes de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 11.918 km.

Durante el cuatrienio comprendido entre 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.156 km. Entre 2000 y 2003 se observa un descenso en el ritmo de incorporación del 9%, alcanzando 1.056 km, y en el cuatrienio siguiente la tendencia se acentúa, con una variación negativa del 36% y la incorporación de 677 km.

En 2008-2011 el ritmo de incorporación aumenta, sumándose 1.666 km, el valor más alto de la serie, con una variación del 146%.

En 2012-2015 se verifica una caída en el ritmo de incorporación del 19%. Sin embargo, es el segundo período con mayor incorporación de kilómetros (1.354 km).

En 2016-2019 el ritmo de incorporación experimenta un descenso del 35% en relación al período anterior, siendo la segunda más baja de toda la serie.



PROVINCIA DE JUJUY

# CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

---

## CANTIDAD DE USUARIOS

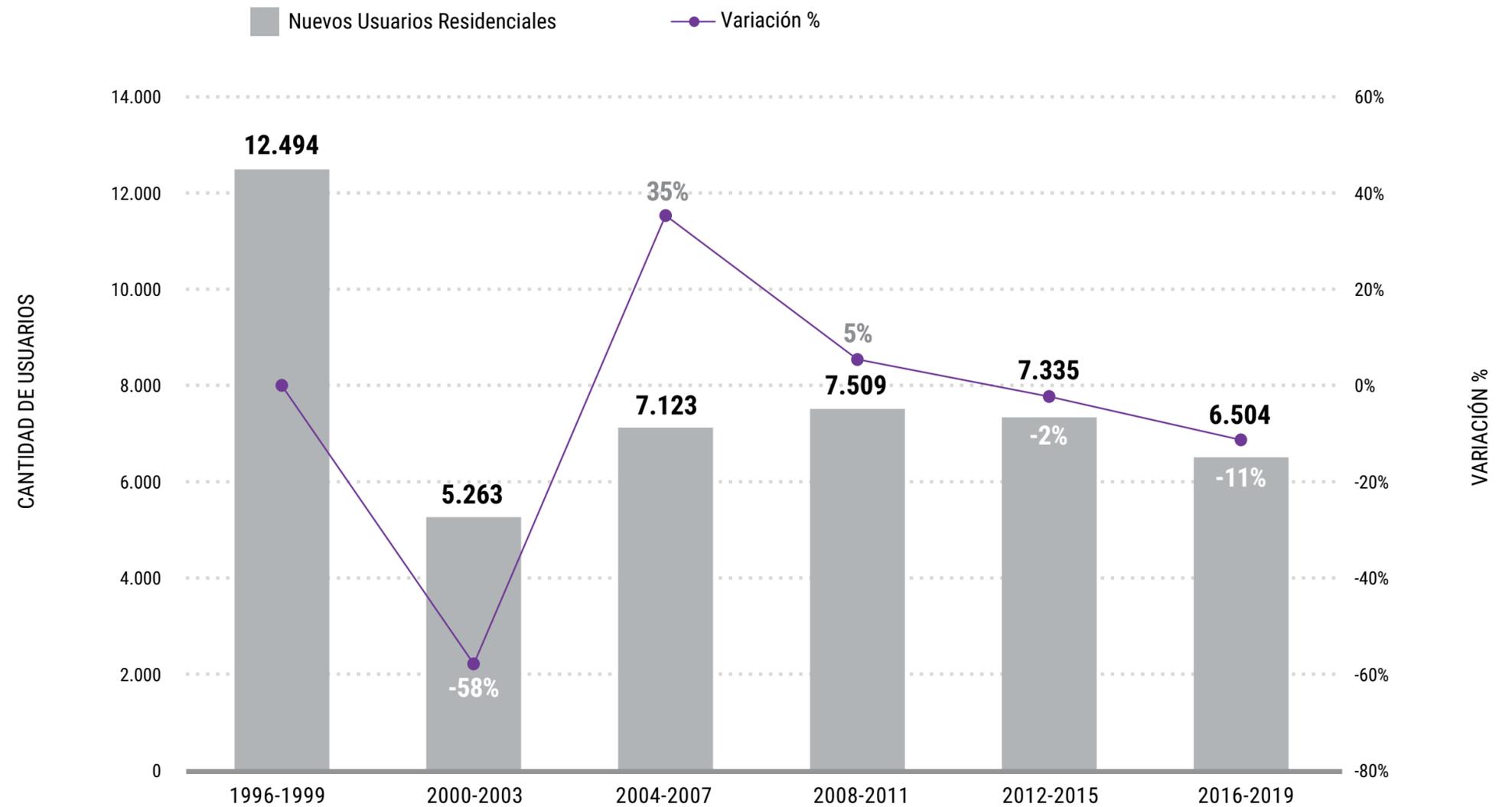
# RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales desciende su ritmo de crecimiento un 58% respecto al cuatrienio anterior, alcanzando la mayor caída de la serie.

En 2004-2007 la tendencia se revierte, incrementándose el ritmo de la incorporación en un 35%, siendo la mayor de toda la serie. En 2008-2011 continúan las variaciones positivas, aumentando el ritmo un 5%.

En 2012-2015 la tendencia vuelve a ser negativa y el ritmo porcentual de variaciones disminuye en un 2%.

Finalmente, en 2016-2019 se registra un ritmo de un 11% inferior al cuatrienio previo.



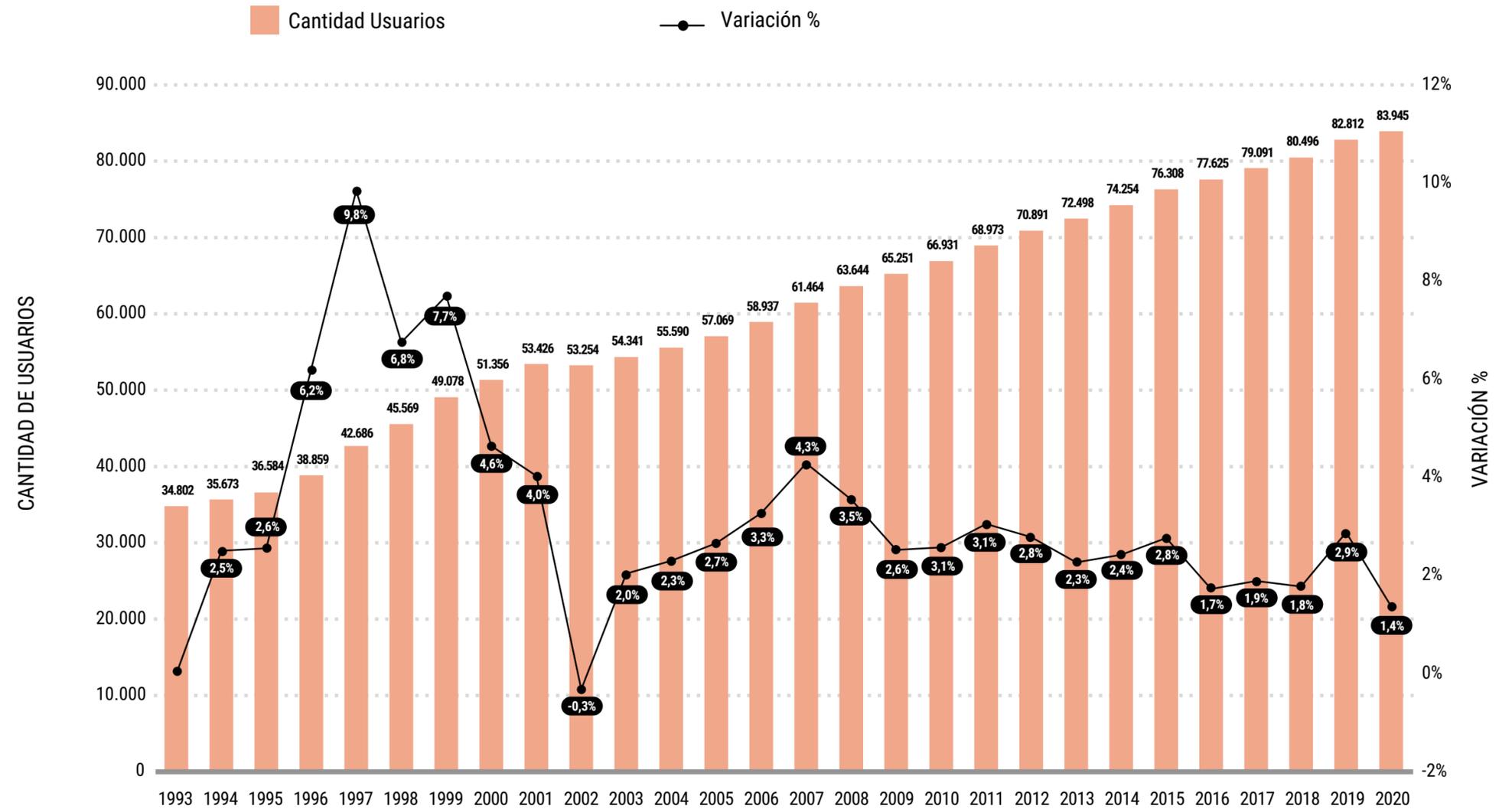
## CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

Entre 1993 y 2020 se registra un aumento del 141% en el ritmo de crecimiento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un promedio anual del 3,3%.

Entre 1993 y 2015, con excepción de 2002, el crecimiento del ritmo de incorporación de este tipo de usuarios se encuentra dentro o por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

A partir de 2016 la tendencia cambia, encontrándose el ritmo de incorporación, salvo en 2019, por debajo del crecimiento vegetativo.

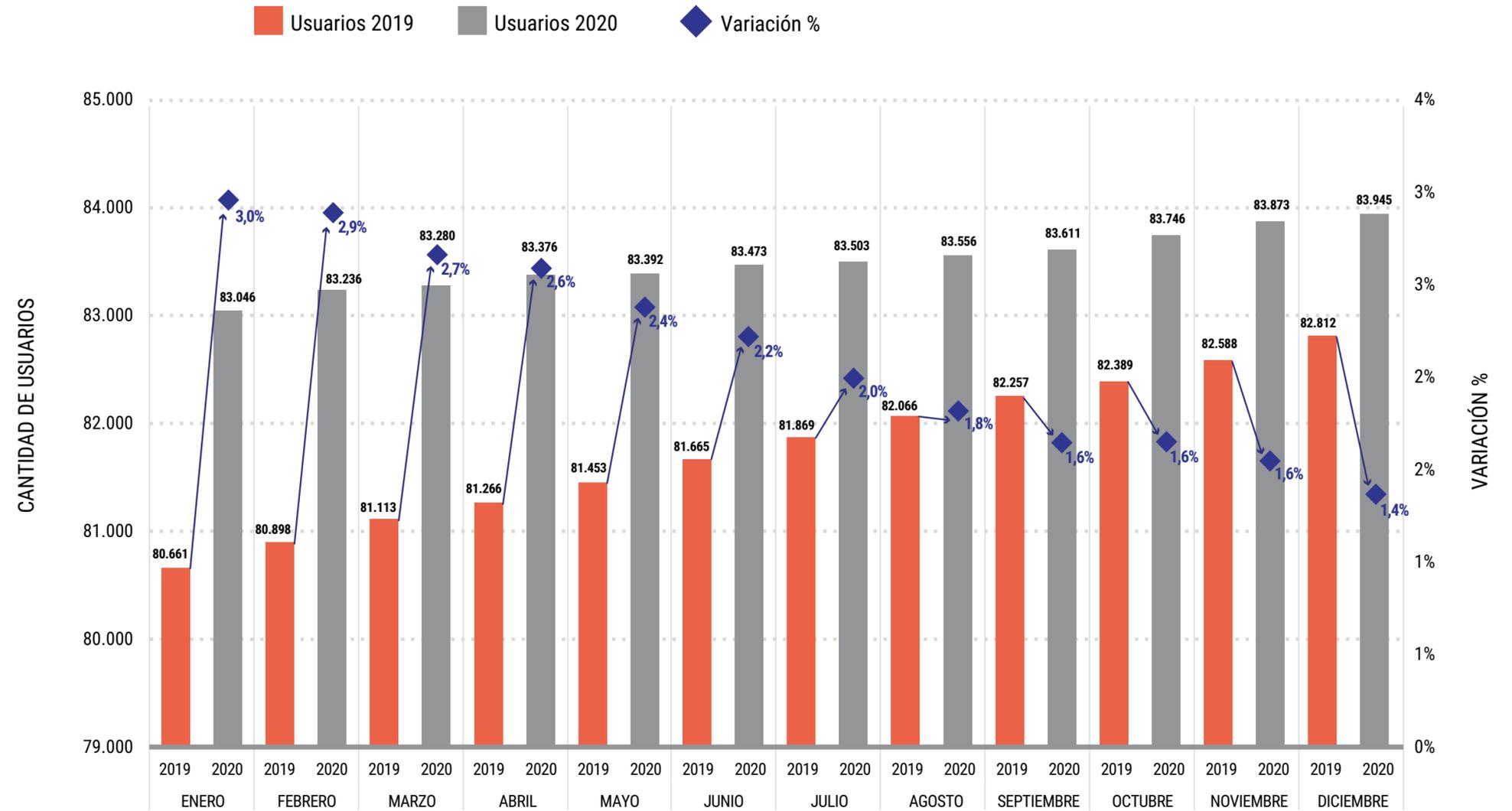
Las mayores variaciones se observan en 1997 y 1999, siendo del 9,8% y 7,7%, respectivamente.



Durante todo 2020 se observa un incremento de la cantidad de usuarios respecto del año anterior.

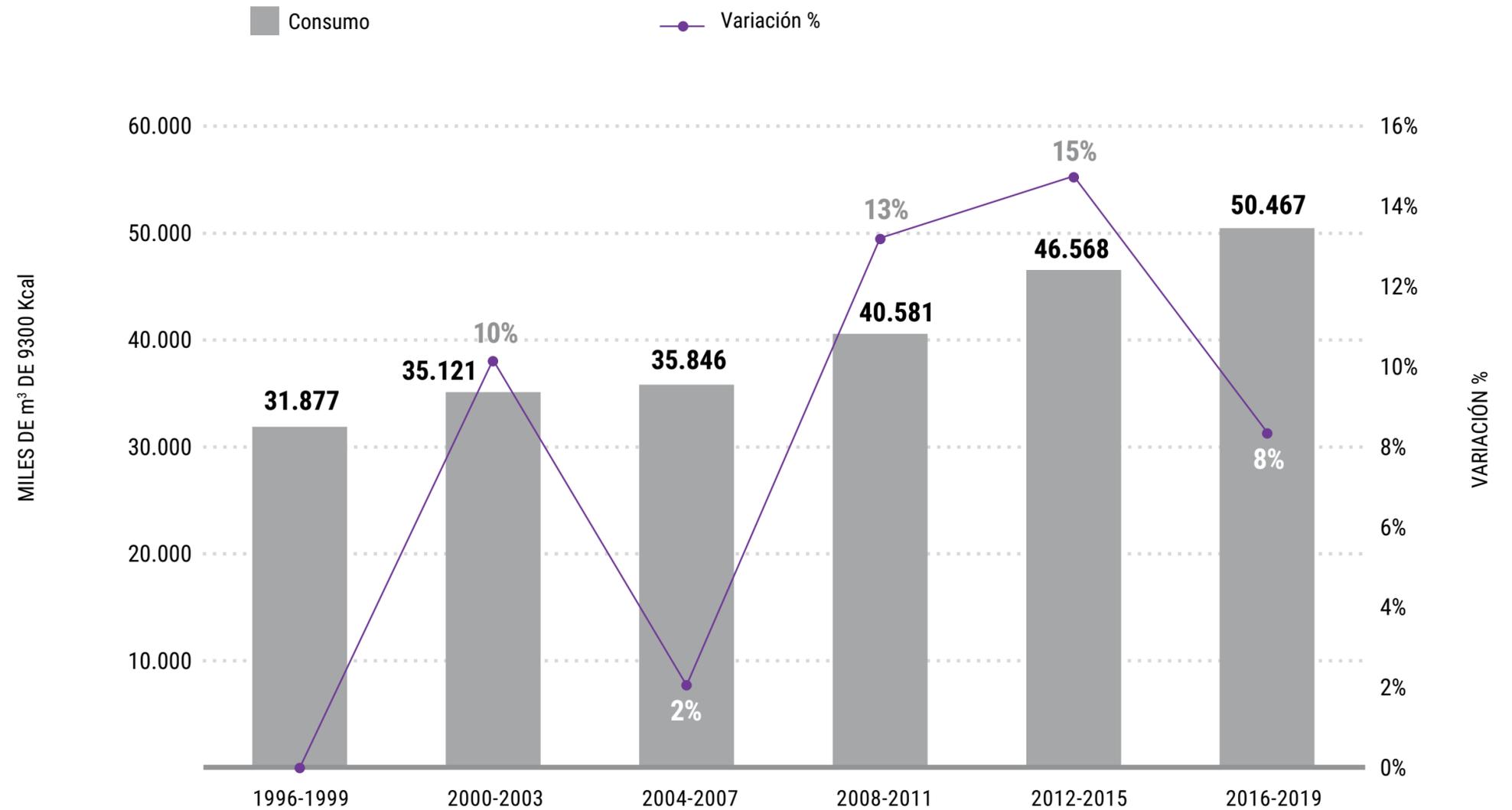
Hasta julio el ritmo de crecimiento se encuentra dentro de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual. A partir de agosto, la tendencia se revierte y el ritmo se encuentra por debajo.

## CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020



El consumo promedio de gas de los Usuarios Residenciales registra variaciones positivas en su ritmo de crecimiento durante toda la serie, alcanzando su máximo valor en 2012-2015 (15%).

## CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1996-2019

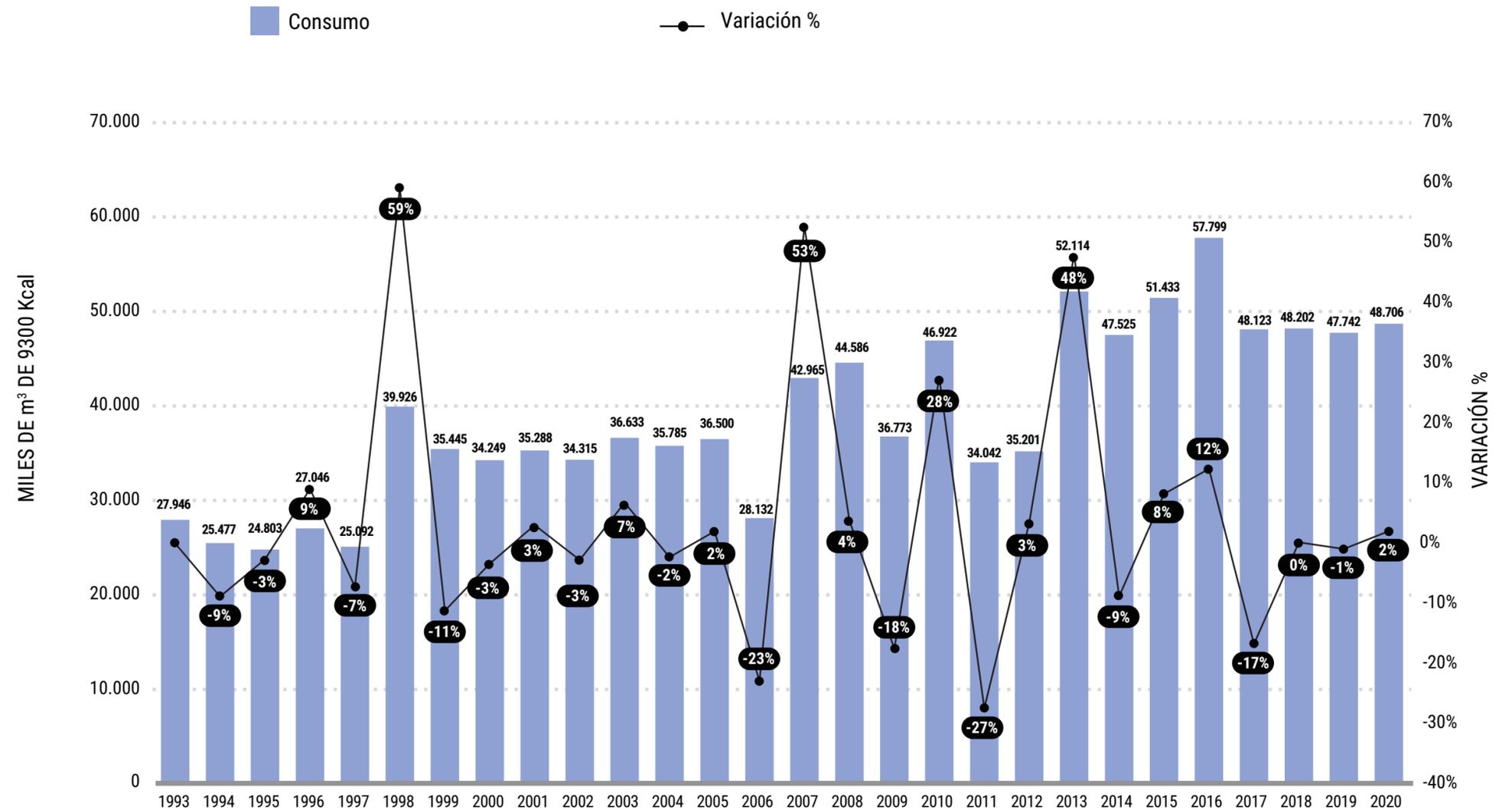


## CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

La serie muestra una tendencia irregular de crecimiento, que alterna variaciones positivas y negativas en el consumo anual de este tipo de usuarios.

Las mayores variaciones interanuales se registran en 1998, 2007 y 2013, con incrementos en el ritmo de consumo del 59%, 53% y 48%, respectivamente.

Las principales variaciones negativas de la serie acontecen en 2006, 2009 y 2011, con caídas interanuales del ritmo del 23%, 18% y 27%, respectivamente.

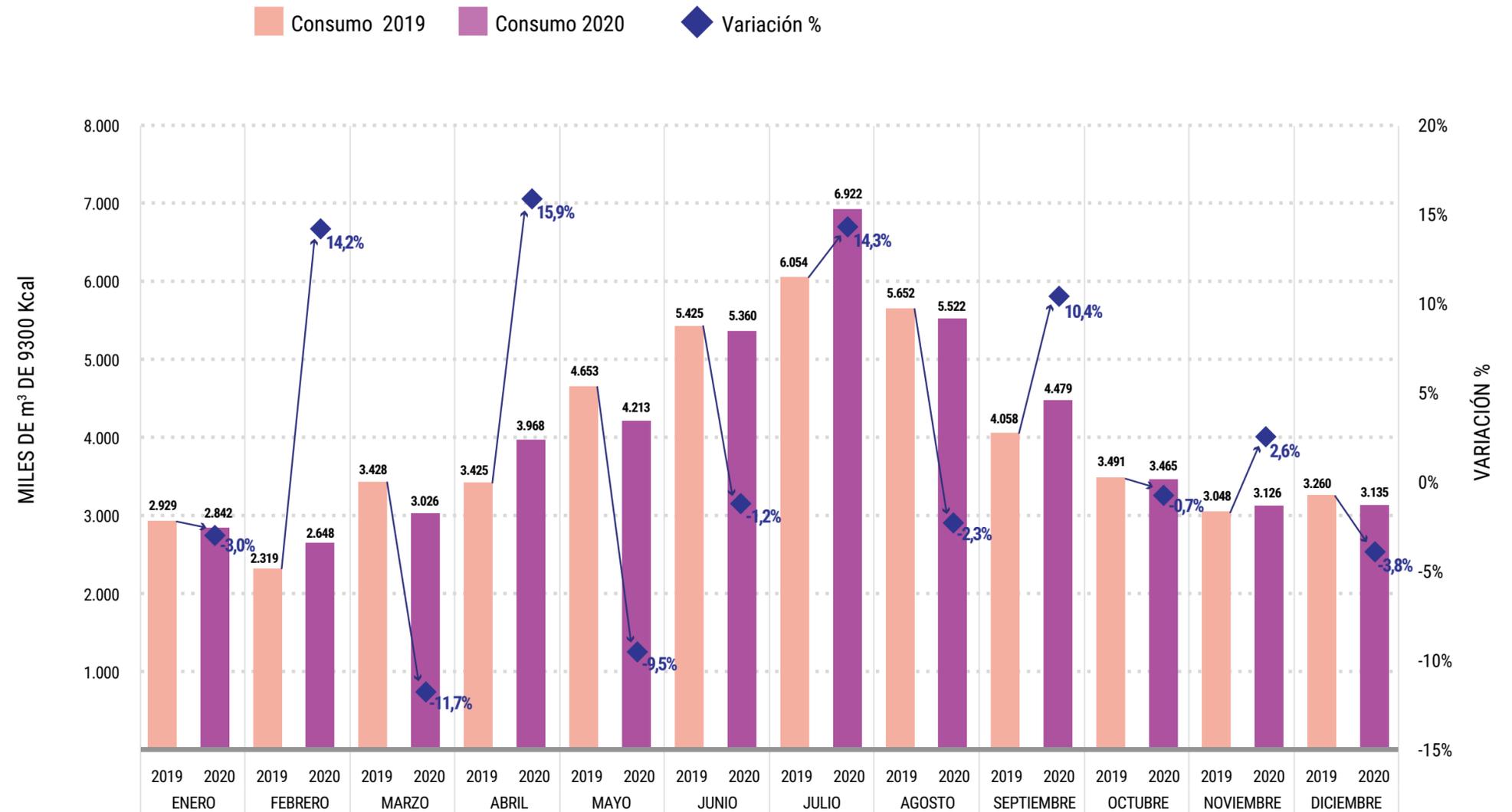


## CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

La curva de consumos se encuentra en sintonía con la evolución normal en función de su estacionalidad anual, asociada a las necesidades de calefacción, que implica aumentos considerables en períodos de menor temperatura y descensos marcados cuando esta aumenta.

Durante 2020 se registran caídas en el consumo en enero, marzo, mayo, junio, agosto, octubre y diciembre. Contrariamente, en los meses restantes se observan incrementos en los volúmenes consumidos, alcanzándose la mayor variación porcentual en el mes de abril (15,9%).

La tendencia expuesta en la serie guarda relación parcial con el total país, donde se registra una variación negativa en las puntas del período, en enero y marzo, por un lado; y en octubre y noviembre, por el otro, mientras que no se observan variaciones en agosto y en los meses restantes se advierten variaciones positivas.



PROVINCIA DE JUJUY

**CANTIDAD  
Y CONSUMO  
DE USUARIOS  
COMERCIALES  
E INDUSTRIALES**

---

En el cuatrienio 2000-2003 se registra un incremento en el ritmo de incorporación del 242%, el mayor de toda la serie.

Durante 2004-2007 se verifica una caída del ritmo de incorporación del 69%.

En 2008-2011 la tendencia vuelve a ser positiva, con un aumento en el ritmo de incorporaciones del 155%. La cantidad de usuarios incorporados en este cuatrienio ocupa el segundo lugar, superando a los usuarios incorporados durante el resto de la serie (con excepción de lo ocurrido en 2000-2003).

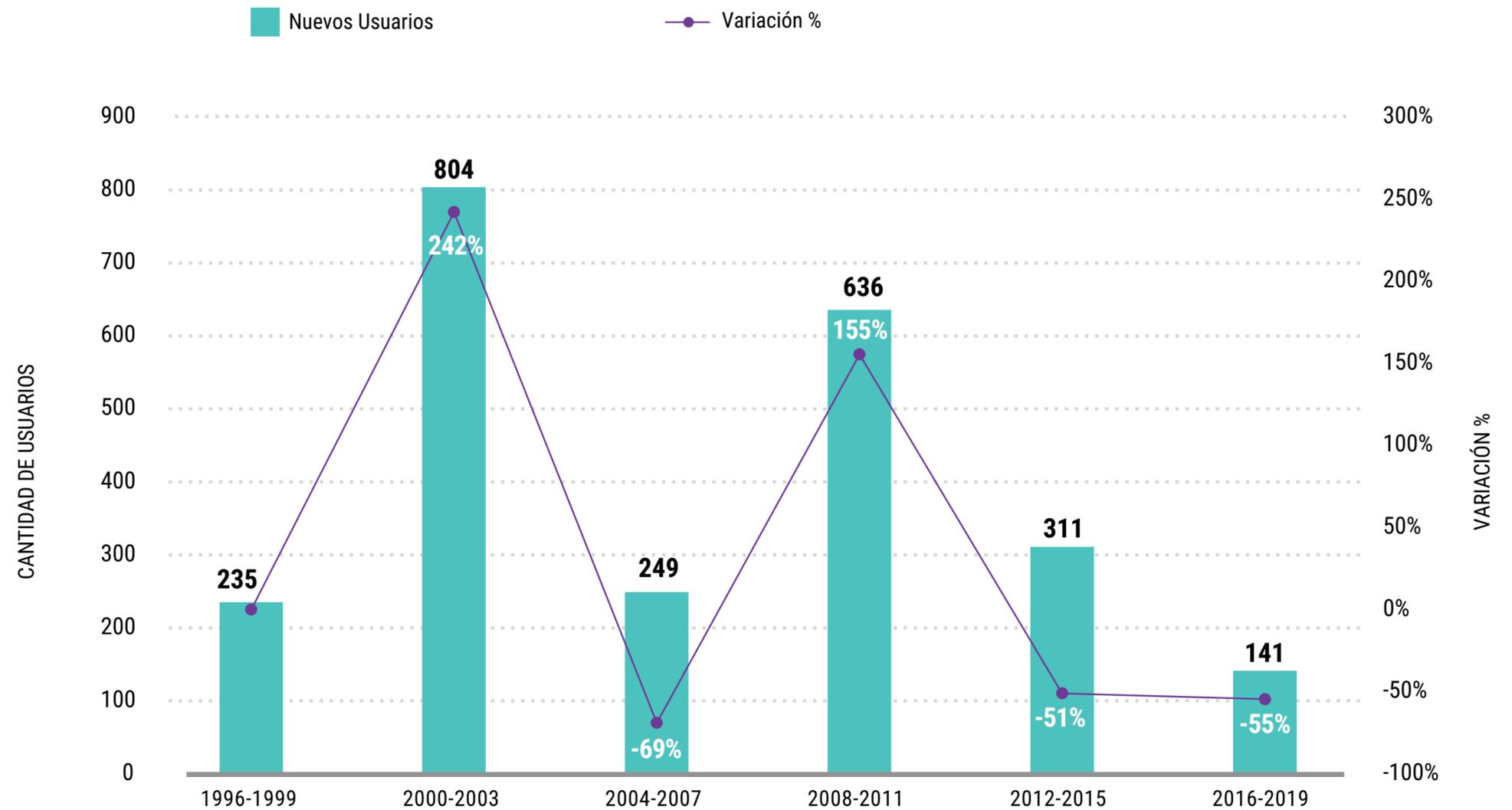
En 2012 y 2015 se registra una nueva caída de los usuarios incorporados, con una variación negativa del 51%.

En 2016-2019 el ritmo continúa a la baja, con una variación negativa del 55%, la más intensa de todo el período.

Cabe aclarar que la serie expone usuarios de servicio completo y unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).

## CANTIDAD DE USUARIOS

# COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019



## CANTIDAD DE USUARIOS

# COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2020

La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los proveedores por parte de consumidores directos (usuarios unbundling). Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

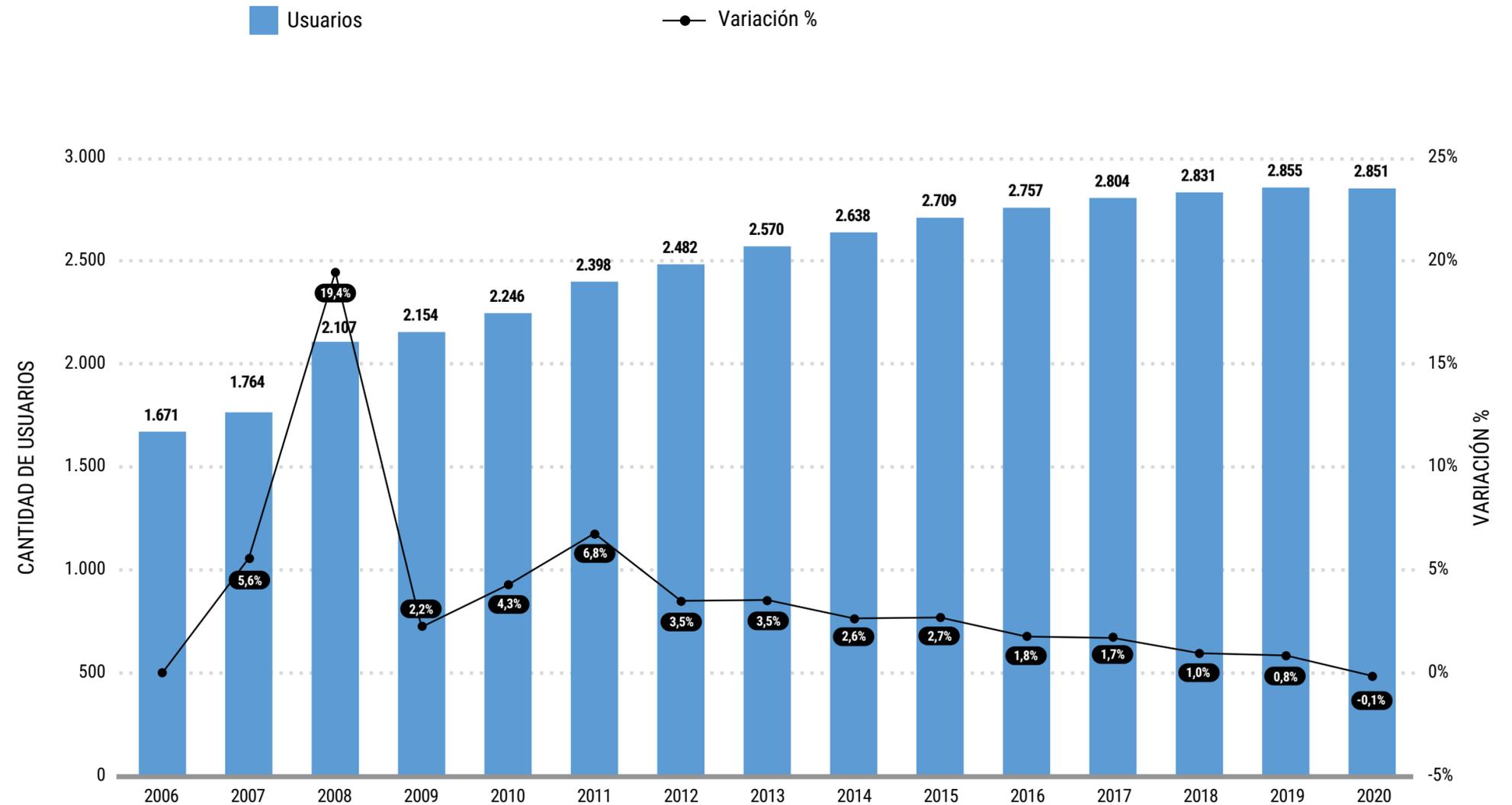
Entre 2006 y 2019 se observan variaciones positivas en la cantidad de usuarios, principalmente en 2008, que aumenta el ritmo de crecimiento en un 19,4%. Al respecto, entre 2006 y 2015 las variaciones superan el 2%.

A partir de 2016 la variación sigue siendo positiva, aunque decreciente, siempre por debajo del 2%.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19), se registra un descenso en el ritmo del 0,1%.

La evolución de la incorporación de este tipo de usuarios tuvo un comportamiento relativamente en sintonía con la evolución de las variables macroeconómicas del período, en tanto el Producto Bruto Interno (PBI) entre 2006 y 2015 aumentó un 3,3% promedio anual y entre el 2016 al 2019 tuvo un descenso de -1%.

La cantidad de usuarios a partir de 2019 pudo haber estado afectada por la implementación en dicho año de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.

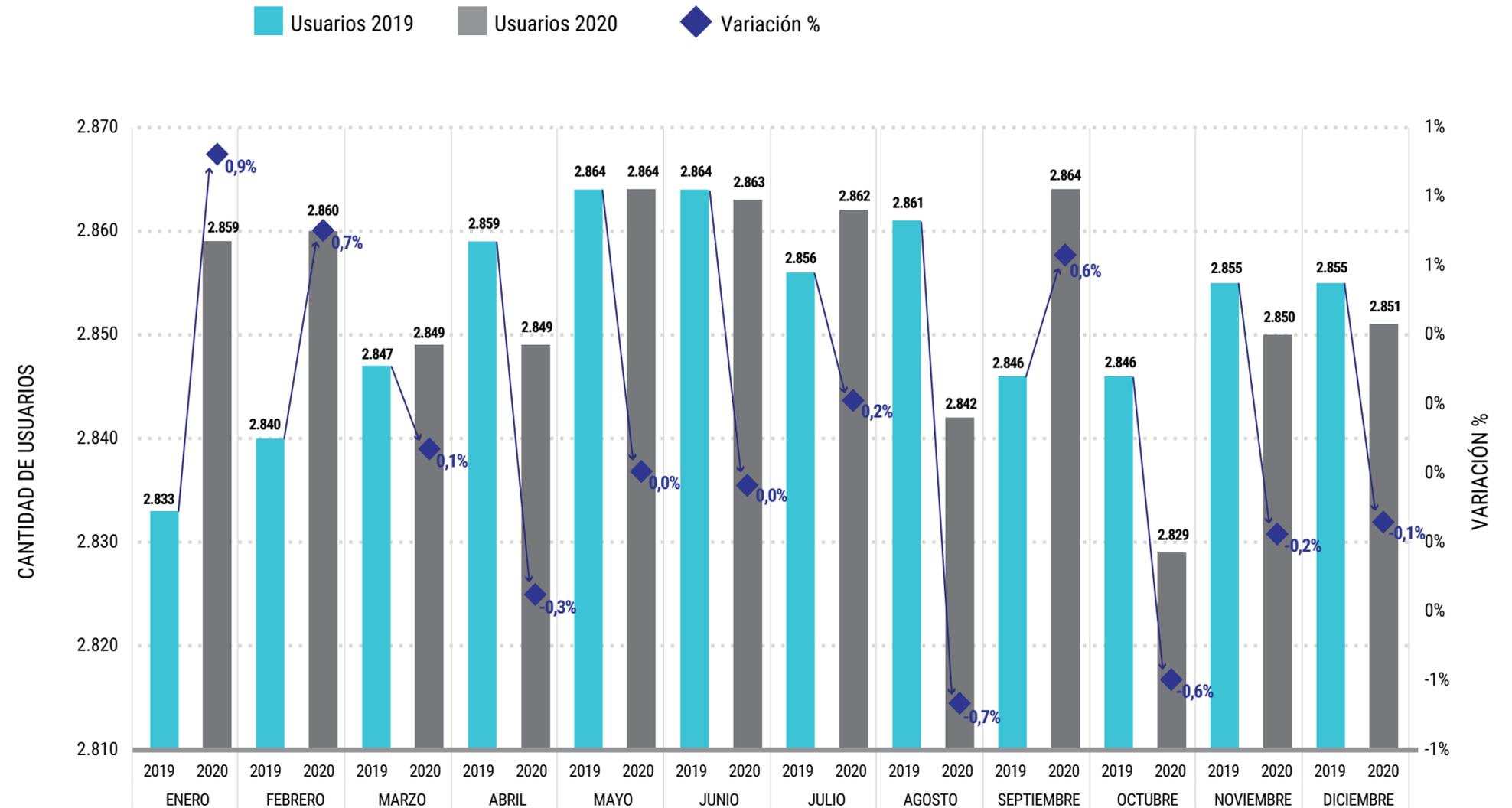


## CANTIDAD DE USUARIOS

# COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

Durante enero, febrero, marzo, julio y septiembre del 2020 se registra un leve incremento interanual en la cantidad de usuarios respecto de 2019. En los meses restantes la tendencia se revierte, observándose variaciones negativas, también leves.

La evolución en la cantidad de usuarios pudo haber estado afectada por la implementación en 2019 de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía. Posteriormente, y mediante el Decreto 892/20, todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.



## CONSUMO DE USUARIOS

# COMERCIALES E INDUSTRIALES 1996-2019

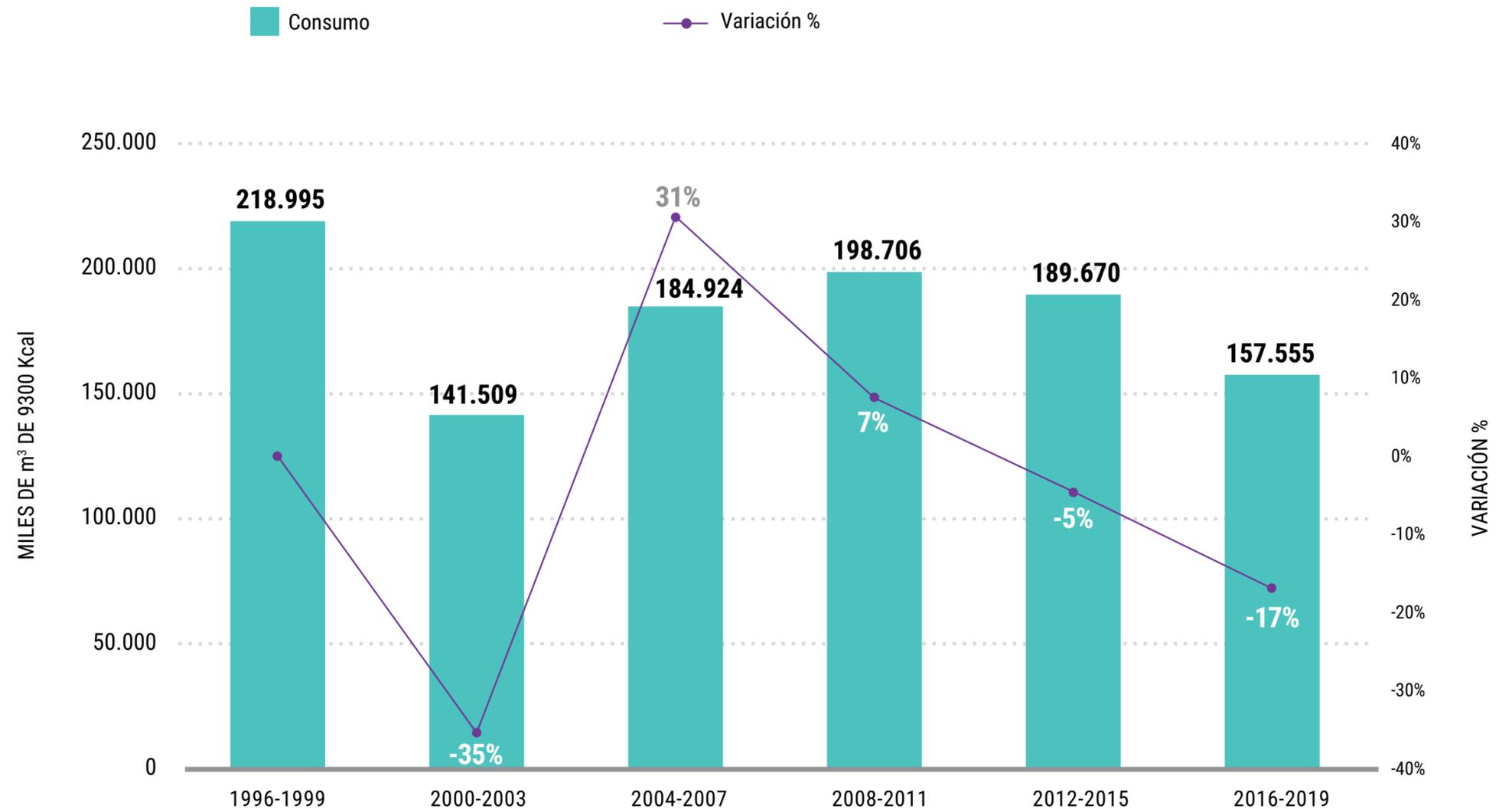
En el cuatrienio 2000-2003 se evidencia una caída del 35% en el ritmo de consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

En 2004-2007 se registra un incremento en el ritmo de crecimiento del consumo del 31% para este tipo de usuarios, observándose la mayor variación de la serie. Entre 2008 y 2015 la evolución creciente continúa y se verifica una variación del 7%.

En 2012-2015 la tendencia se revierte, y el ritmo de crecimiento del consumo cae un 5%.

En 2016-2019 la variación negativa se acentúa, alcanzando una caída del ritmo del 17%, la segunda más importante de la serie.

La serie expone tanto consumo de usuarios de servicio completo como de usuarios unbundling, entendiendo a estos últimos como aquellos que compran de manera directa el gas natural a los proveedores (productores y comercializadoras).



## CONSUMO DE USUARIOS

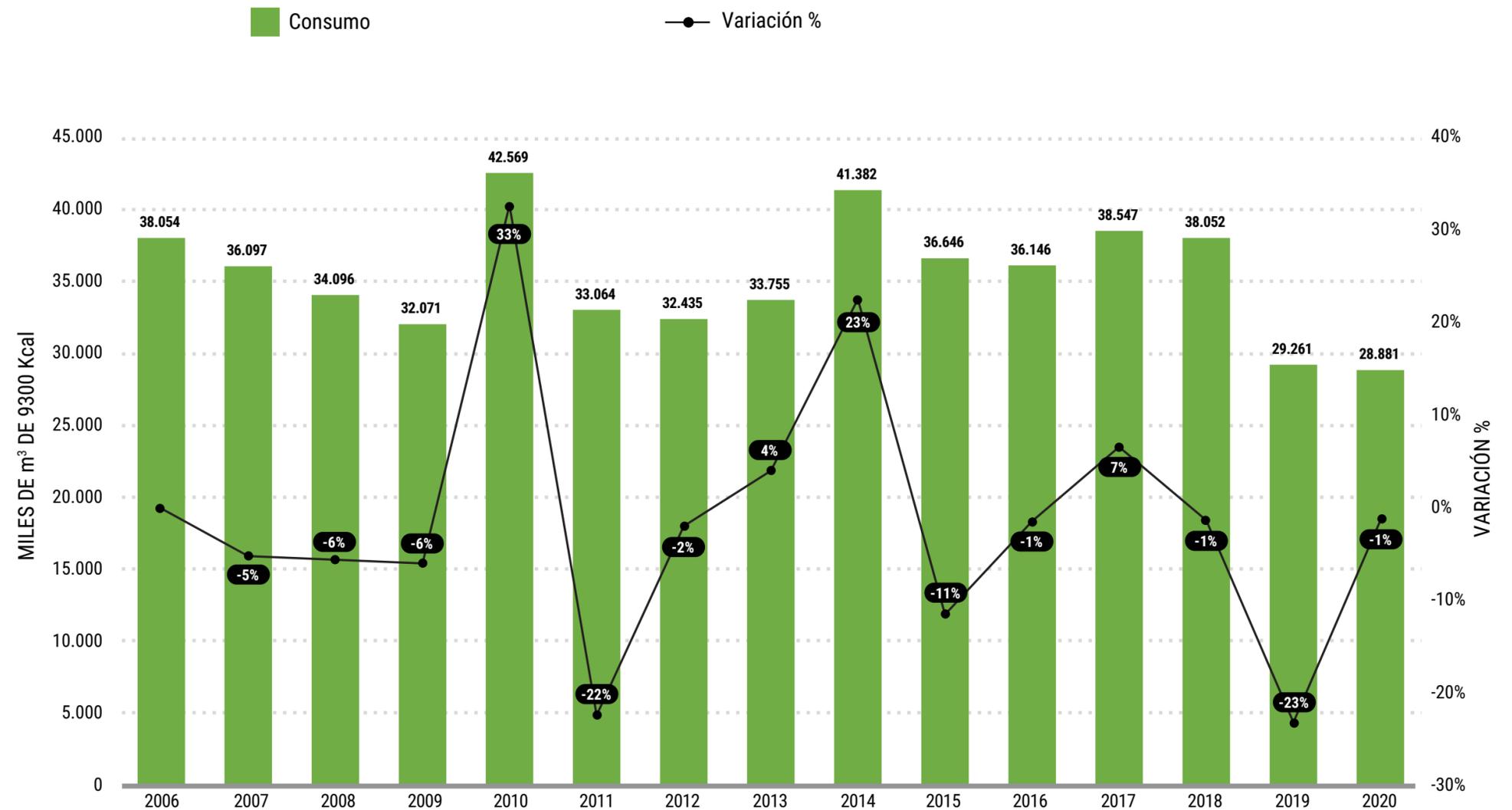
# COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2020

La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de consumidores directos, ni pequeños de grandes usuarios.

Entre 2006 y 2012, con excepción de 2010, se registran caídas en el ritmo de crecimiento de los volúmenes consumidos que alcanzan una variación del -22% en 2011. En los dos años siguientes los volúmenes se incrementan, para volver a caer en 2015.

Entre 2016 y 2019 continúa la tendencia a la baja, con excepción de 2017, alcanzando en 2019 la caída más intensa de la serie, de un 23%.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19) y la medida preventiva de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) implementada para restringir la movilidad con fines sanitarios, este tipo de usuarios vio nuevamente afectado su consumo, con una disminución en el ritmo del 1%.



## CONSUMO DE USUARIOS

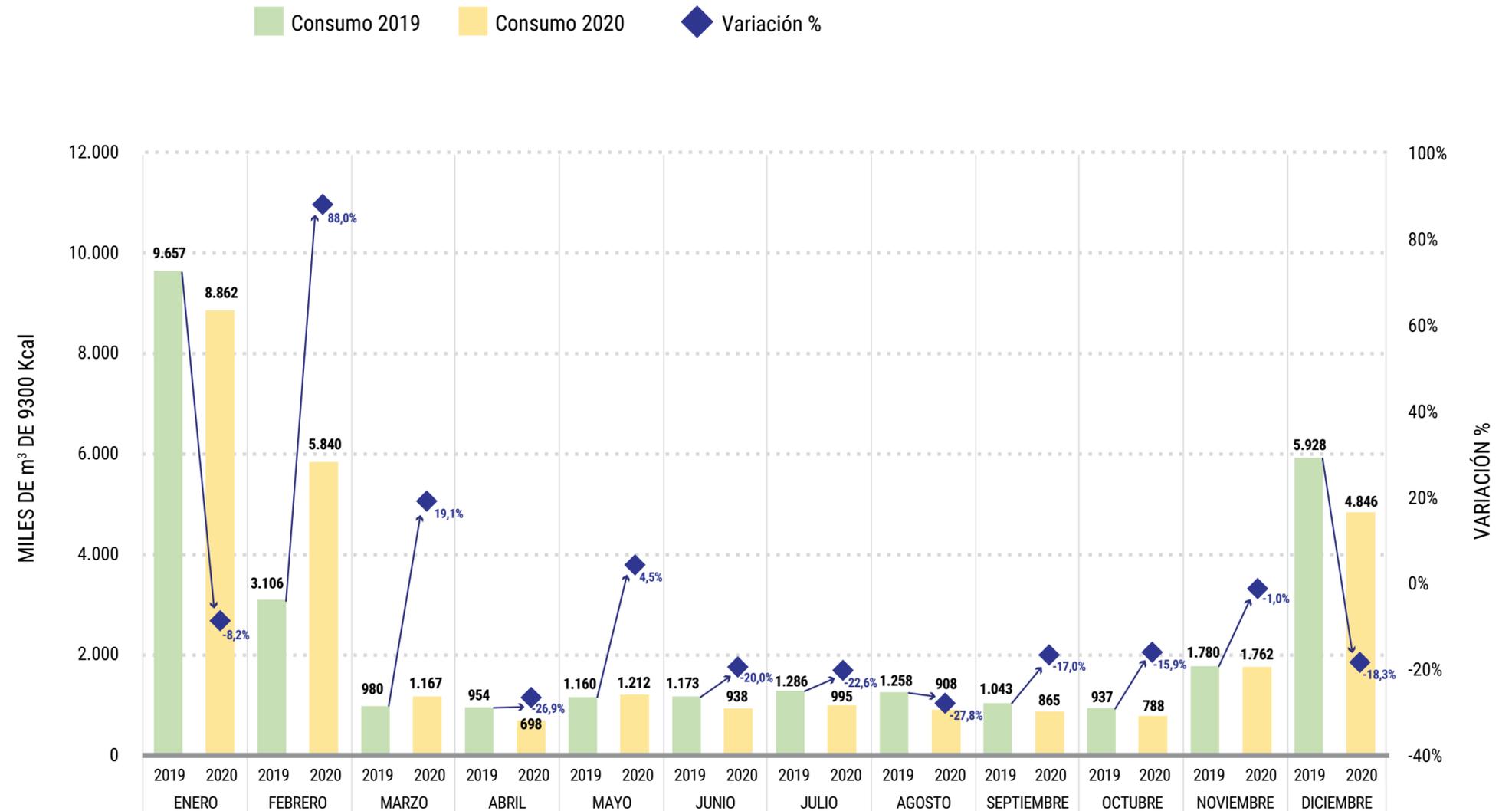
# COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

Durante 2020 se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia, con excepción de los meses de febrero, marzo y mayo, en los que se evidencia un incremento respecto del año anterior.

La tendencia expuesta en la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

Adicionalmente, la evolución en el consumo de usuarios Comerciales e Industriales Pequeños de la provincia tuvo lugar en el marco de un descenso de la actividad económica, del 10% acumulado anual para 2020, de acuerdo al Estimador Mensual de la Actividad Económica (EMAE), calculado por el INDEC. En 2019, esta caída acumulada anual había sido del 2,1%.

Por último, el consumo también pudo haber estado afectado en alguna medida por la implementación de la opción de compra directa del gas por parte de los usuarios SGP del grupo III a productores o comercializadores mediante la Resolución ENARGAS 750/19 y en concordancia con la Resolución 175/19 de la Secretaría de Energía, y por la actualización posterior a través del Decreto 892/20. Allí se estableció que todos los usuarios SGP del grupo III debieron adquirir el gas en boca de pozo de forma directa por lo que dejaron de perte.



PROVINCIA DE JUJUY

**INDICADORES  
PROVINCIALES  
DEL MERCADO  
DE GNC**

---

**GNC**

# RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1995-2020

En 1996 el promedio de gas entregado por estación de GNC evidencia un crecimiento impulsado por el mayor incremento en la entrega de gas por sobre los puntos de carga.

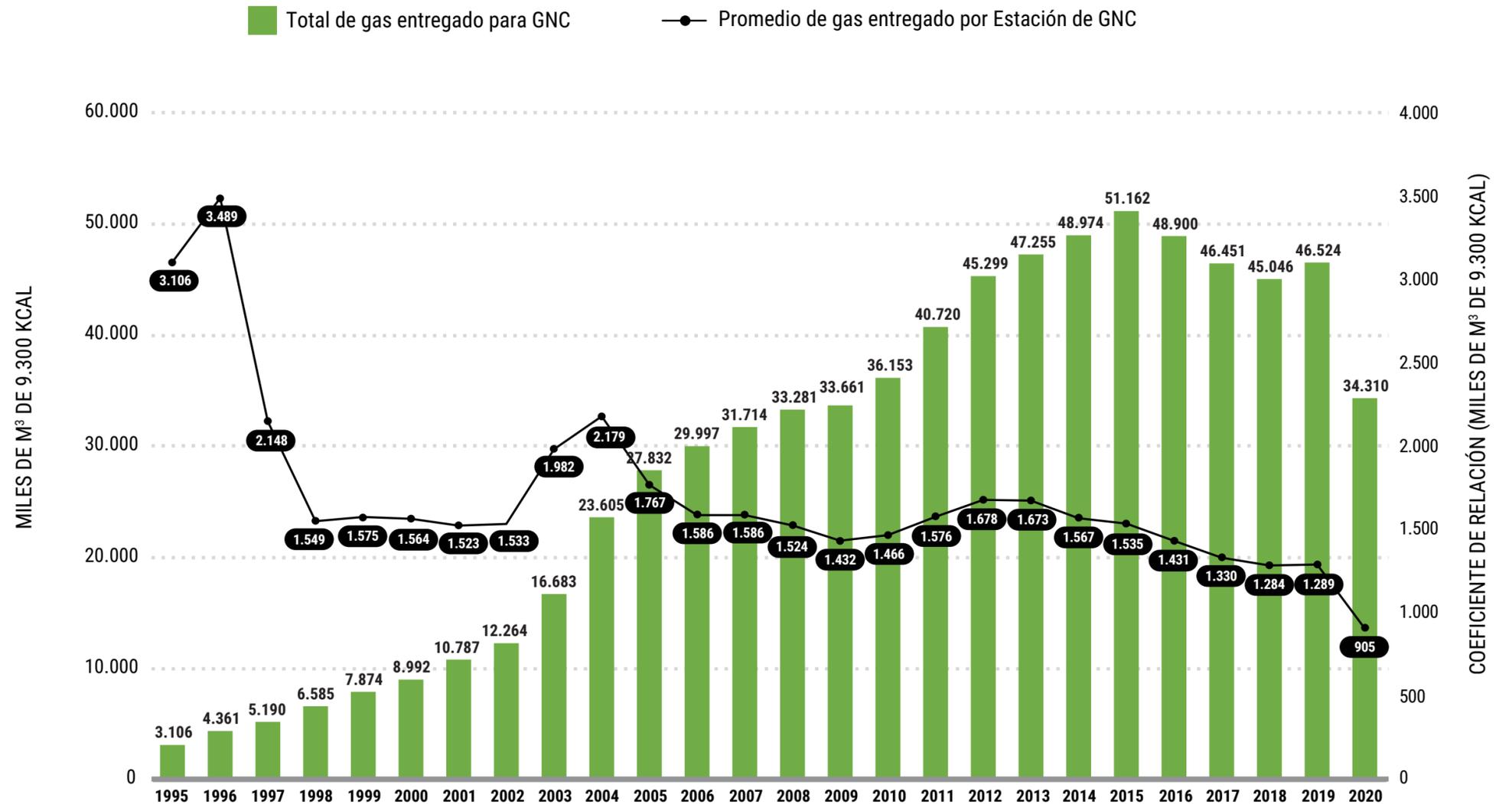
En 1997 la tendencia se revierte hasta alcanzar en 2002 el valor de 1.533 miles de m<sup>3</sup> por estación. Esta evolución estuvo marcada por lo ocurrido en 1997 y 1998, cuando se observa la mayor caída del indicador en términos porcentuales de toda la serie, a raíz del incremento más acentuado de las estaciones por sobre el gas entregado (85% vs. 23% en promedio anual 1997 y 1998).

En 2003 y 2004 se observa un incremento del indicador, impulsado por las mayores alzas del gas entregado por sobre las estaciones de carga.

En 2005-2009 se registra una tendencia a la baja del indicador, que alcanzó niveles similares a los de 2002 (1.432 miles de m<sup>3</sup> en 2009). El decrecimiento de estos años estuvo motorizado por una suba promedio anual del 18% de las estaciones de carga, que fue mayor a la del gas entregado para GNC, de un promedio anual del 7%.

A partir de ahí se observa un crecimiento leve pero continuo del indicador de un promedio anual del 5% hasta 2012, originado en la variación más pronunciada en el gas entregado en relación con la cantidad de puntos de carga.

El período 2013-2020 se caracteriza por una caída sostenida del indicador, a raíz del aumento promedio del 5% en las estaciones de carga hasta 2018 respecto del estancamiento en promedio del gas entregado. En 2019, se observa un muy leve incremento y en 2020 la caída que venía presentando el indicador hasta 2018 se profundiza, como consecuencia del notable descenso del gas entregado (26% en relación con 2019), en comparación con las estaciones (que aumentaron un 5%).



Entre 1998 y 2001 la evolución de la relación entre los vehículos habilitados y las estaciones de carga alterna bajas y altas, que culminan en 2001 con valores similares a los del inicio del período.

A partir del 2002 y hasta el 2004 el indicador aumentó en promedio un 26% anual, llegando a los valores máximos de la serie, a raíz de un crecimiento más pronunciado en la habilitación de vehículos con respecto a las estaciones de carga.

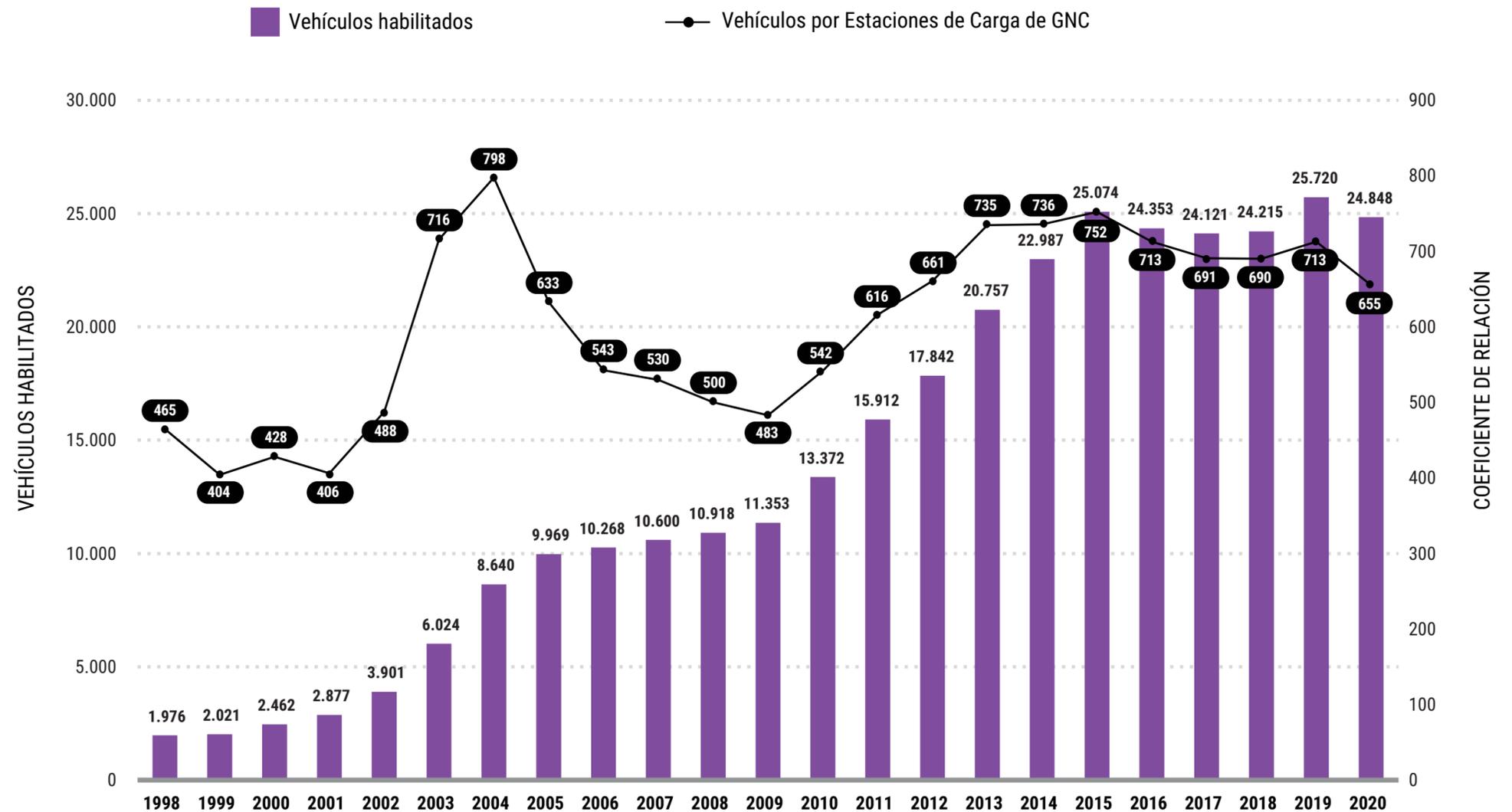
Entre 2005 y 2009 y se verifica una caída continua del indicador, que alcanza valores similares a los del inicio de la serie en 2009 (483 vehículos por estaciones de carga). El decrecimiento anual del indicador durante estos años alcanzó un promedio anual de 9%, como producto de las variaciones más altas de los puntos de carga (18% promedio anual) respecto de la evolución del parque automotor habilitado (6% promedio anual).

Entre 2010 y 2015 se evidencia una suba del indicador, que alcanza un 56% en 2010 respecto de los valores de 2009. Durante esta etapa el crecimiento se originó por una suba más pronunciada en la variación de la cantidad de vehículos habilitados en relación con la de los puntos de carga.

Desde 2016 en adelante el indicador experimenta descensos hasta 2020, con la excepción de 2019. En este caso las bajas fueron impulsadas por la baja de los vehículos habilitados, mientras que las estaciones registraron variaciones positivas de 2016 a 2018 (promedio anual del -1% vs. 2%). Esta tendencia se revierte momentáneamente en 2019 para volver a registrarse en 2020.

## GNC

# RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020



PROVINCIA DE JUJUY

# BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL Y ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO

---

## BENEFICIARIOS

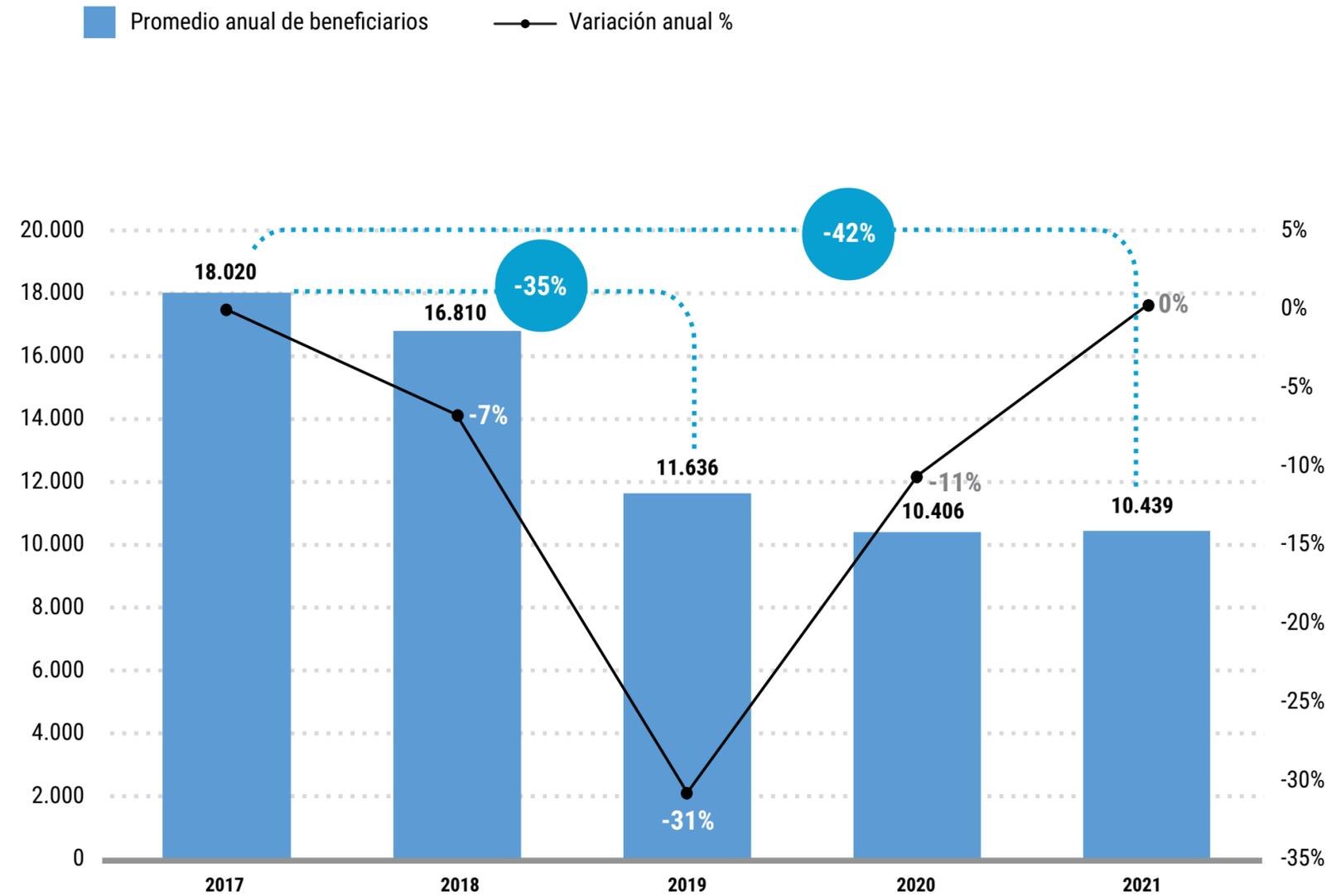
# TARIFA SOCIAL 2017-2021

Entre 2017 y 2021 los usuarios beneficiarios jujeños de la Tarifa Social disminuyeron en un 42%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 5.100 usuarios y usuarios de la provincia como consecuencia de las medidas dispuestas por la ex Secretaria de Gobierno de Energía.

En 2020, y con el escenario económico condicionado por la pandemia (COVID-19), la caída de los beneficiarios incorporados alcanza el 11%.

En 2021 no se observan variaciones respecto de la cantidad de beneficiarias y beneficiarios de la provincia.



## BENEFICIARIOS

# ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2017-2021

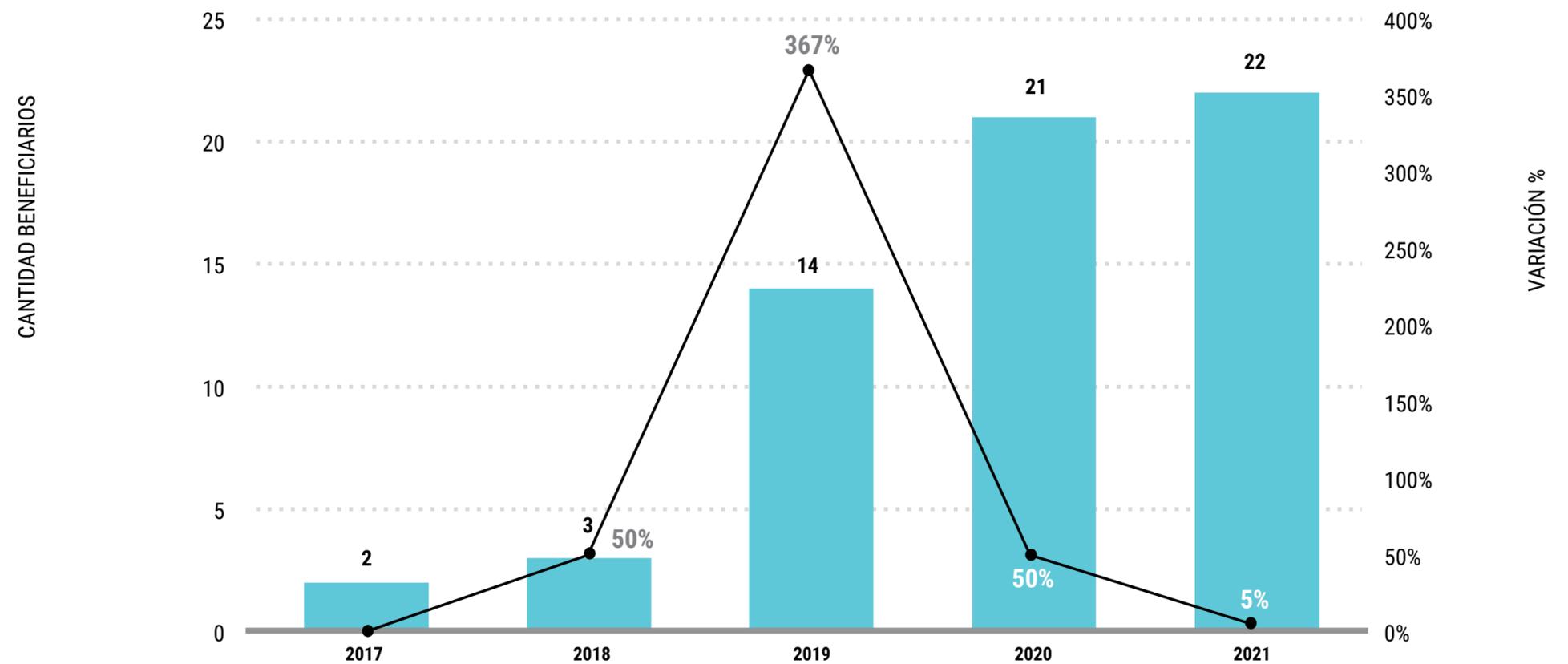
Entre 2017 y 2021 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 1.000%.

En 2017 y 2018 la cantidad de Instituciones beneficiarias se mantuvo relativamente estable, alcanzando un total de 3 en 2018.

En 2019 se incorporaron 11 EBP y al año siguiente 7. En 2021 se verifica un leve incremento del 5%.

Las incorporaciones en 2020 y 2021 están ligadas, entre otros factores, al trabajo de las Comisiones de Usuarios y Usuarías creadas en el ámbito del ENARGAS.

■ Promedio anual de beneficiarios    ● Variación anual %



PROVINCIA DE JUJUY

**FACTURA PROMEDIO  
USUARIOS  
RESIDENCIALES**

---

## USUARIOS RESIDENCIALES

# FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Noroeste, fue de 24% en comparación al 81% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

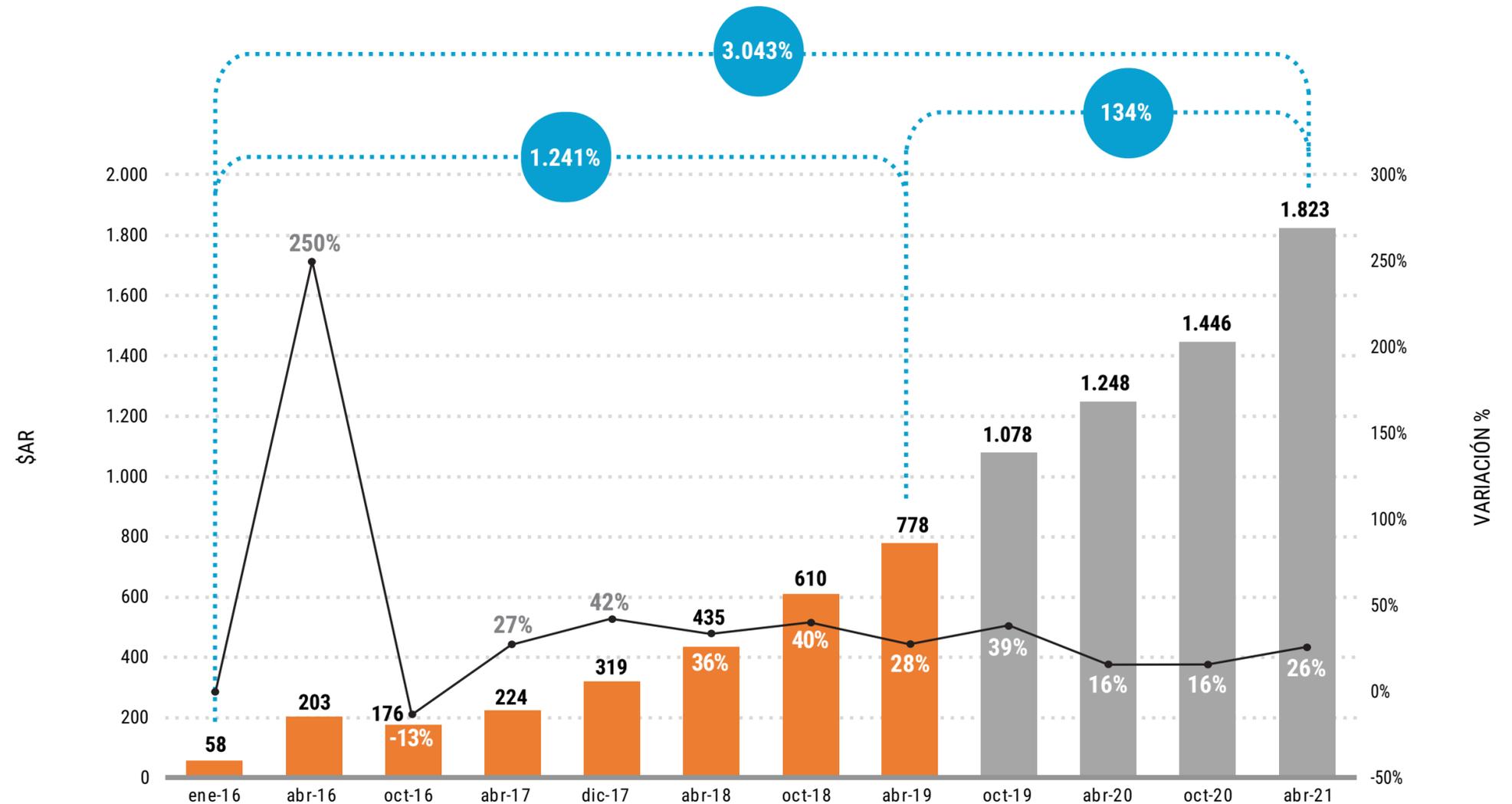
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 91% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 1.241%, equivalente a \$720 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 134% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de Jujuy podría haberse incrementado en un 3.043% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE JUJUY

**FACTURA PROMEDIO  
USUARIOS  
RESIDENCIALES  
DE GASNOR S.A.**

---

## FACTURA DE GAS NATURAL - GASNOR S.A.

# RESIDENCIALES - FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)

Entre enero 2016 y abril 2019 se registró un incremento superior a la inflación acumulada en cada período.

En 2017 la inflación acumulada, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC, Región Noroeste, fue de 24% en comparación al 79% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

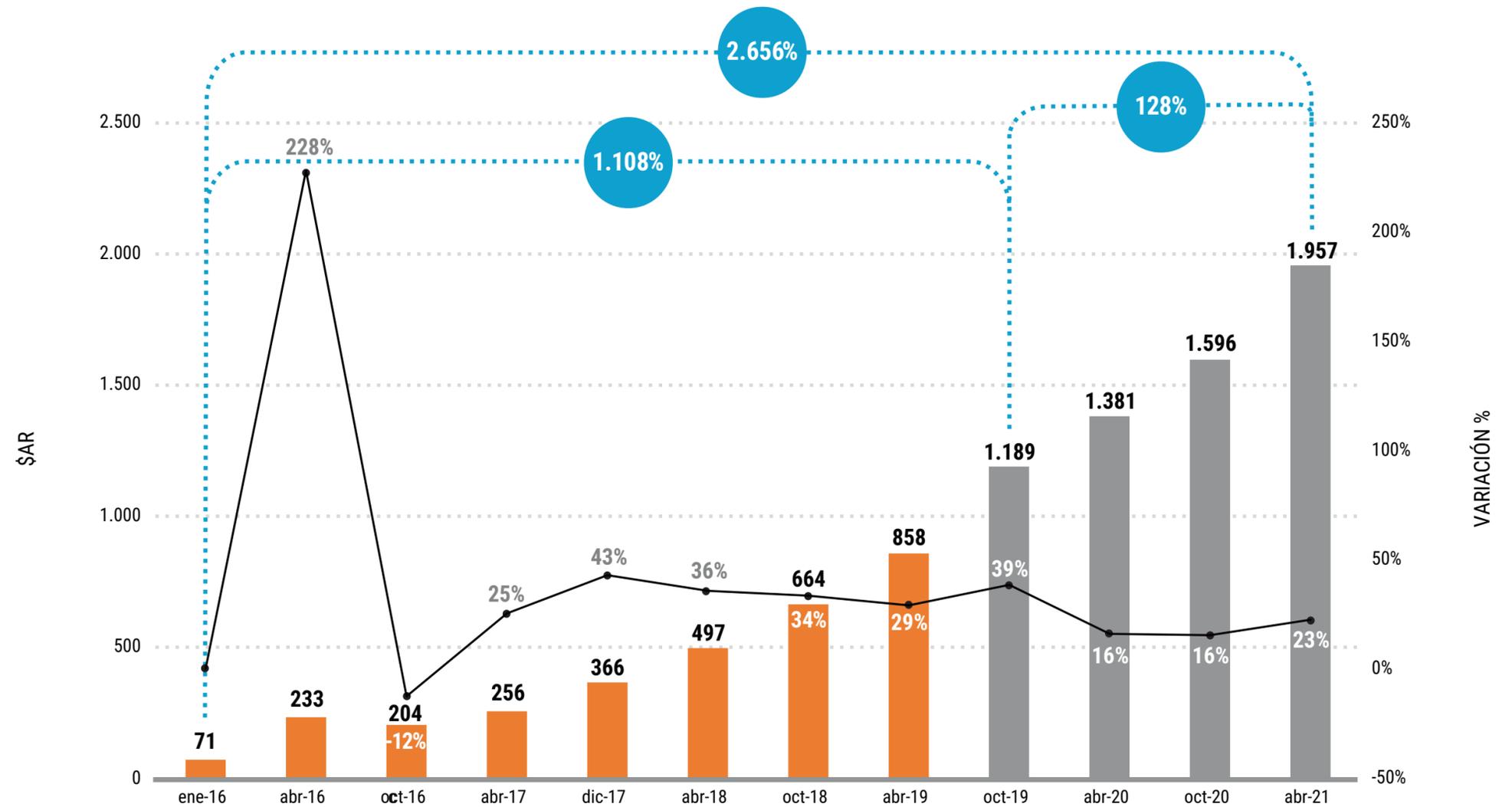
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 81% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 1.108%, equivalente a \$787 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

A comienzos de 2020, producto de la Emergencia Tarifaria establecida por la ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, el congelamiento se extendió hasta el mes de diciembre de este año. A su vez, mediante el Decreto N° 1020/20, el Poder Ejecutivo Nacional determinó el inicio de la Renegociación de la Revisión Tarifaria Integral vigente y prorrogó el mantenimiento tarifario por un plazo adicional de 90 días corridos, o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del "Régimen Tarifario de Transición".

De no haberse aplicado dicha Emergencia, y de continuar con el mecanismo de ajuste de tarifas previo a la misma, en abril 2021 las facturas promedio habrían alcanzado un 128% de aumento con respecto a las que surgen a partir de los cuadros tarifarios aprobados en abril 2019. Esto determina que la factura promedio residencial de los usuarios de Gasnor S.A. podría haberse incrementado en un 2.656% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE JUJUY

# RECLAMOS

---

## RECLAMOS

# PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante 2020 ingresaron en la provincia de Jujuy un total de 3.430 reclamos, que representan aproximadamente el 1% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria se redujo un 22% respecto al año anterior.

En 2019 y 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Jujuy ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 68% y el 58%, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 28% en 2019 y el 39% en 2020. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 4% y 3%.

En 2019 el 79% de los reclamos ingresados en la Provincia de Jujuy resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 21% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 84% resultaron improcedentes y el 16% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

En enero se observa un incremento del 3% en la cantidad de reclamos ingresados, siendo junto con marzo y octubre los únicos meses con signo positivo de la serie. Entre abril y julio se observan descensos interanuales pronunciados que oscilan entre el 42% (abril) y el 38% (mayo). Desde agosto y hasta el final del período analizado, con excepción de octubre, continúan registrándose descensos menos pronunciados, que oscilan entre 13% (septiembre) y 40% (diciembre).

