



INFORME PROVINCIAL

TIERRA DEL FUEGO

ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

Evolución del servicio público
de gas natural por redes

DICIEMBRE 2021

CANTIDAD DE
HABITANTES

127.205

(0,3% DEL TOTAL PAÍS)

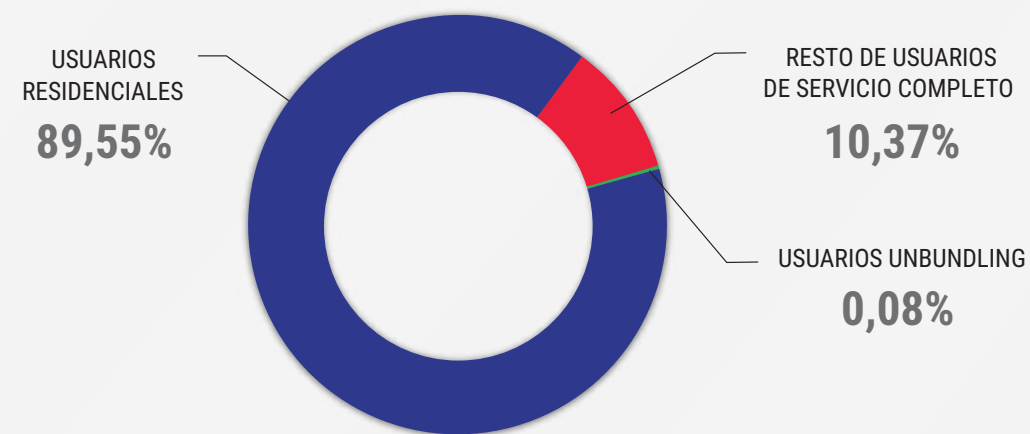
PRODUCTO BRUTO
GEOGRÁFICO (PBG)

≈ 1%
DEL PBI

TOTAL DE USUARIOS
DE GAS POR REDES

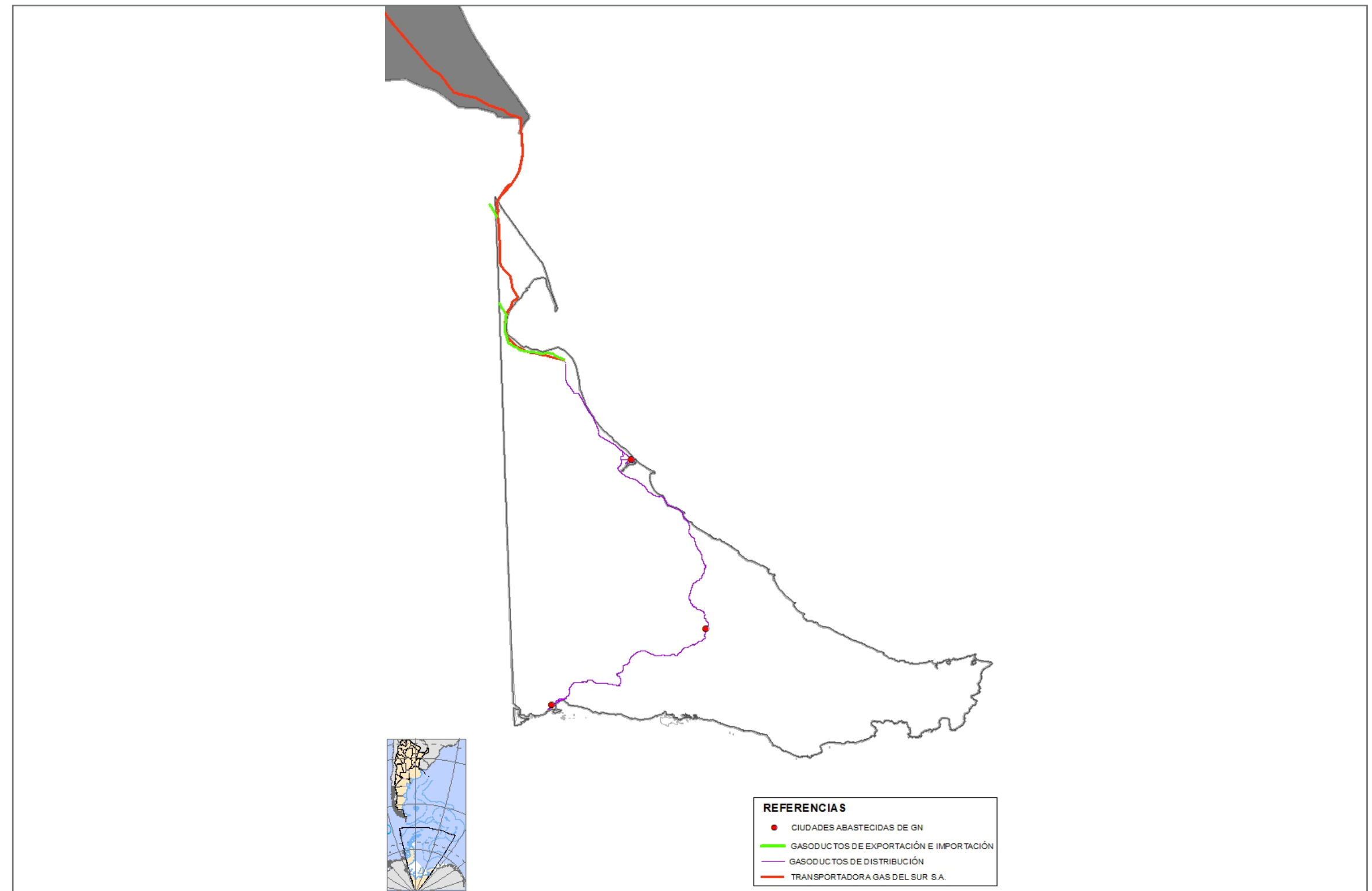
52.646

(0,6% DEL TOTAL PAÍS)

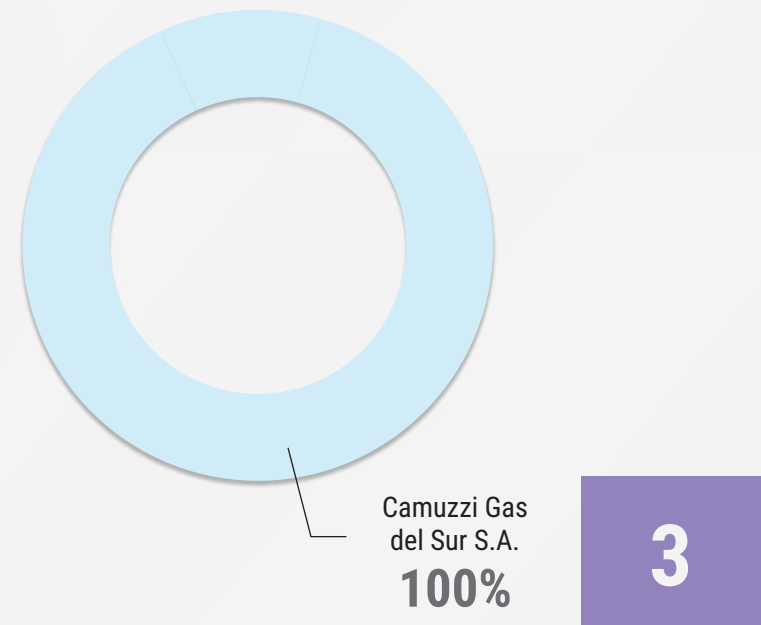


INFORMACIÓN GENERAL

TIERRA DEL FUEGO



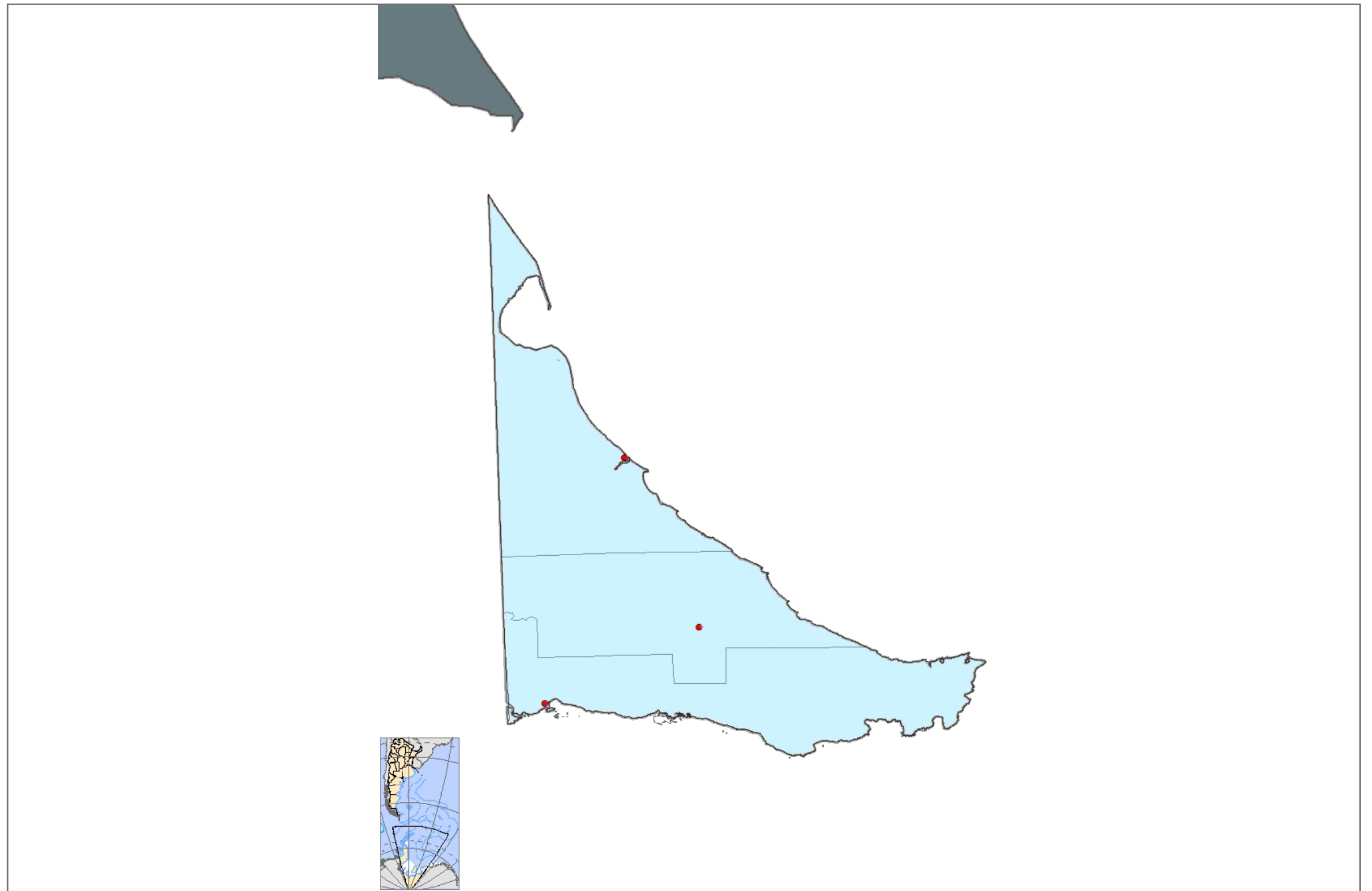
LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES



DEPARTAMENTOS
ABASTECIDOS CON GAS
NATURAL POR REDES

3

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN TIERRA DEL FUEGO



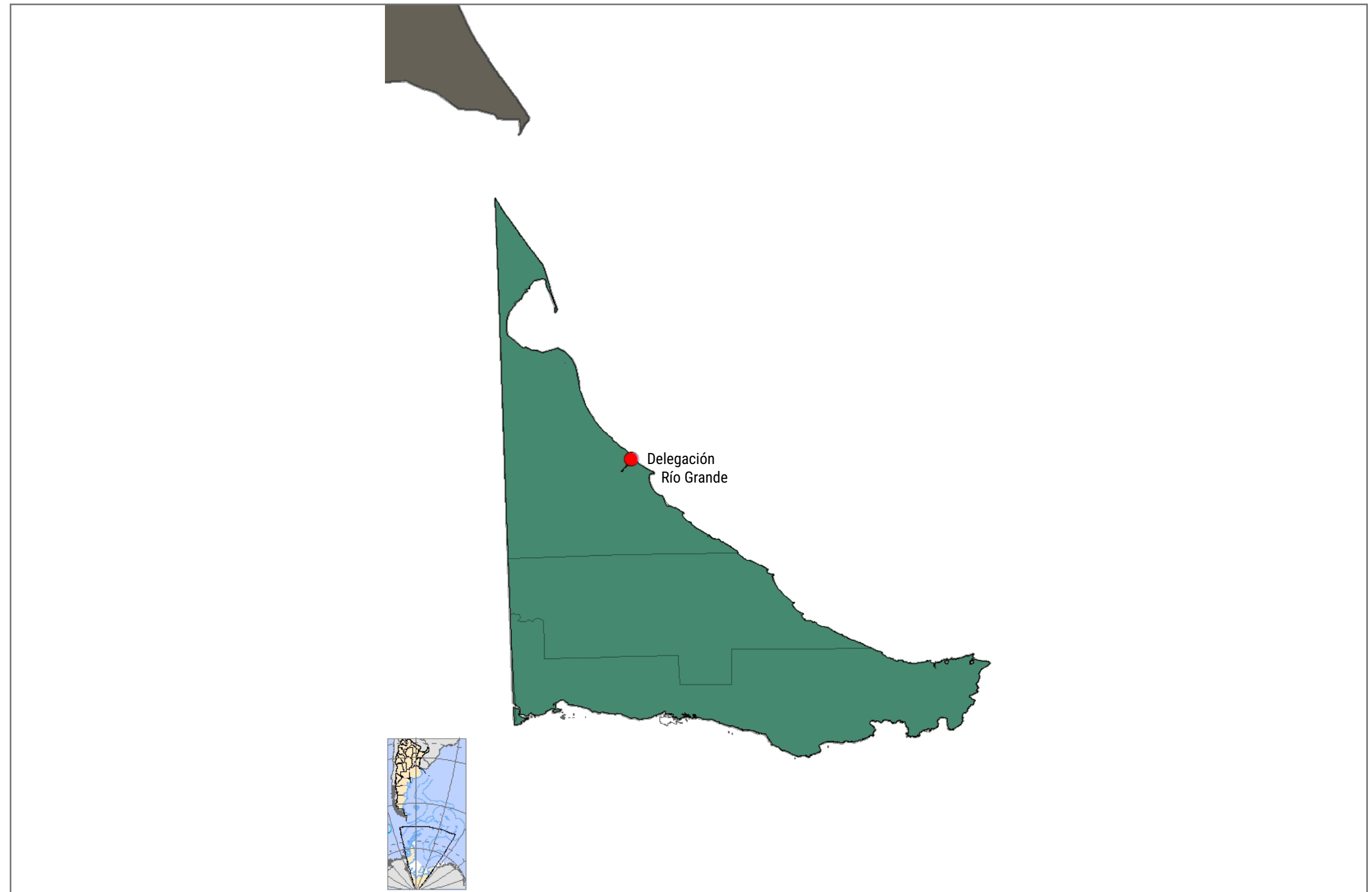
El presente análisis contempla solo a la isla de Tierra del Fuego.

DEPARTAMENTOS
EN EL ÁREA DE
LA DELEGACIÓN

3

La Delegación Río Grande tiene bajo su área de influencia los 3 departamentos de Tierra del Fuego.

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN TIERRA DEL FUEGO



El presente análisis contempla solo a la isla de Tierra del Fuego.

DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

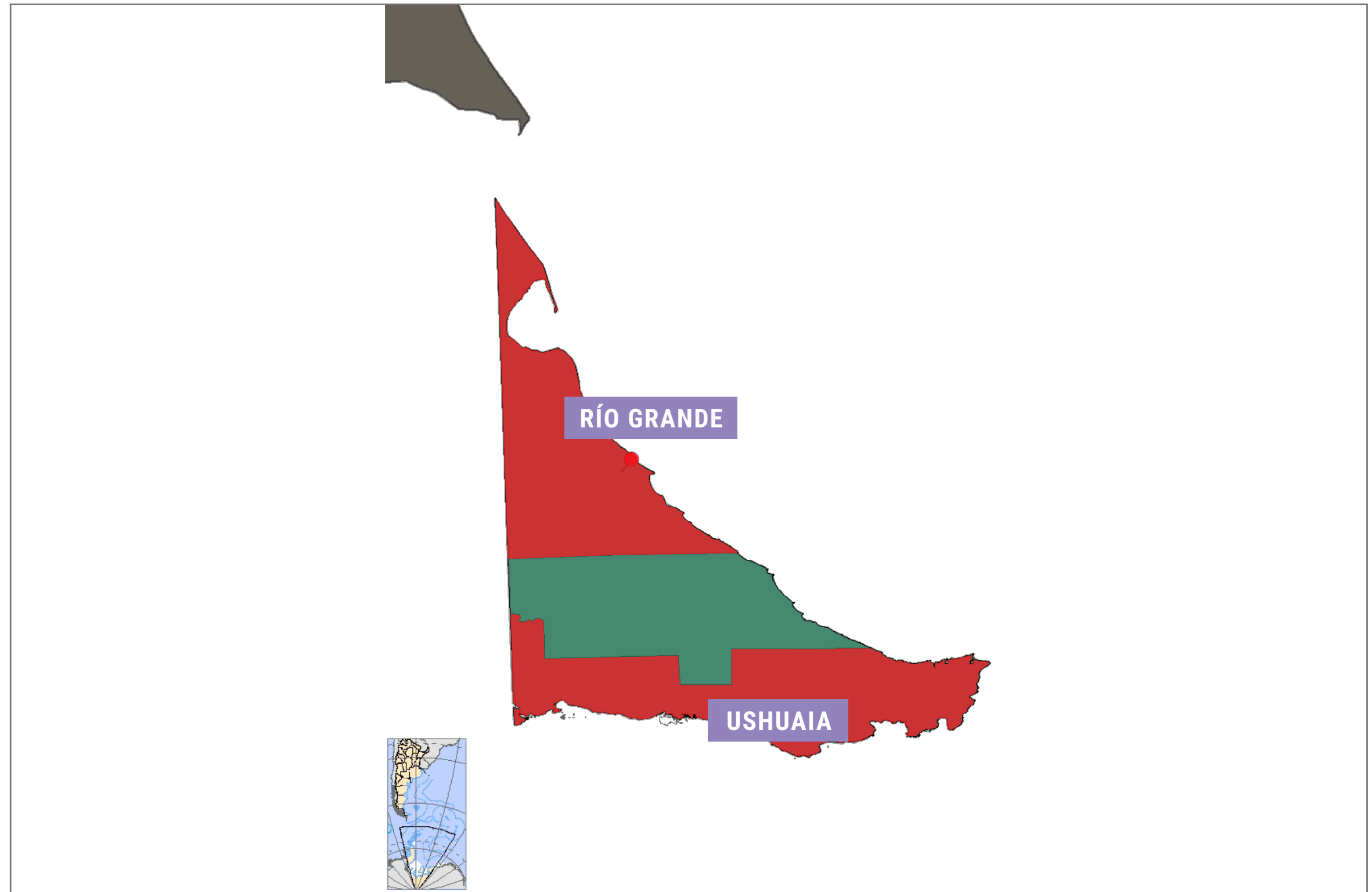
RÍO GRANDE

- 52% de los usuarios totales fueguinos
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 1.540 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 703 m³

USHUAIA

- 45% de los usuarios totales fueguinos

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN TIERRA DEL FUEGO



TIERRA DEL FUEGO AIAS

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS DE CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

La extensión de cañerías que compone el Sistema de Distribución de gas natural de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 17.846 km.

Durante el cuatrienio comprendido entre 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.511 km. Entre 2000 y 2003 se verifica el mayor incremento de la serie, incorporándose 2.411 km, un aumento del 60% con respecto al cuatrienio anterior.

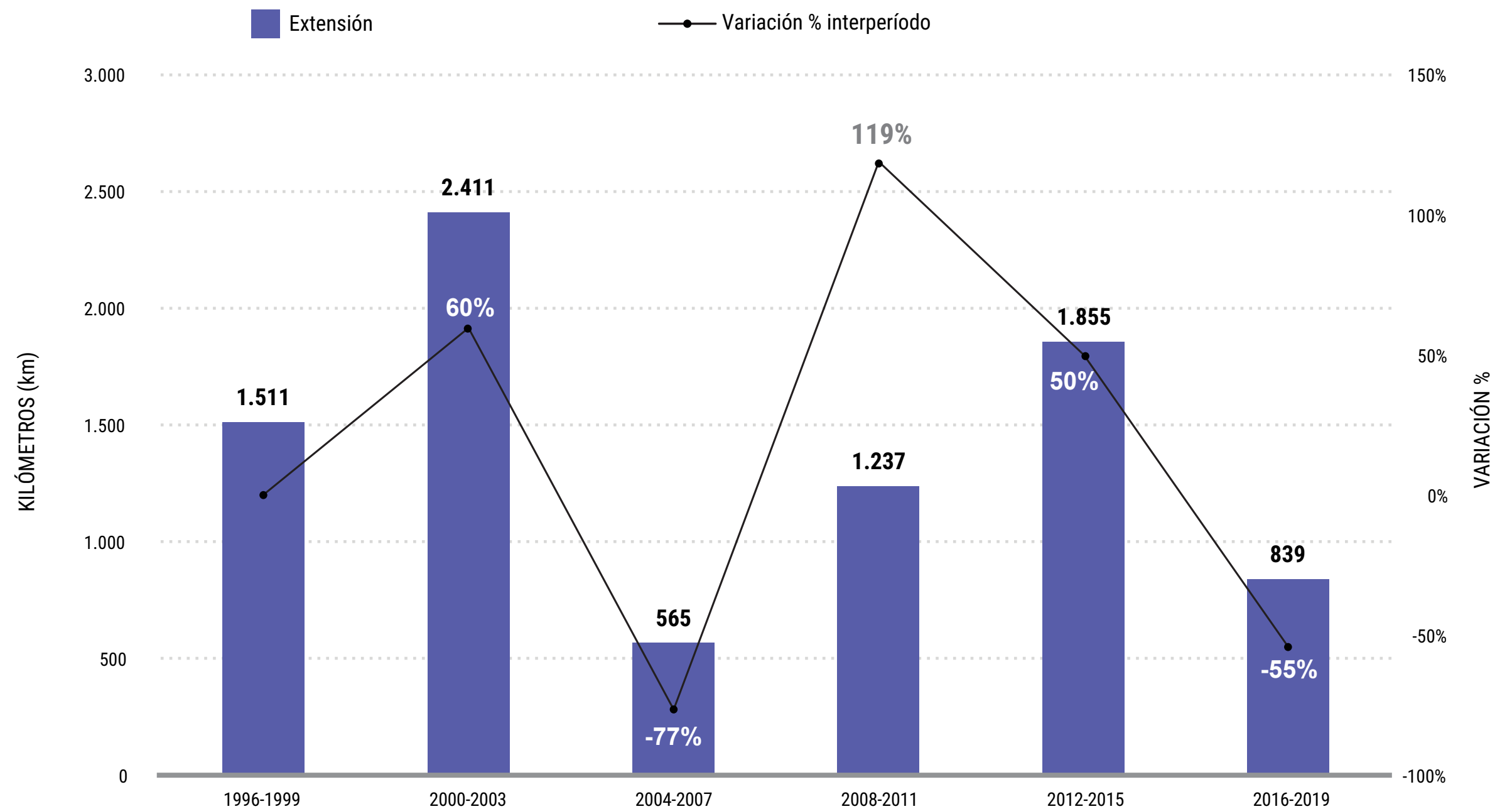
En 2004-2007 el ritmo de incorporación desciende, sumándose 565 km, el valor más bajo de la serie.

En 2008-2011 y 2012-2015 se verifica una variación positiva del 119% y 50%, respectivamente, registrándose en 2012-2015 el segundo período con mayor incorporación de kilómetros (1.855 km).

En 2016-2019 la incorporación experimenta un descenso del 55% en relación al período anterior, siendo la segunda más baja de toda la serie.

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. 1996-2019



TIERRA DEL FUEGO AIAS

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales disminuye su ritmo de crecimiento un 23% respecto al cuatrienio anterior.

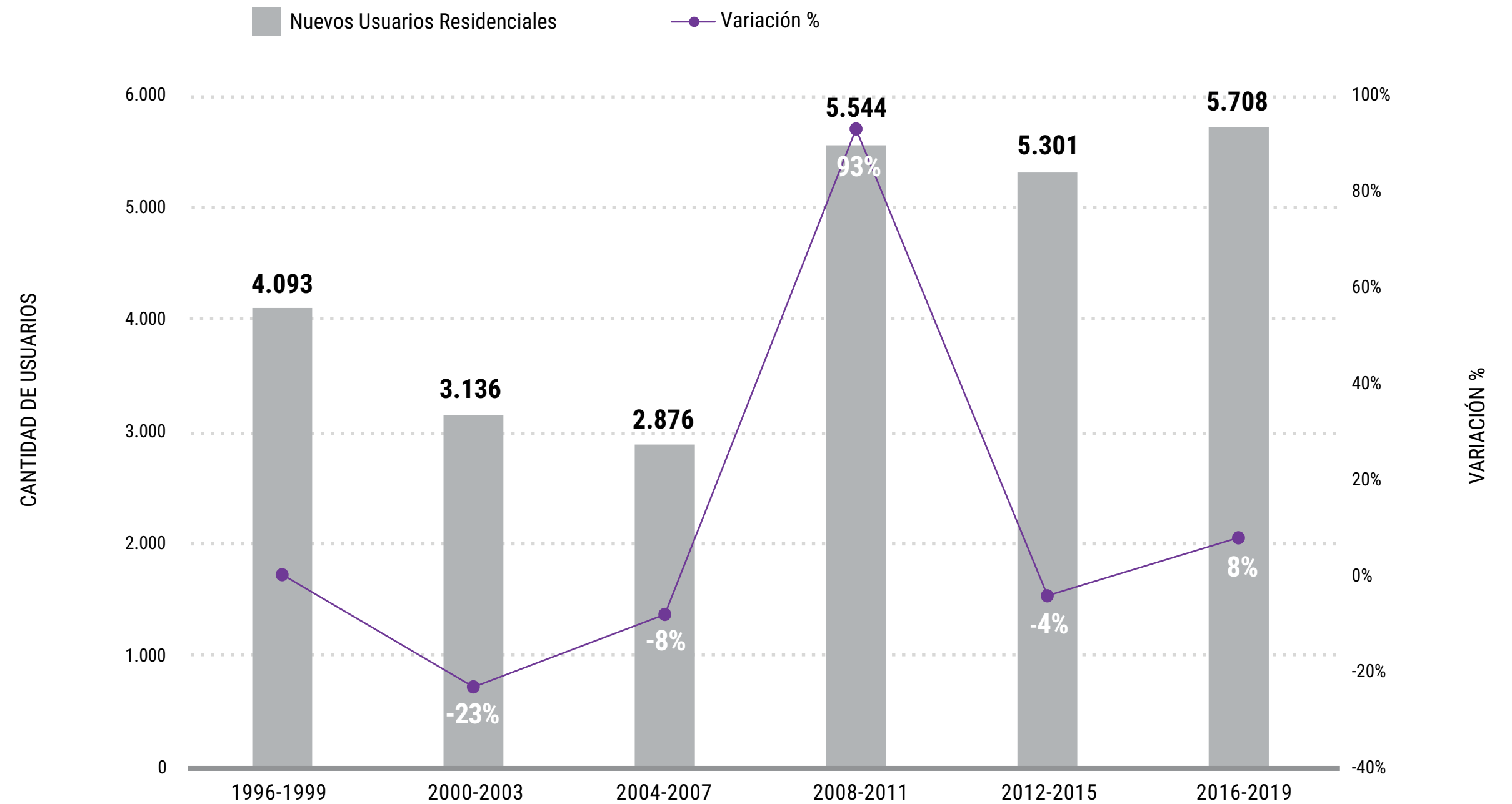
En 2004-2007 se registra, aunque más leve, una nueva caída en la incorporación, del 8%. En el cuatrienio siguiente la tendencia se revierte, aumentando en un 93% la velocidad de incorporación de este tipo de usuarios y alcanzando la mayor variación porcentual de la serie.

En 2012-2015 el ritmo porcentual de variaciones vuelve a disminuir en un 4%. A pesar de esta pérdida de intensidad, la cantidad de usuarios incorporados supera a los primeros tres cuatrienios de la serie

Finalmente, en 2016-2019 se registra una incorporación de usuarios de un 8%, alcanzando el máximo nivel absoluto de usuarios añadidos a la red de todo el período.

CANTIDAD DE USUARIOS

RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

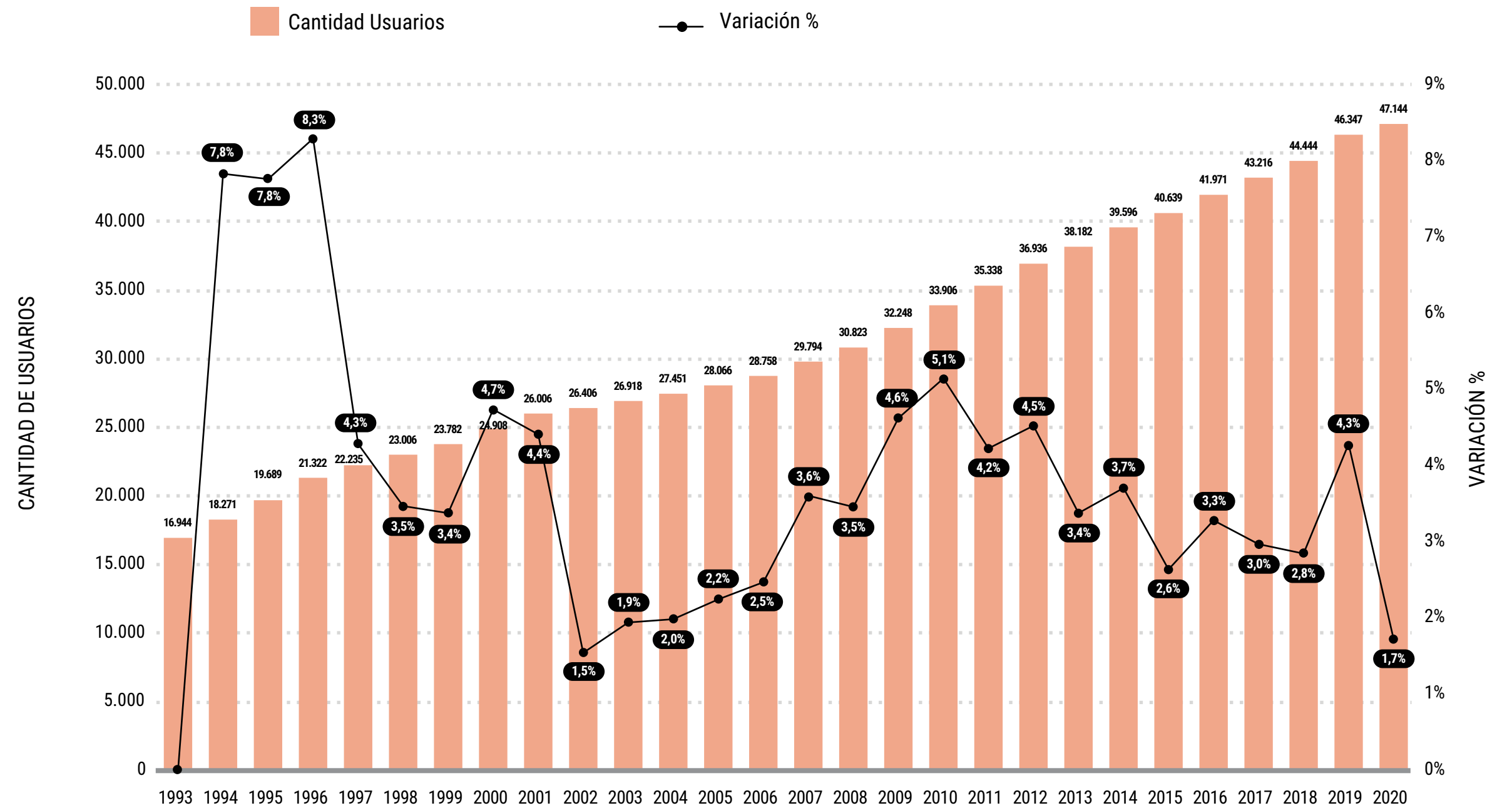


A lo largo de todos los años se verifica un incremento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un ritmo promedio del 3,9%, registrándose un aumento del 178% entre 1993 y 2020.

En la mayoría de los años del período analizado (1994 a 2001, 2007 a 2014 y 2016 y 2019) el crecimiento del ritmo de incorporación de este tipo de usuarios se encuentra por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual.

Las mayores variaciones se observan en 1994, 1995 y 1996 con incrementos del 7,8% en 1994 y 8,3% en 1996.

CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

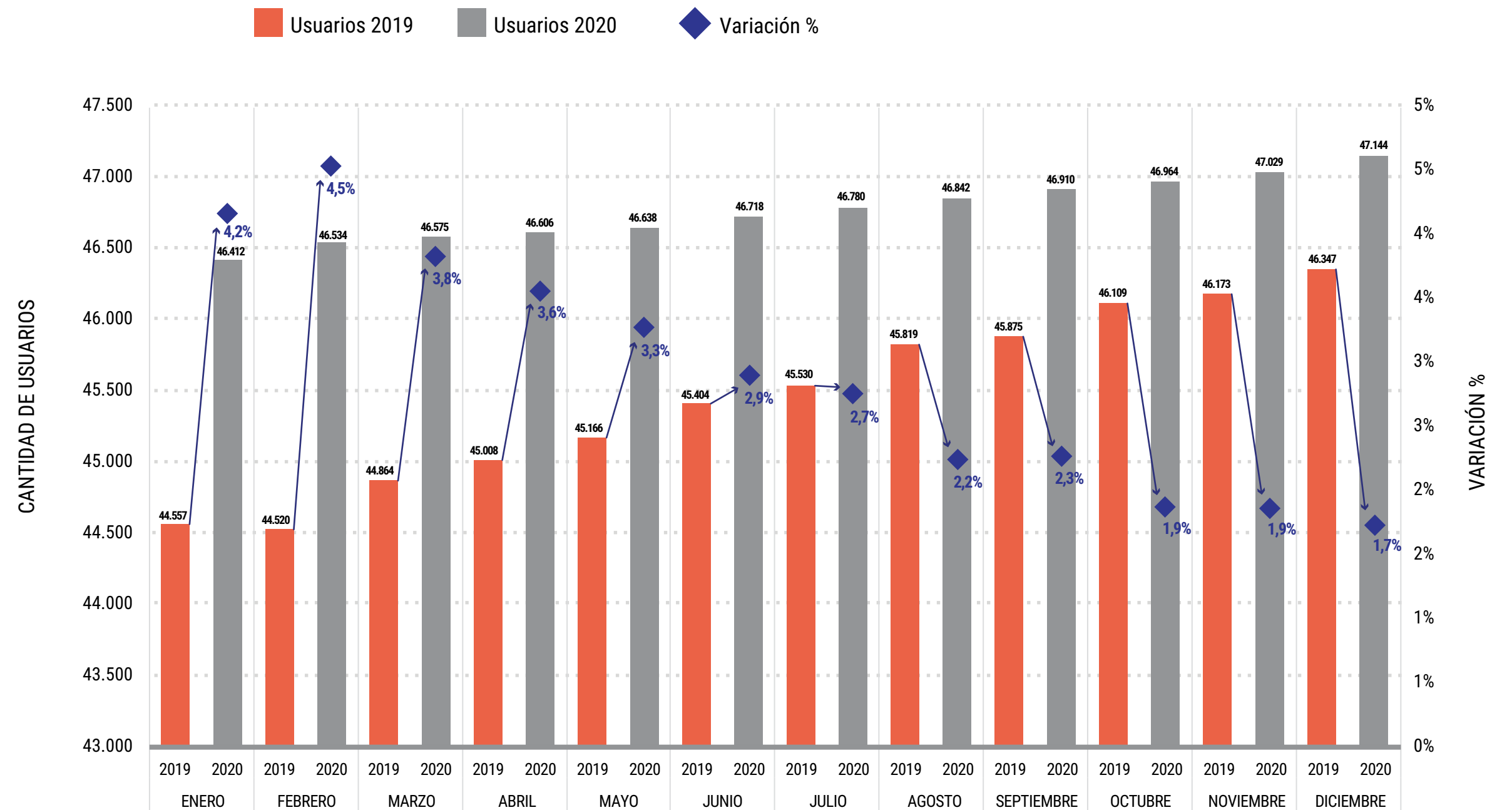


Durante todo el 2020 se registran incrementos en la cantidad de Usuarios Residenciales respecto a 2019.

El ritmo de crecimiento se encuentra, hasta mayo, 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 junio y hasta diciembre comienza a decrecer continuamente.

La baja en la inflación del 32,3% acumulado a diciembre 2020 contra el 54% en 2019, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC Región Patagónica, y el congelamiento de las tarifas desde octubre 2019 pudieron haber contribuido en alguna medida a este crecimiento.

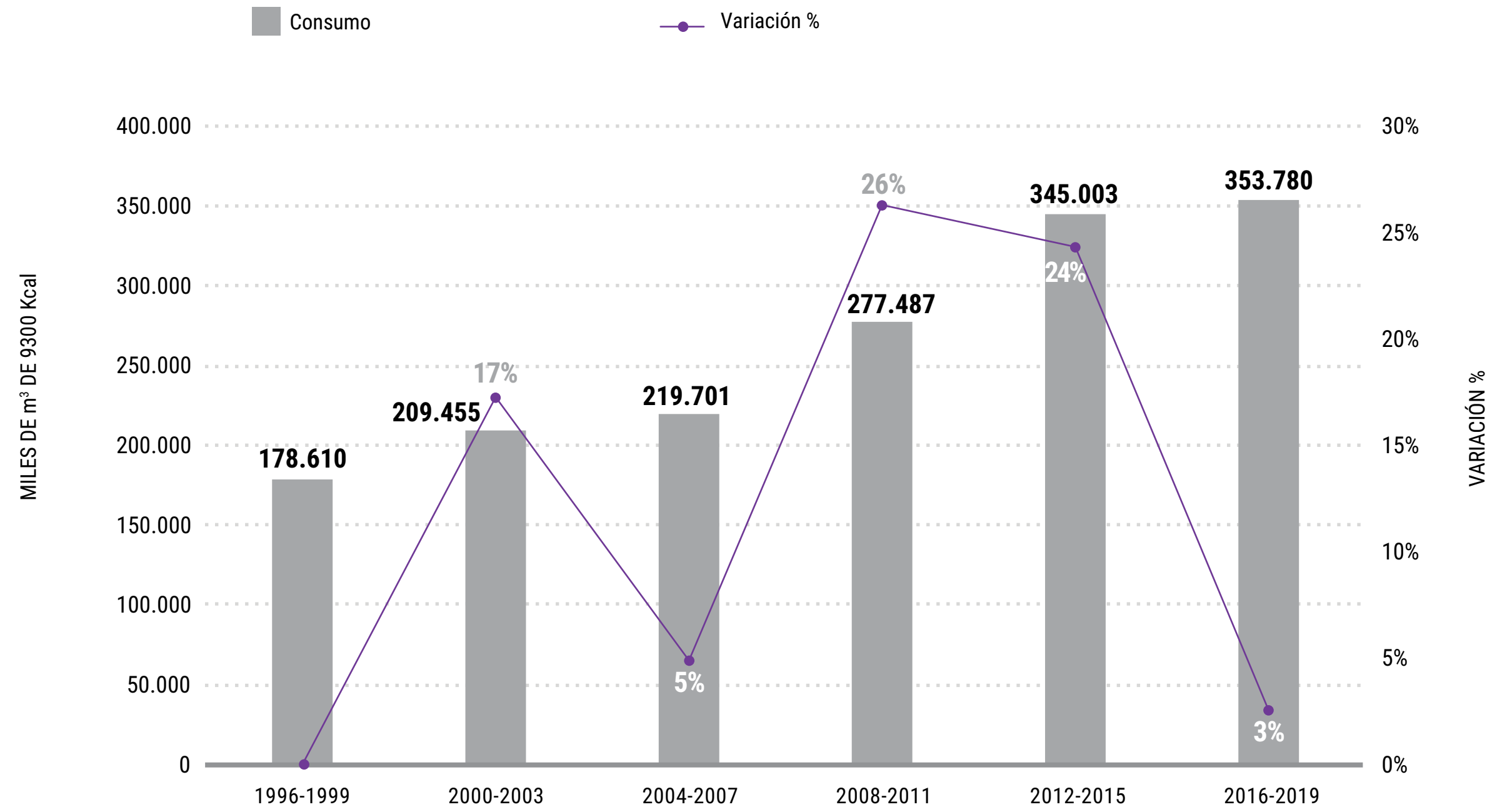
CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020



El consumo promedio de gas de los Usuarios Residenciales registra variaciones positivas en su ritmo de crecimiento durante toda la serie, alcanzando sus máximos valores porcentuales en 2008-2011 (26%) y absolutos en 2012-2015, con 345 MMm³.

En 2016-2019 se verifica la menor variación incremental en el consumo de toda la serie, con un aumento del 3%.

CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1996-2019

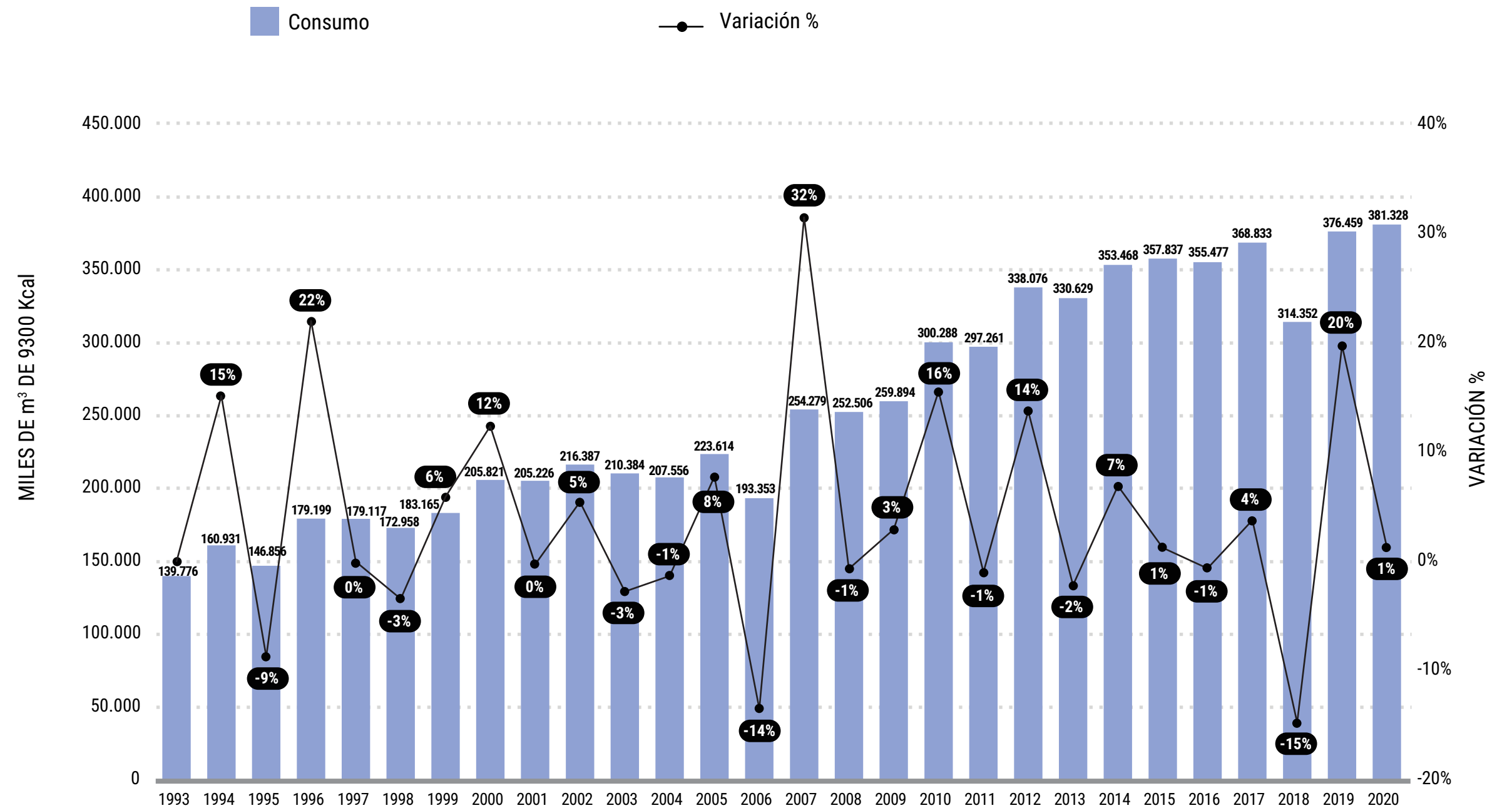


La serie muestra una tendencia irregular de crecimiento, que alterna variaciones positivas y negativas en el consumo anual de este tipo de usuarios.

Las mayores variaciones interanuales se registran en 1996 y 2007, con incrementos en el ritmo del consumo del 22% y 32%, respectivamente.

Las principales variaciones negativas de la serie acontecen en 2006 y 2018, con caídas interanuales del 14% y 15%, respectivamente.

CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

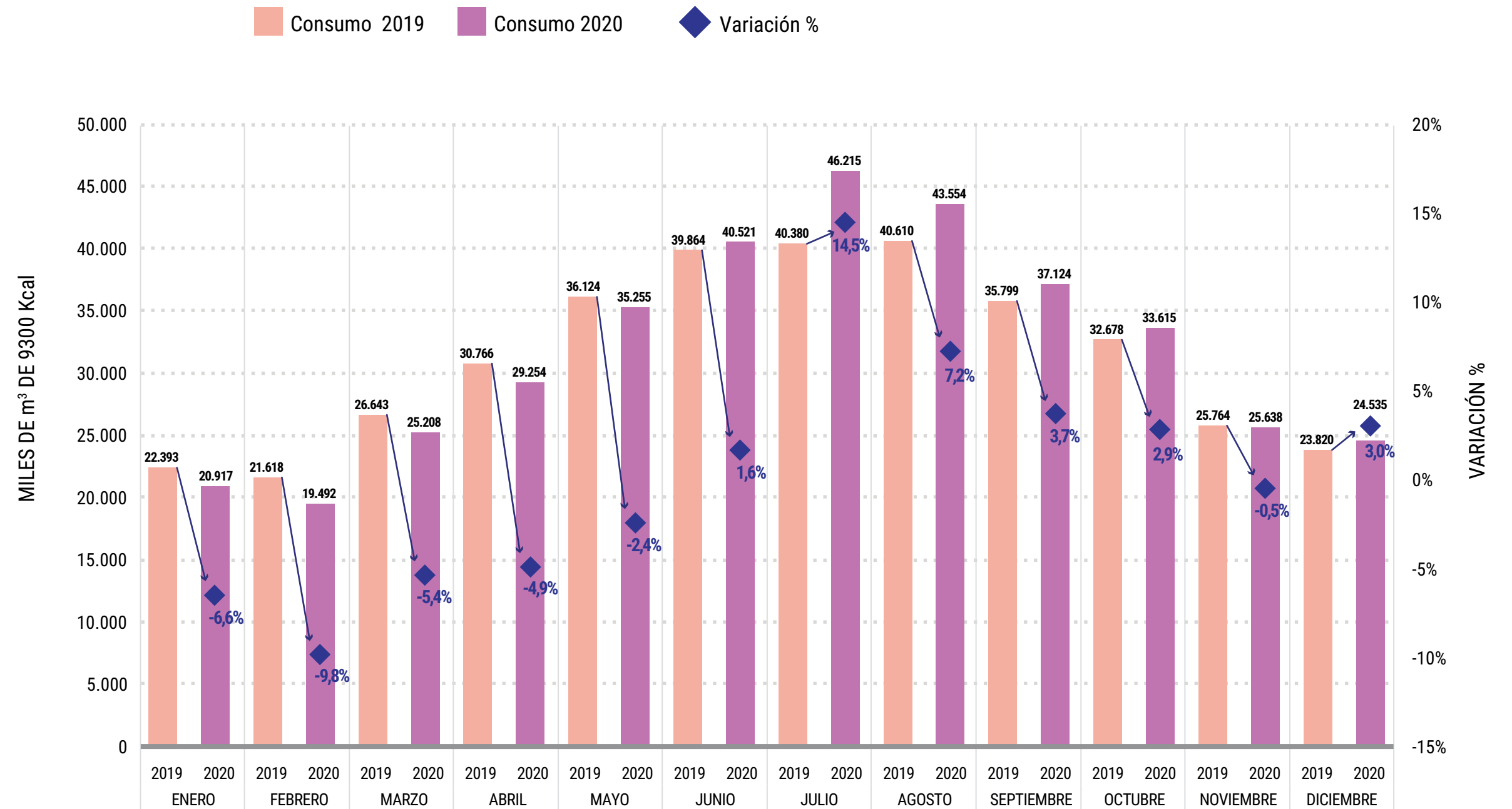


La curva de consumos se encuentra en sintonía con la evolución normal en función de su estacionalidad anual, asociada a las necesidades de calefacción, que implica aumentos considerables en períodos de menor temperatura y descensos marcados cuando esta aumenta.

Durante 2020 se registran caídas en el consumo entre enero y mayo y en noviembre, aunque más leve. Contrariamente, en los meses restantes se observan incrementos en los volúmenes consumidos, alcanzándose la mayor variación porcentual en el mes de julio (14,5%).

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.

CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020



TIERRA DEL FUEGO AIAS

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS COMERCIALES E INDUSTRIALES

En el cuatrienio 2000-2003 se registra un marcado incremento en el ritmo de incorporación de los Usuarios Comerciales e Industriales, del 249%.

Durante 2004-2007 el ritmo sigue aumentando fuertemente, 123% respecto del cuatrienio anterior, siendo el más alto de la serie en términos absolutos, con más de 780 usuarios añadidos.

En 2008-2011 se verifica una caída en el ritmo de incorporaciones, alcanzando un descenso del 33%. A pesar de ello, este es el segundo cuatrienio con más incorporaciones de la serie.

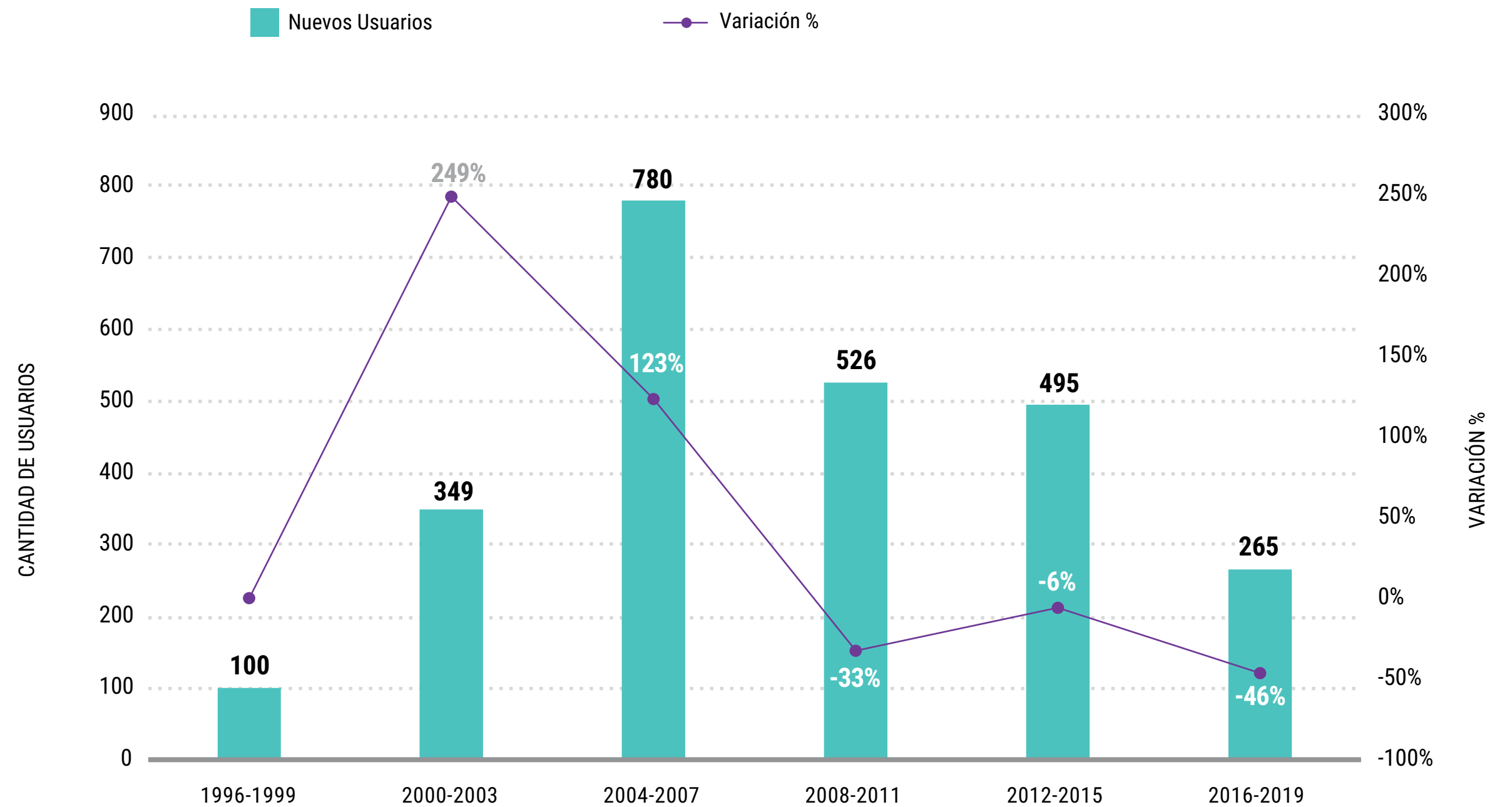
En 2012 y 2015 continúa la caída de los usuarios incorporados, disminuyendo un 6%.

En 2016-2019 el ritmo de incorporación de nuevos usuarios de la red disminuye al -46% respecto del período previo.

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.

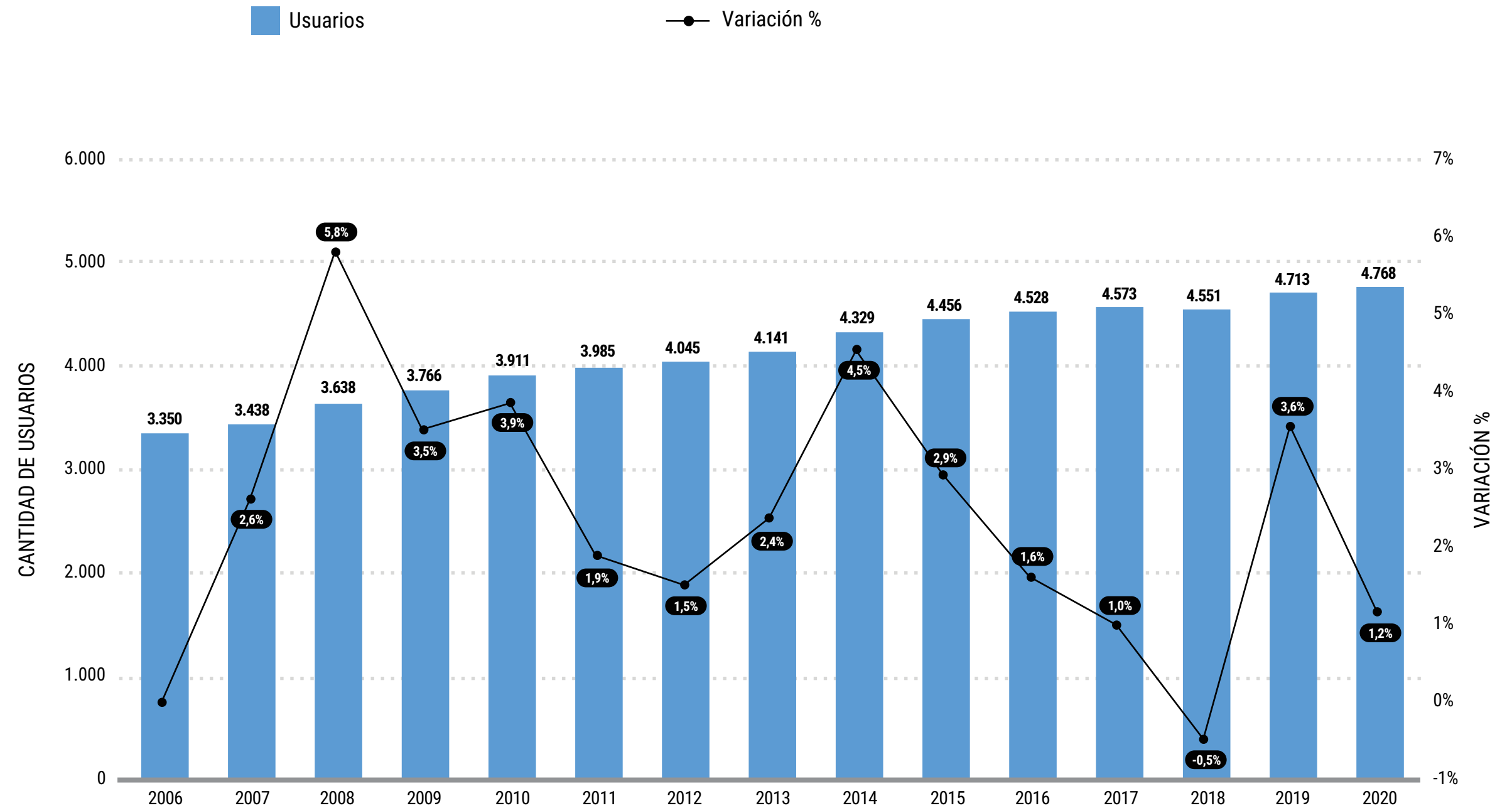
Entre 2006 y 2017 se observan variaciones positivas en el ritmo de crecimiento de la cantidad de usuarios, principalmente en 2008 (5,8%) y 2014 (4,5%). Al respecto, hasta 2010 las variaciones superan el 2%; y en 2011 y 2012 el crecimiento pierde intensidad, encontrándose por debajo de este valor para aumentar nuevamente los tres años siguientes.

En 2016 y 2017 las variaciones siguen siendo positivas, aunque con menor intensidad, y en 2018 se observa una caída de 0,5%. En 2019 el ritmo de crecimiento de la cantidad de estos usuarios sube a un 3,6% y en 2020 a 1,2%.

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 del 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.



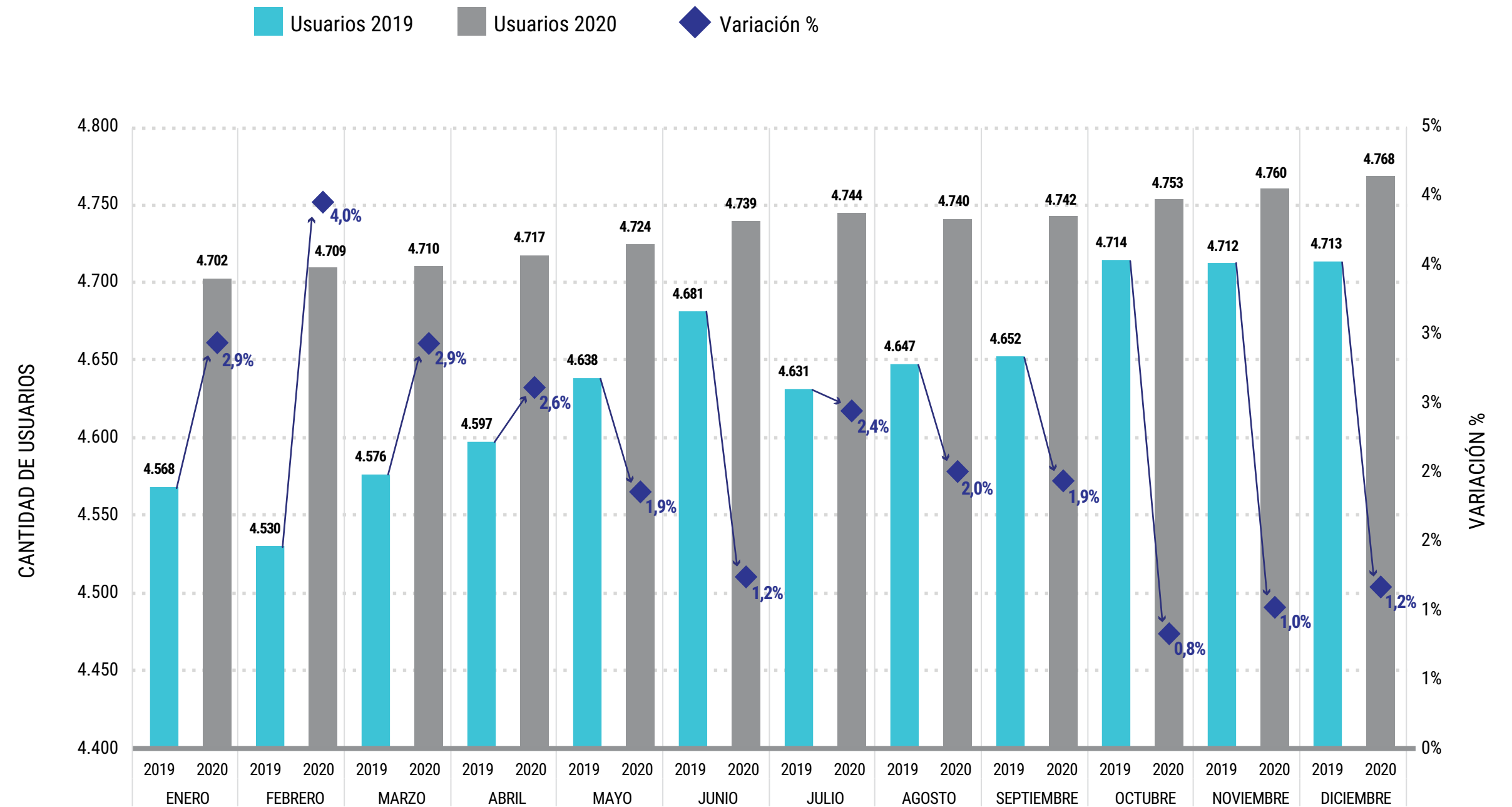
Durante todo 2020 se registra un incremento interanual en la cantidad de usuarios respecto de 2019, destacándose el aumento en el ritmo de crecimiento del 4% en febrero.

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.

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020



En el cuatrienio 2000-2003 se evidencia un aumento en el ritmo de consumo del 7% de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

En 2004-2007 se registra la mayor variación de la serie, con un incremento del 96% del consumo de este tipo de usuarios.

Entre 2008 y 2015 la tendencia creciente se revierte y los volúmenes consumidos alcanzan una variación interperíodo del -12%.

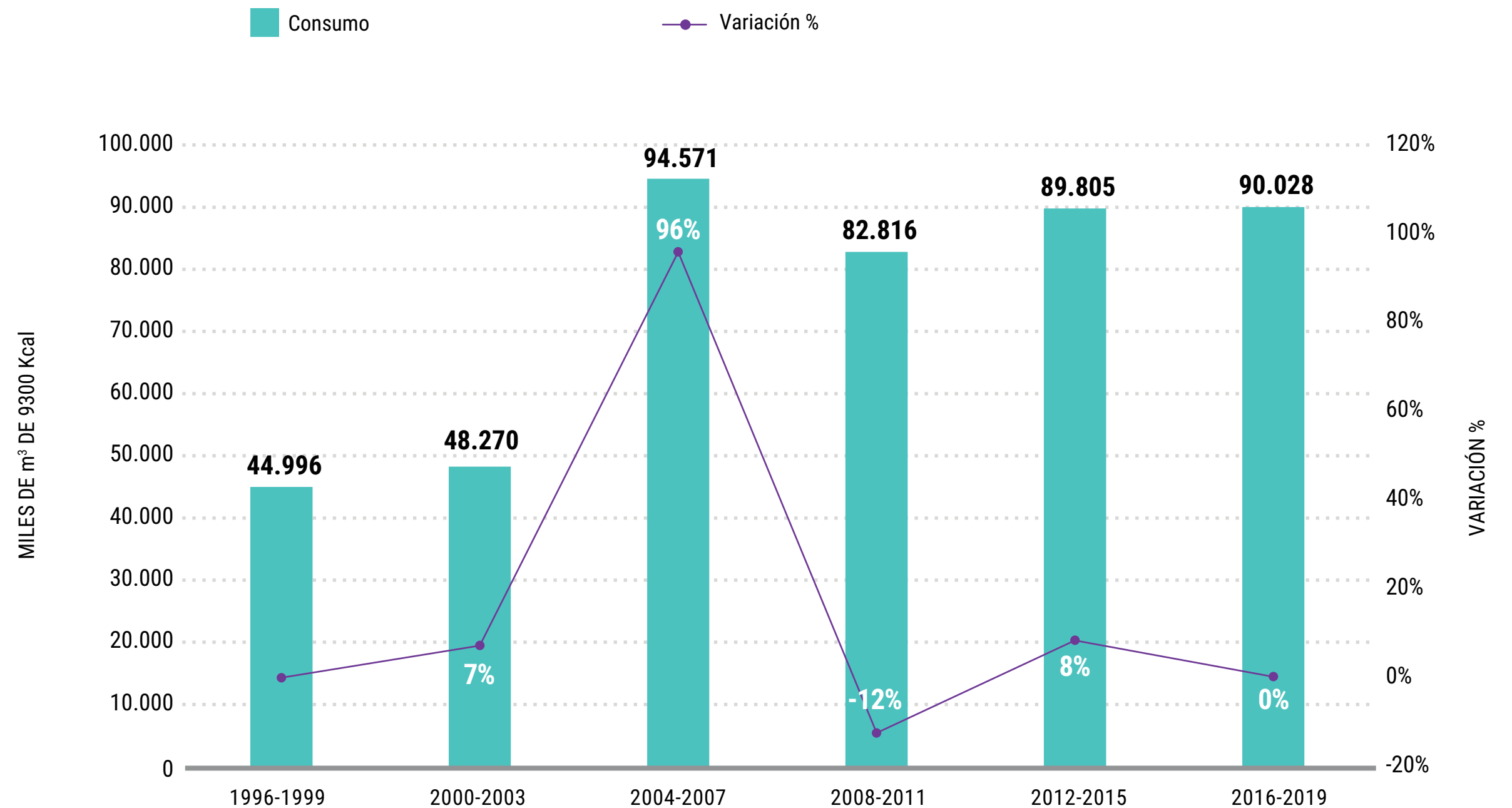
En 2012-2015 se observa un nuevo incremento, del 8%.

En 2016-2019 no se registran variaciones respecto del cuatrienio anterior.

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 1996-2019



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2020

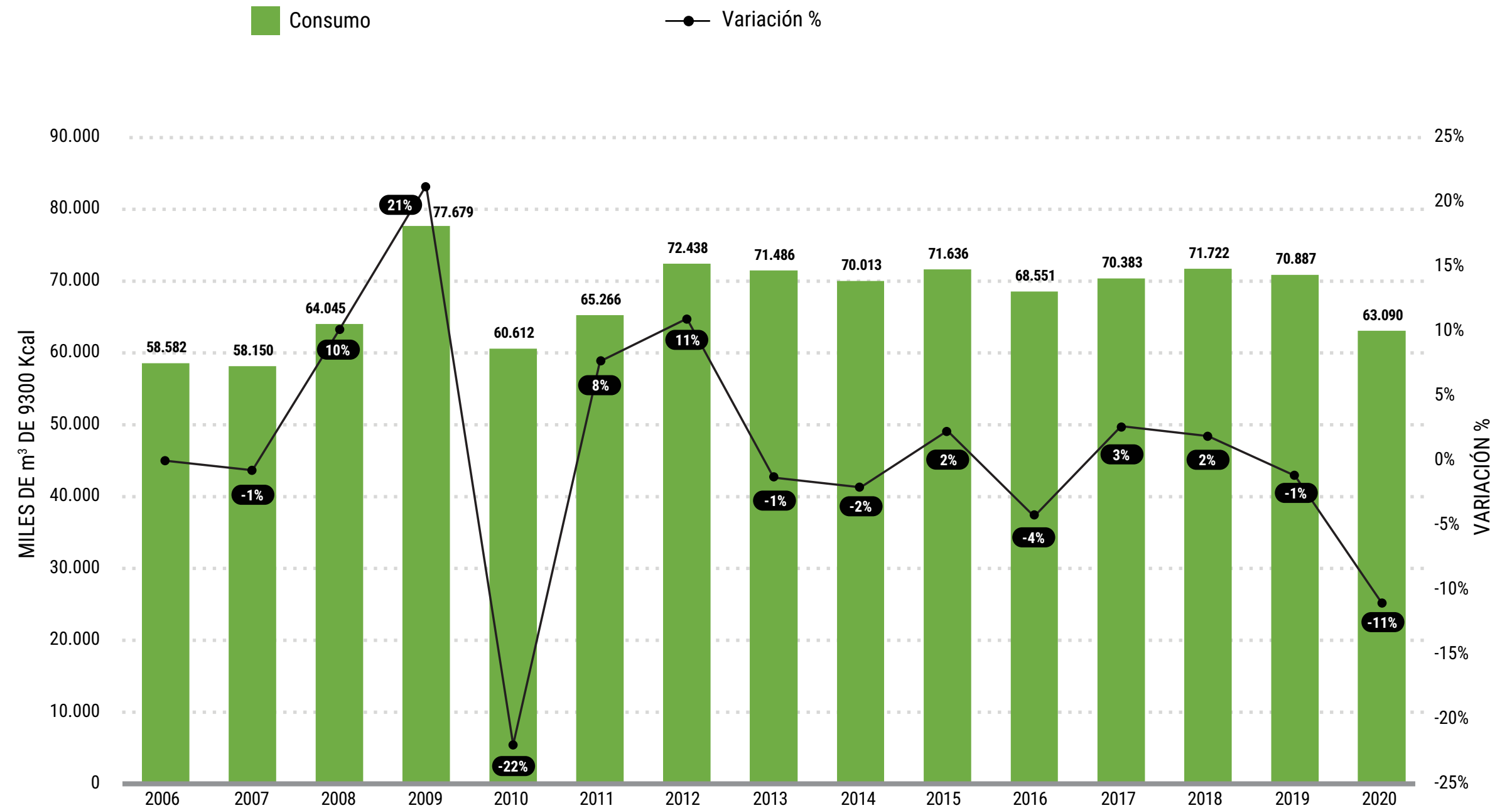
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de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

En 2007 se registra una leve caída en los volúmenes consumidos, seguido por dos años de incrementos en el ritmo de crecimiento de consumo del 10% y 21%, siendo este último, en 2009, el mayor de la serie.

En 2010 se observa un fuerte descenso, del 22%, y luego dos años de nuevos aumentos, seguidos por dos años de caídas. En 2015 se registra una variación positiva del 2%.

En 2016 nuevamente se registra una caída del consumo, seguida por dos años de un leve repunte y en 2019 se verifica un nuevo descenso (1%).

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 variación negativa del 11%, siendo esta la mayor caída de toda la serie.



Con excepción de julio, durante 2020 se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia.

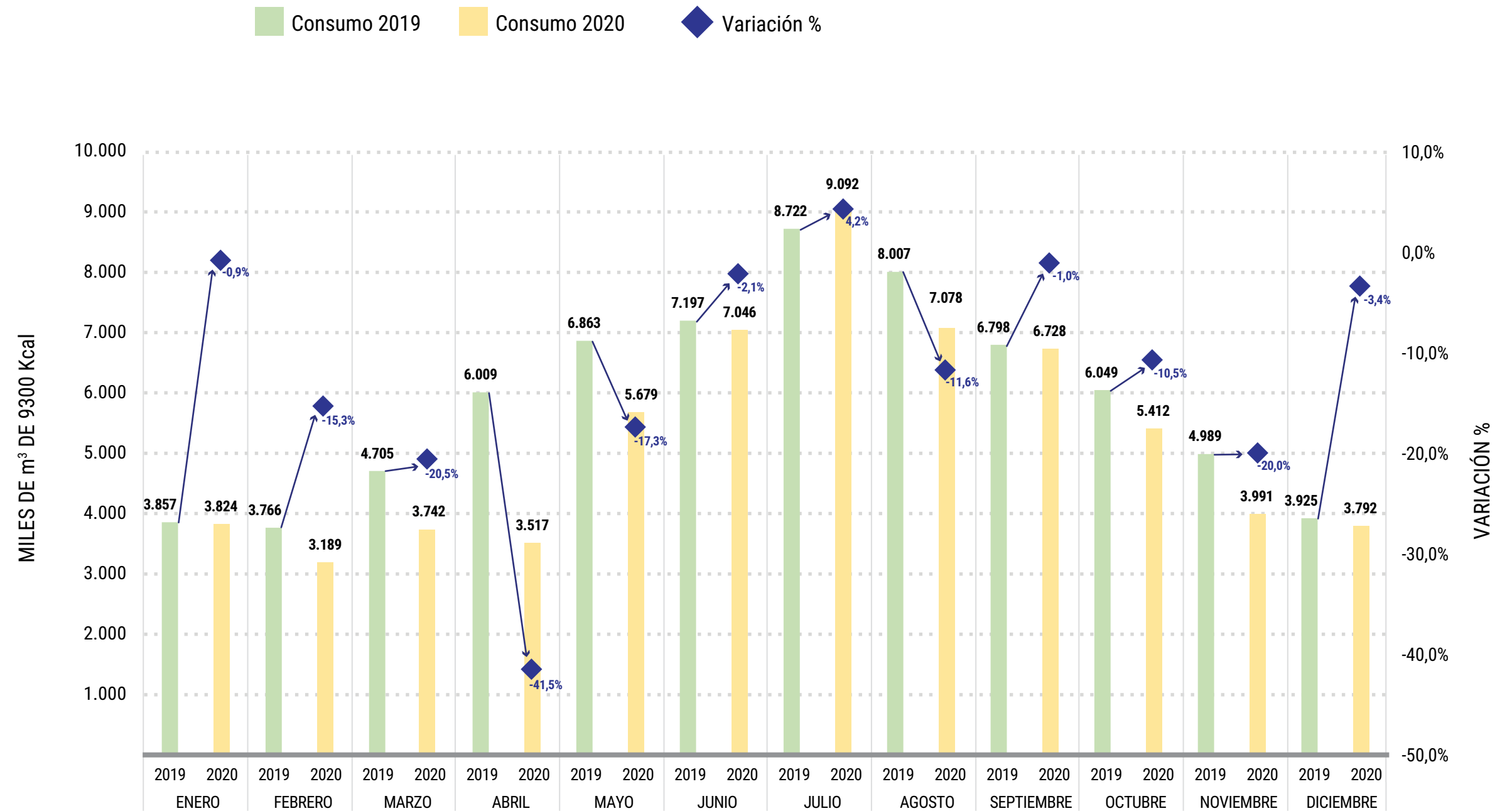
La tendencia expuesta en la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

Así, la disminución del consumo de este tipo de usuarios se dio en una relativa sintonía con lo observado a nivel nacional. 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 pertenecer al grupo de los Usuarios con Servicio Completo.

CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020



TIERRA DEL FUEGO AIAS

INDICADORES PROVINCIALES DEL MERCADO DE GNC

A diferencia de otros casos provinciales, en los que se realizó un análisis de la vinculación del gas entregado para GNC y las estaciones de carga, en el caso de Tierra del Fuego solo se registra una estación de carga luego de 1998, por lo que para dar cuenta del desarrollo del mercado de gas natural vehicular se expone la evolución del gas entregado para GNC de la provincia.

Por la falta de desarrollo del mercado del GNV de la provincia el volumen de gas entregado se mantiene en niveles que promedian valores apenas superiores a 1.700 miles de m³ anuales desde 2001 a 2016, registrando valores inferiores a 1.000 miles de m³ anuales antes y después de ese período.

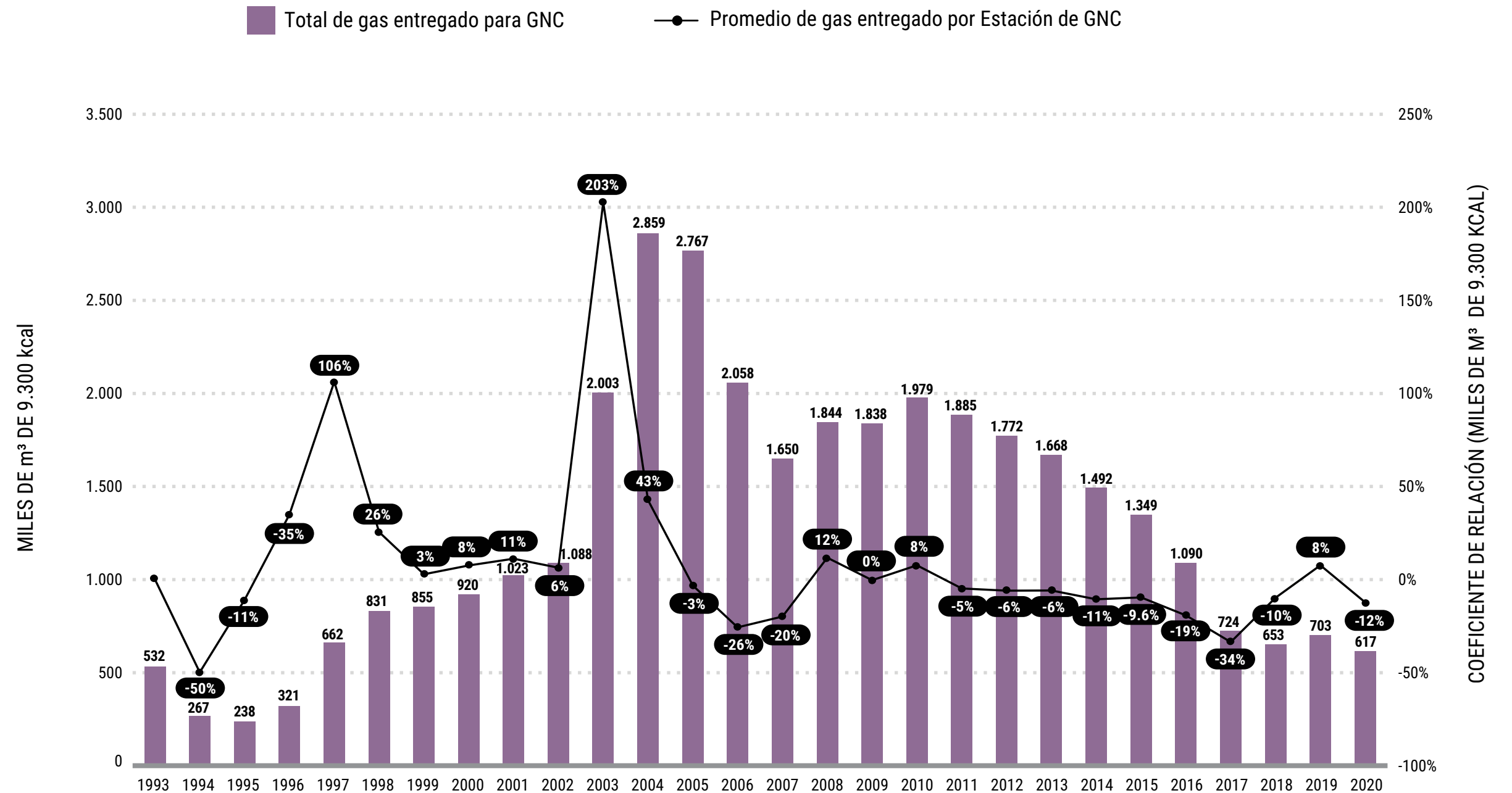
Desde 1993 hasta 2004 se observa una tendencia incremental continua, a un ritmo promedio anual del 32%, que finaliza con el pico máximo de la serie en 2004, con más de 2.800 miles de m³ anuales consumidos, un 437% por encima de los valores de 1993.

Desde 2005 hasta 2010, el gas entregado para GNC registra un movimiento descendente seguido de un leve incremento, que finaliza en 2010 con 1.979 miles de m³ anuales consumidos, un 31% por debajo de 2004.

En el período 2011-2020 se registra una tendencia hacia la baja todos los años, con la excepción del 2019, perforando el límite de los 1.000 miles de m³ luego de 2015 y finalizando en 2020 con valores inferiores a los de 1997, con un descenso del 69% en relación con 2010.

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1993-2020



GNC

RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020

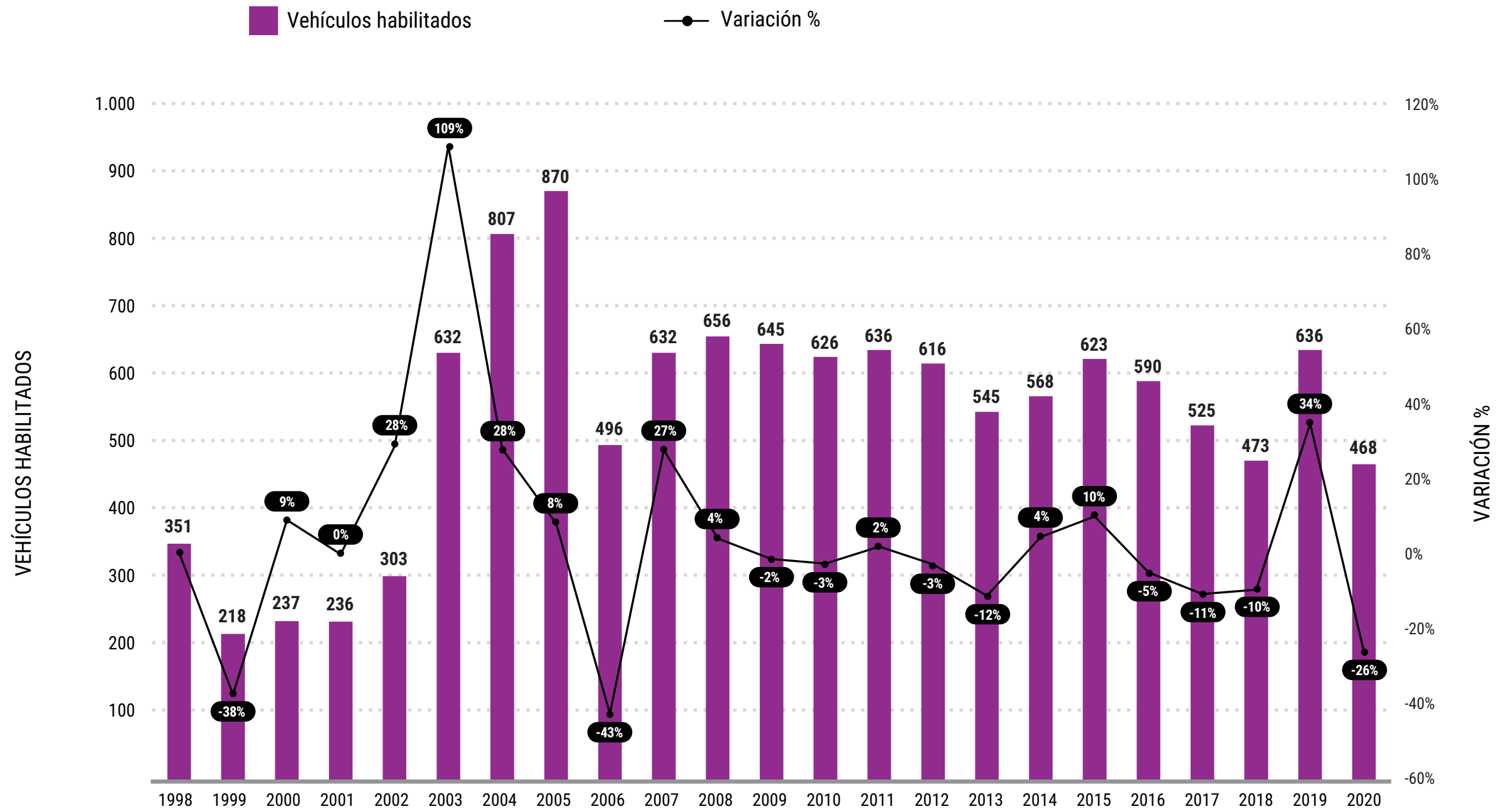
A diferencia de otros casos provinciales, en los que se realizó un análisis de la vinculación de los vehículos habilitados con GNC y las estaciones de carga, en el caso de Tierra del Fuego sólo se registra una estación de carga, por lo que para dar cuenta del desarrollo del mercado de gas natural vehicular (GNV) se expone la evolución de los vehículos habilitados en la provincia.

Por la falta de desarrollo del mercado del GNV de la provincia la cantidad de vehículos habilitados se mantiene en niveles relativamente bajos durante todo el período analizado, en un promedio apenas superior a las 600 unidades desde 2003 en adelante.

Desde 1998 hasta 2005 se verifica una tendencia alcista que lleva a la cantidad de vehículos de 351 a 870, destacándose la variación de 2003, con un aumento del 109% respecto del año anterior. El máximo de habilitaciones ocurre en 2005, con 870 vehículos, un 148% superior al valor registrado en 1998.

Entre 2006 y 2015 se observa una etapa de relativa estabilidad y con pequeñas oscilaciones, que sin embargo se ubica por debajo del máximo registrado en 2005, con un promedio de 604 vehículos durante todo el período. En esta etapa se destacan la baja de 2006, del 43% respecto del año anterior, y la suba de 2007, del 27%, finalizando el período con 623 vehículos en 2015, un 28% por debajo de los valores registrados en 2005.

Desde 2016 en adelante, el número de vehículos desciende, con la excepción del año 2019, cuando se observa un incremento del 34% respecto del año previo. Sin embargo, la etapa finaliza con 468 vehículos habilitados, un 25% por debajo de lo registrado en 2015, representando el mínimo de toda la serie analizada desde 2002.



TIERRA DEL FUEGO AIAS

BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL Y ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO

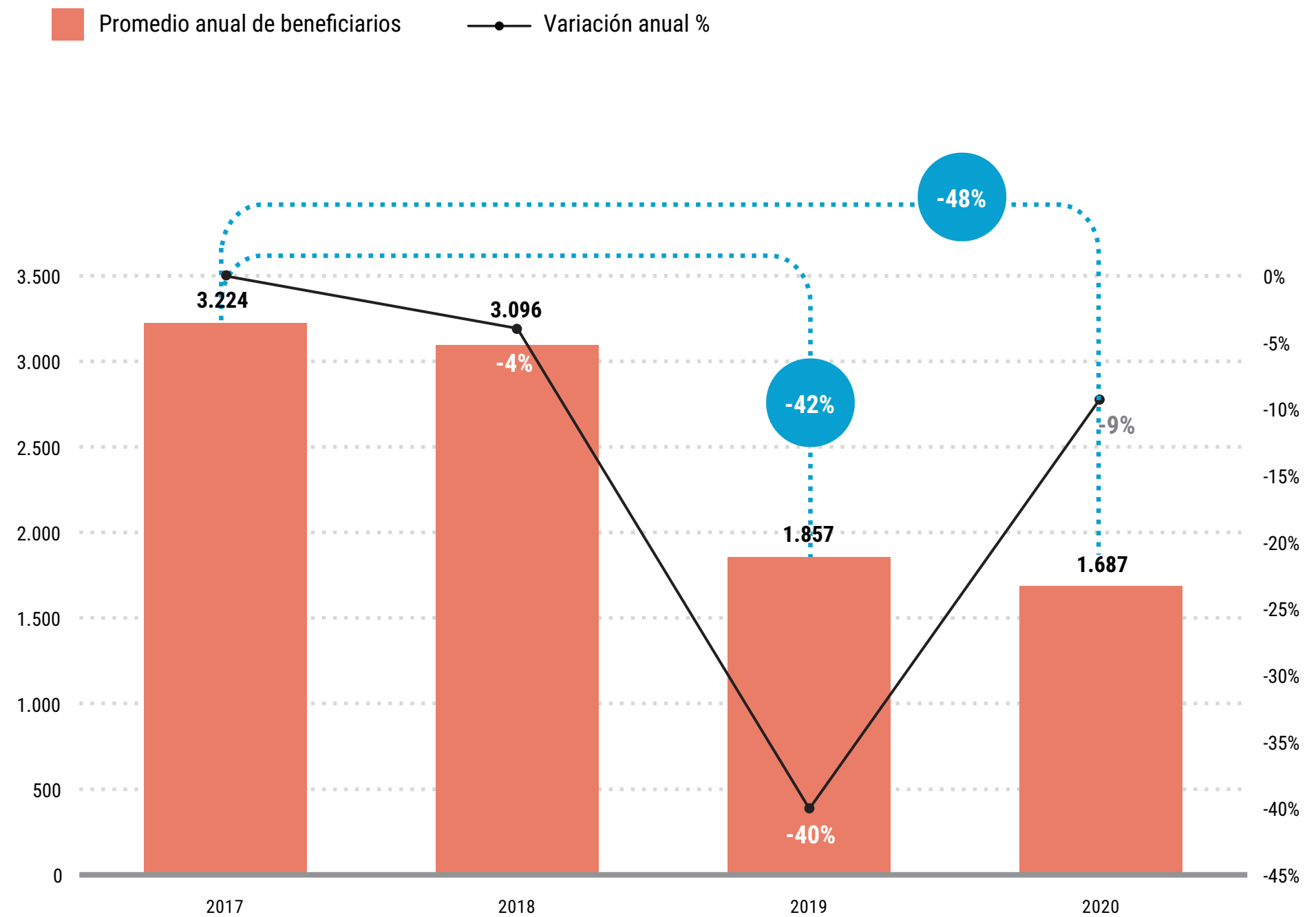
Entre 2017 y 2020 los usuarios beneficiarios fueguinos de la Tarifa Social disminuyeron en un 48%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 1.200 usuarias 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 pierde intensidad en relación al período anterior y alcanza el 9%.

BENEFICIARIOS

TARIFA SOCIAL 2017-2020



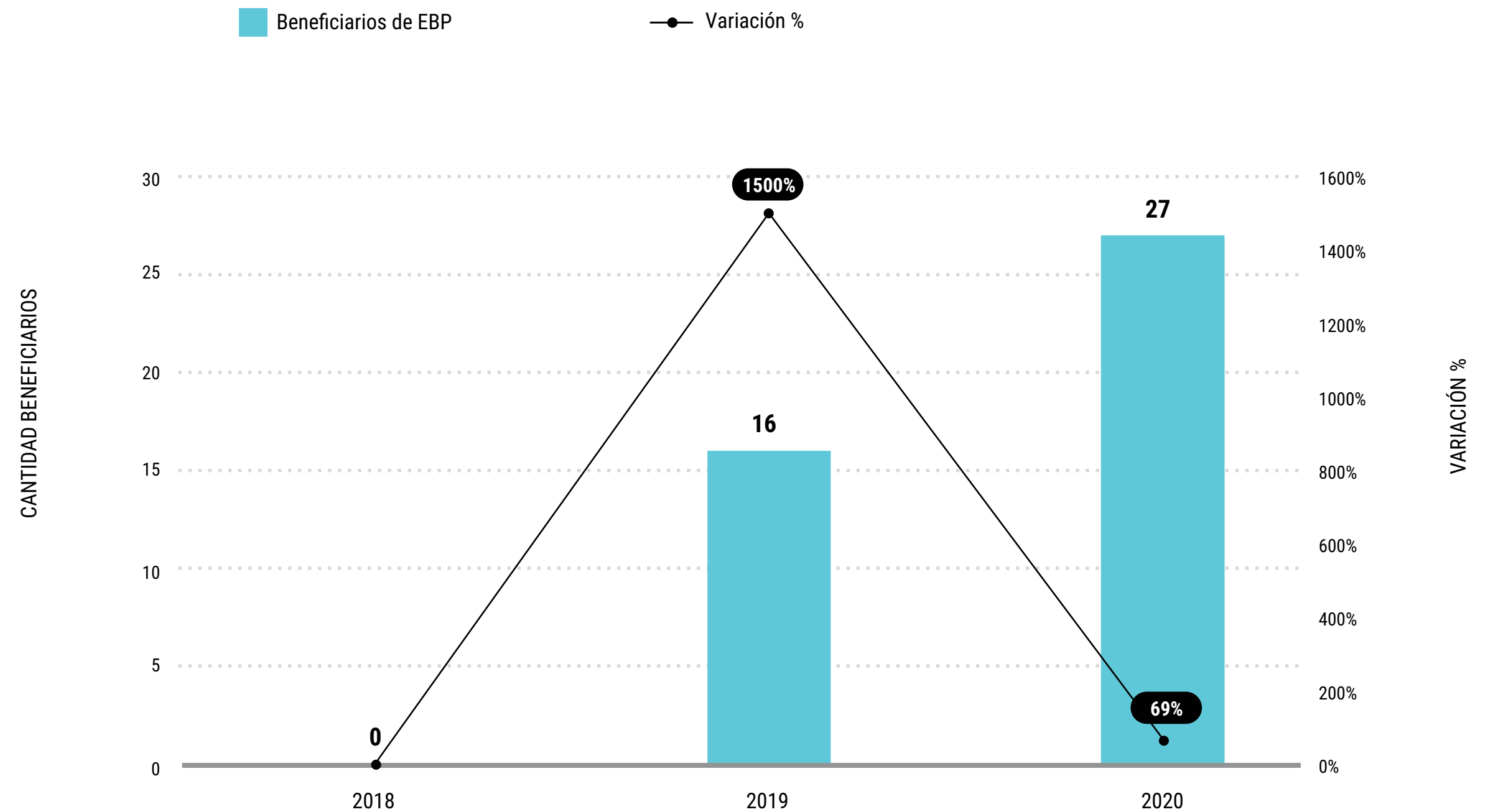
Entre 2018 y 2020 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 2.600%.

En 2019 se incorporaron 16 Instituciones beneficiarias, y al año siguiente 11, alcanzando un total de 27 instituciones beneficiarias.

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

BENEFICIARIOS

ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2018-2020



TIERRA DEL FUEGO AIAS

FACTURA PROMEDIO USUARIOS RESIDENCIALES

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 Patagonia, fue de 23% en comparación al 170% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

En 2018 la inflación acumulada fue del 51% en comparación al 185% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 3.289%, equivalente a \$2.072 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

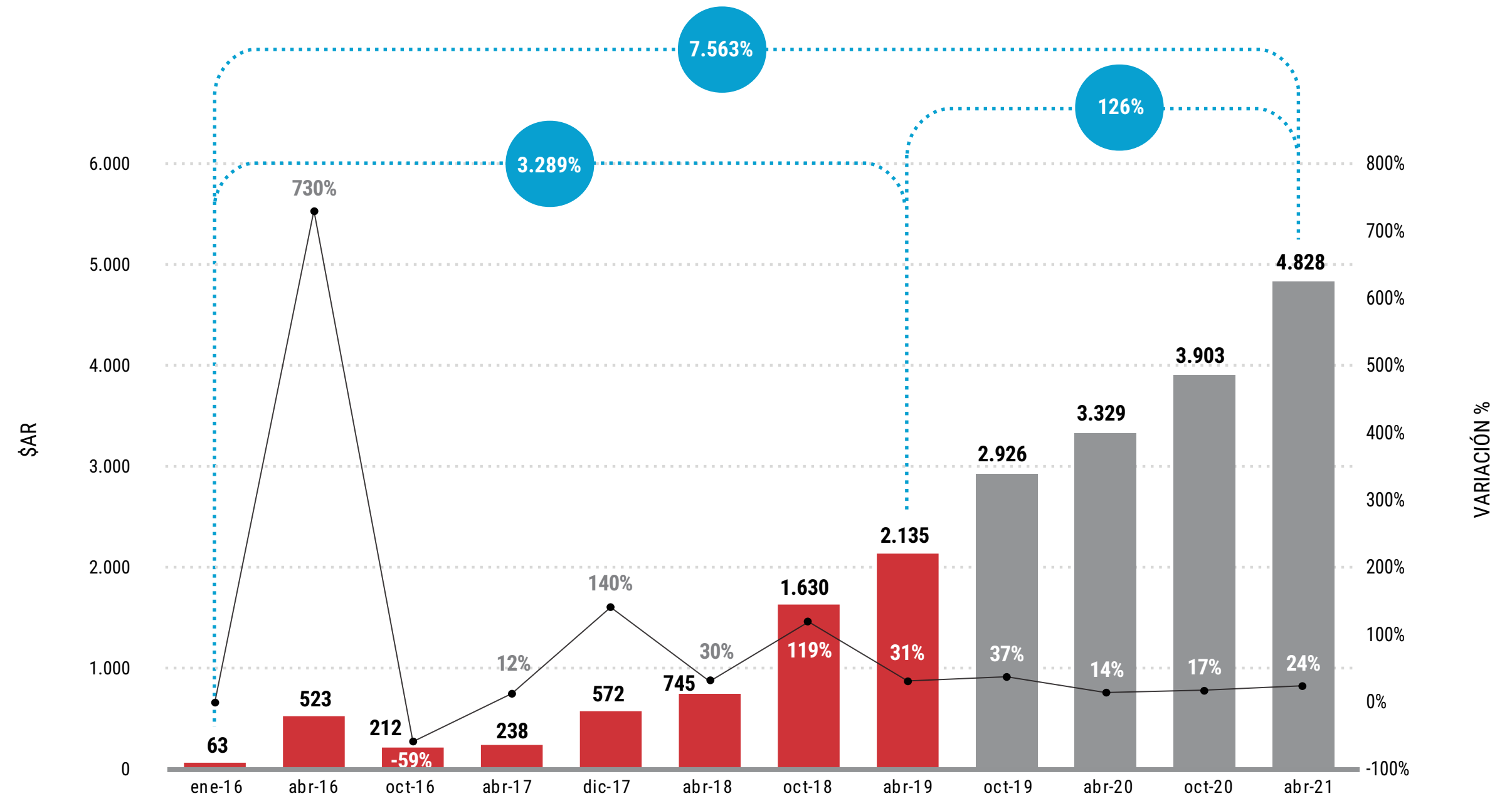
La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

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 126% 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 Tierra del Fuego podría haberse incrementado en un 7.563% entre enero 2016 y abril 2021.

USUARIOS RESIDENCIALES

FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)



TIERRA DEL FUEGO AIAS

**FACTURA PROMEDIO
USUARIOS
RESIDENCIALES
DE CAMUZZI GAS
DEL SUR S.A.**

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 Patagonia, fue de 23% en comparación al 99% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

En 2018 la inflación acumulada fue del 51% en comparación al 162% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 2.182%, equivalente a \$1.353 adicionales sobre la factura a comienzos de 2016.

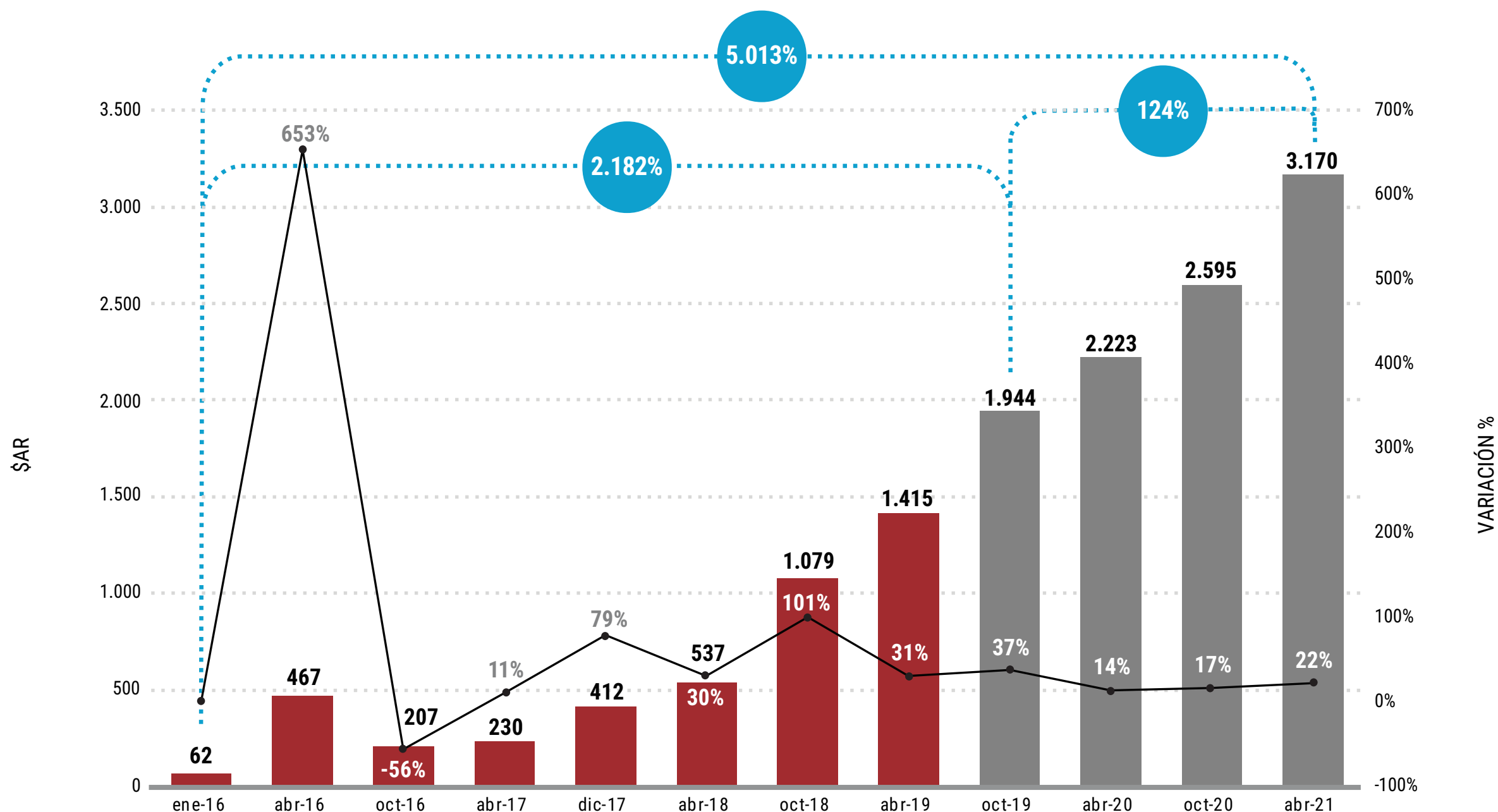
La Resolución 521/19 de la ex Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) congeló las tarifas a partir de octubre 2019 hasta el 1° de enero 2020, extendiéndose hasta el 1° de febrero 2020.

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 124% 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 Camuzzi Gas del Sur S.A. podría haberse incrementado en un 5.013% entre enero 2016 y abril 2021.

FACTURA DE GAS NATURAL - CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.

RESIDENCIALES - FACTURA PROMEDIO MENSUAL 2016-2021 (ESTIMADO)



TIERRA DEL FUEGO AIAS

RECLAMOS

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante 2020 ingresaron en la provincia de Tierra del Fuego un total de 2.225 reclamos, que representan el 1% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria se redujo un 31% respecto al año anterior.

En 2019 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Tierra del Fuego ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 45% del total. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 15%. En 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de FyGD, alcanzando una participación del 47%. En segundo lugar, se sitúan los reclamos por ISG (43%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 10%.

En 2019 el 80% de los reclamos ingresados en la Provincia de Tierra del Fuego resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 20% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 76% resultaron improcedentes y el 24% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

Se destaca el incremento en la variación interanual de la cantidad de reclamos de enero, de un 25%, siendo la única con signo positivo de la serie. Luego, se observan descensos durante los meses siguientes hasta mayo, cuando llega a ser de un 61% respecto del mismo mes en 2019. Desde junio y hasta el final del periodo continúan registrándose descensos que oscilan entre 25% (noviembre) y 44% (septiembre), finalizando con una baja interanual del 39% en los reclamos de diciembre.

■ Gestión de Prestaciones
■ Inconvenientes con el Suministro de Gas
■ Facturación y Gestión de Deudas
◆ Variación % 2020-2019
● Reclamos ingresados cada 1.000 usuarios

