

SERIE | 2021



PROGRAMA



INFORME PROVINCIAL

PROVINCIA DE SALTA

Evolución del servicio público
de gas por redes

ENERO 2022

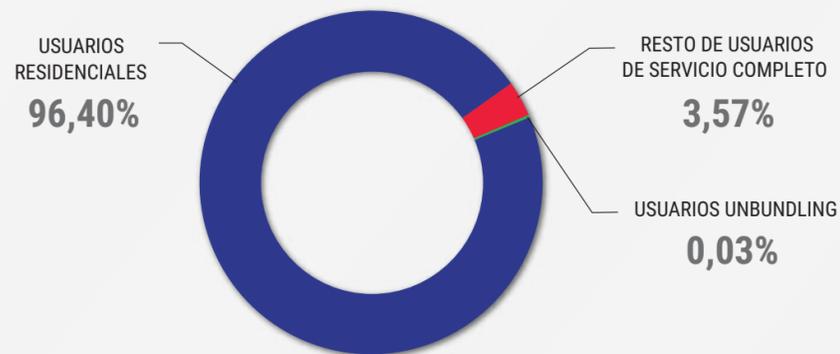
CANTIDAD DE HABITANTES | **1.214.441**

(3% DEL TOTAL PAÍS)

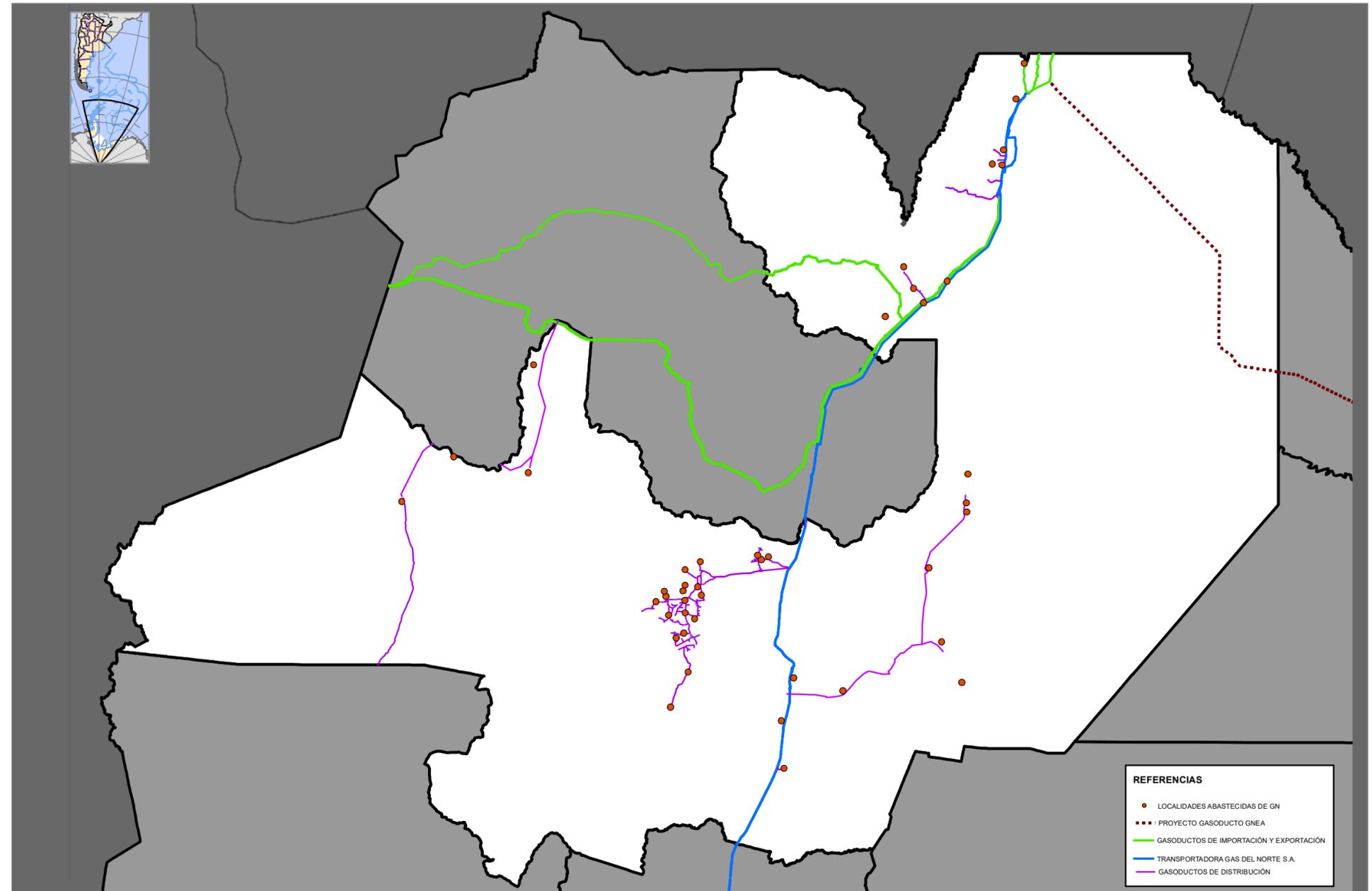
PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) | **1,5% DEL PBI**

TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES | **189.495**

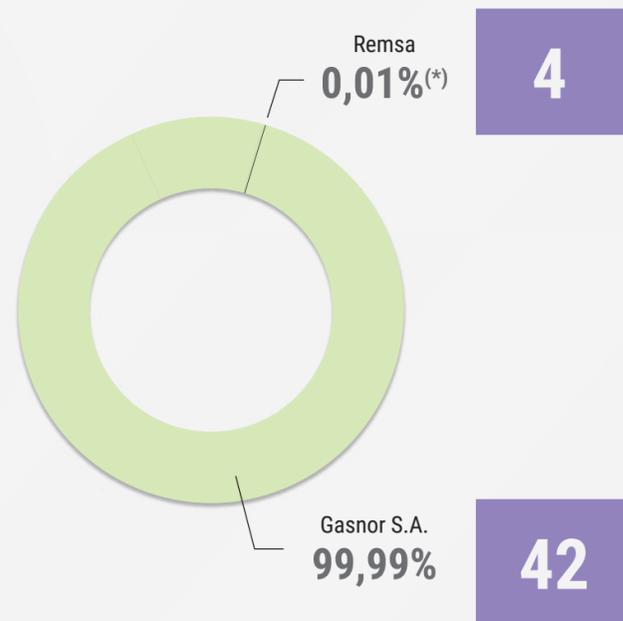
(2% DEL TOTAL PAÍS)



INFORMACIÓN GENERAL PROVINCIA DE SALTA



LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

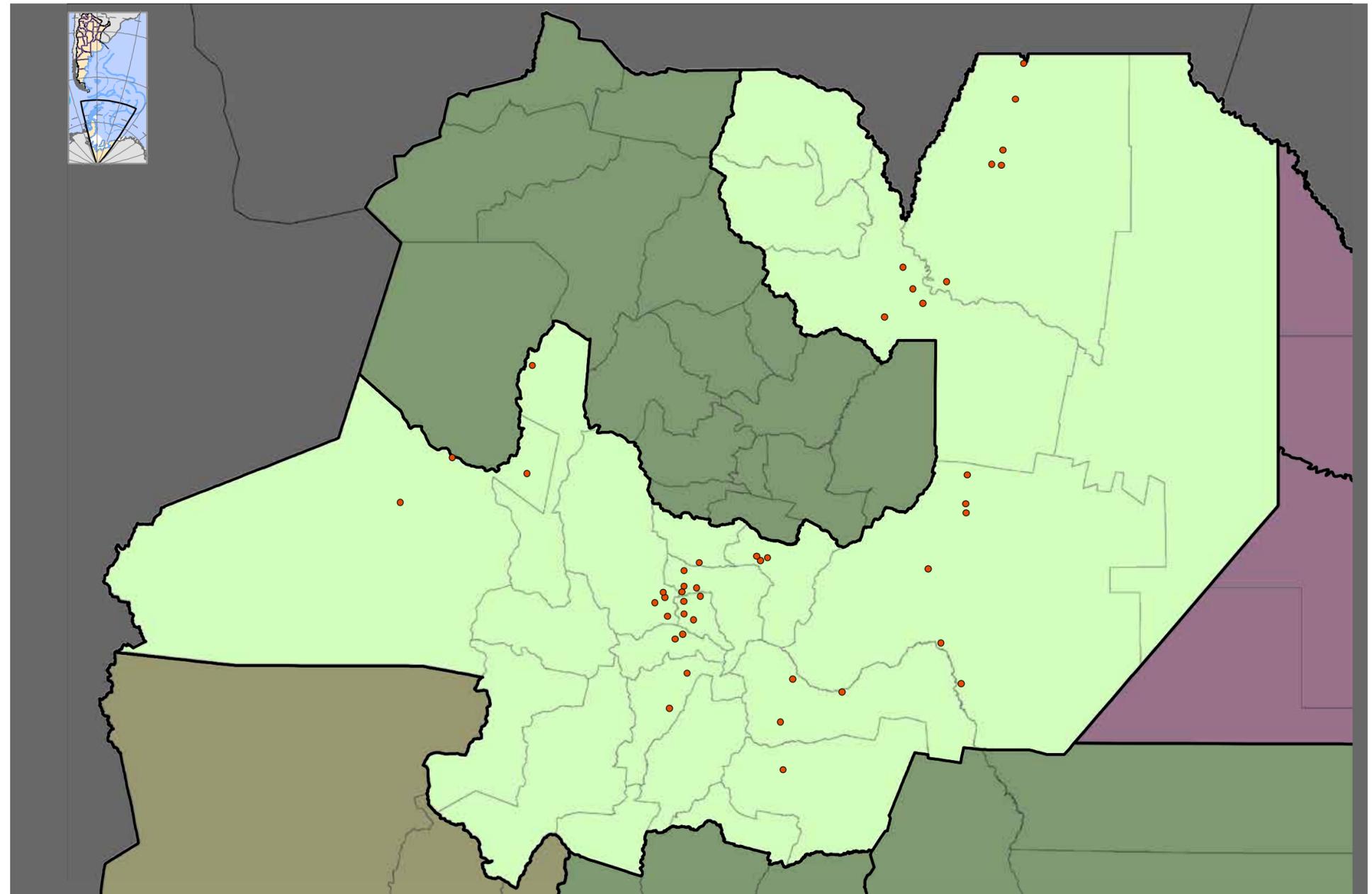


* Remsa abastece a 5 usuarios unbundling de la provincia de Salta.

DEPARTAMENTOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES

14

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN PROVINCIA DE SALTA

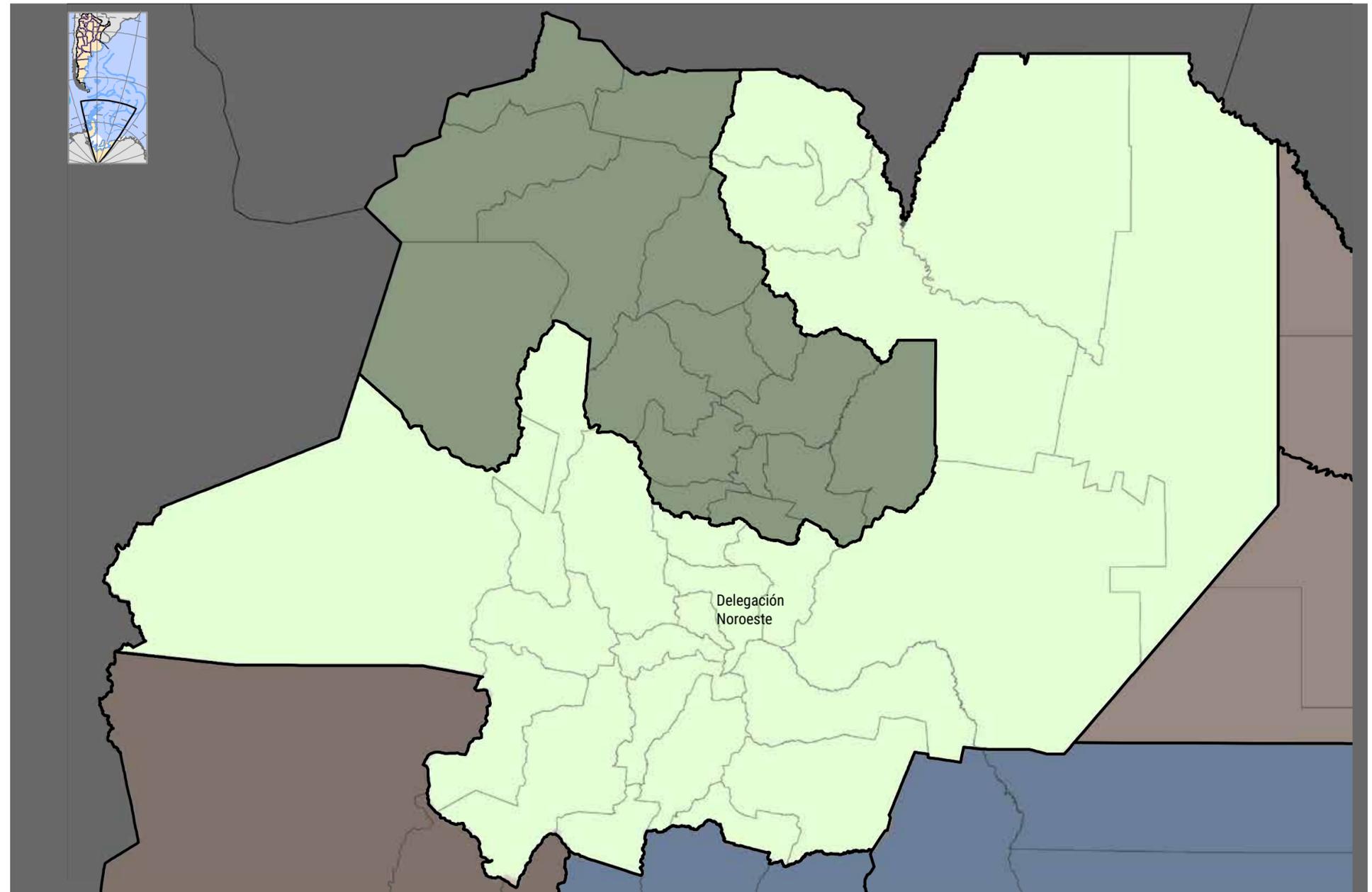


DEPARTAMENTOS
EN EL ÁREA DE
LA DELEGACIÓN

24

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

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE SALTA



DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

CAPITAL

- 64% de los usuarios totales salteños
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 382 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 58 m³

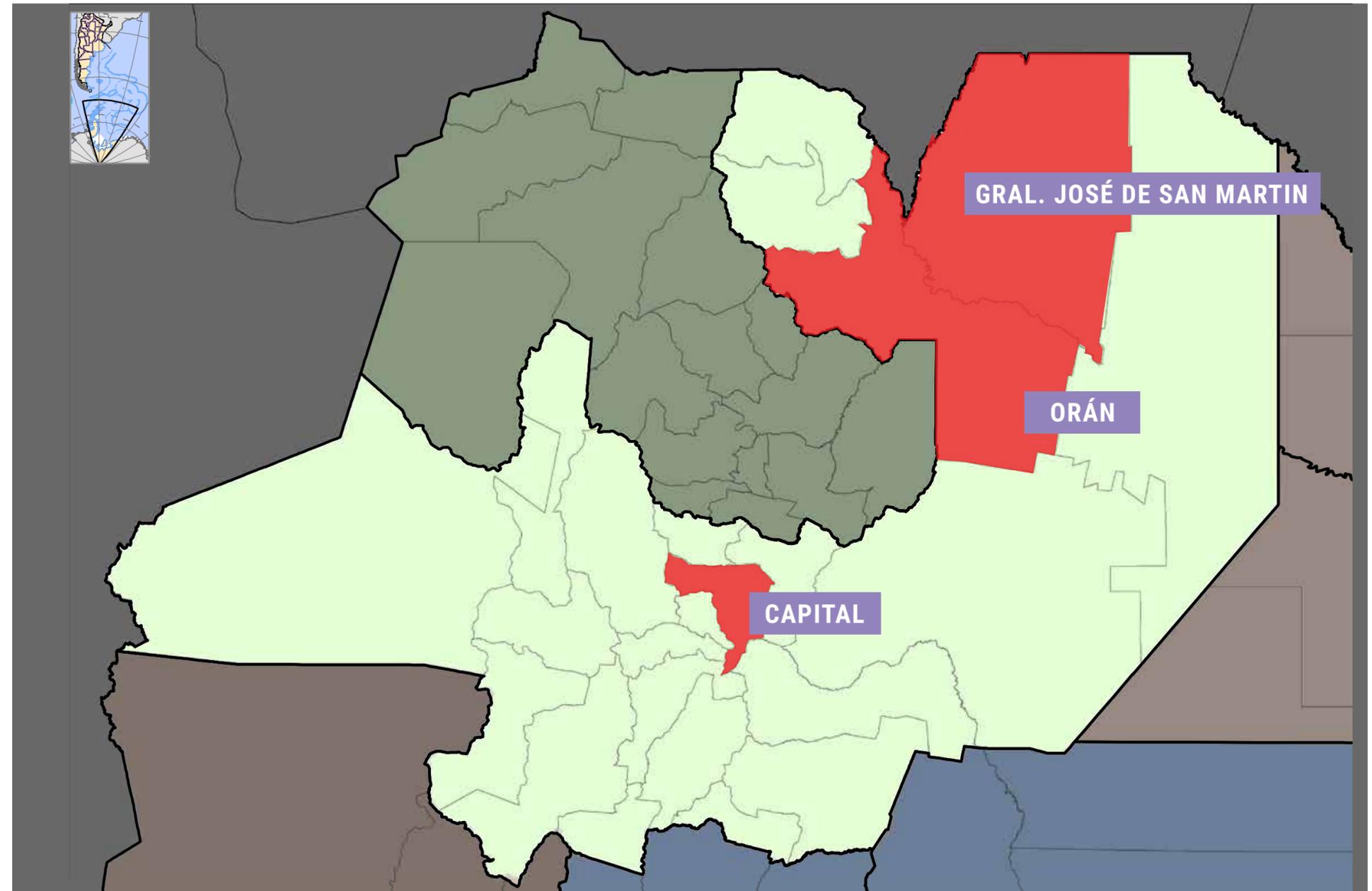
GRAL. JOSÉ DE SAN MARTIN

- 11% de los usuarios totales salteños

ORÁN

- 7% de los usuarios totales salteños

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE SALTA



PROVINCIA DE SALTA

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

EXPANSIÓN DE CAÑERÍAS

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.

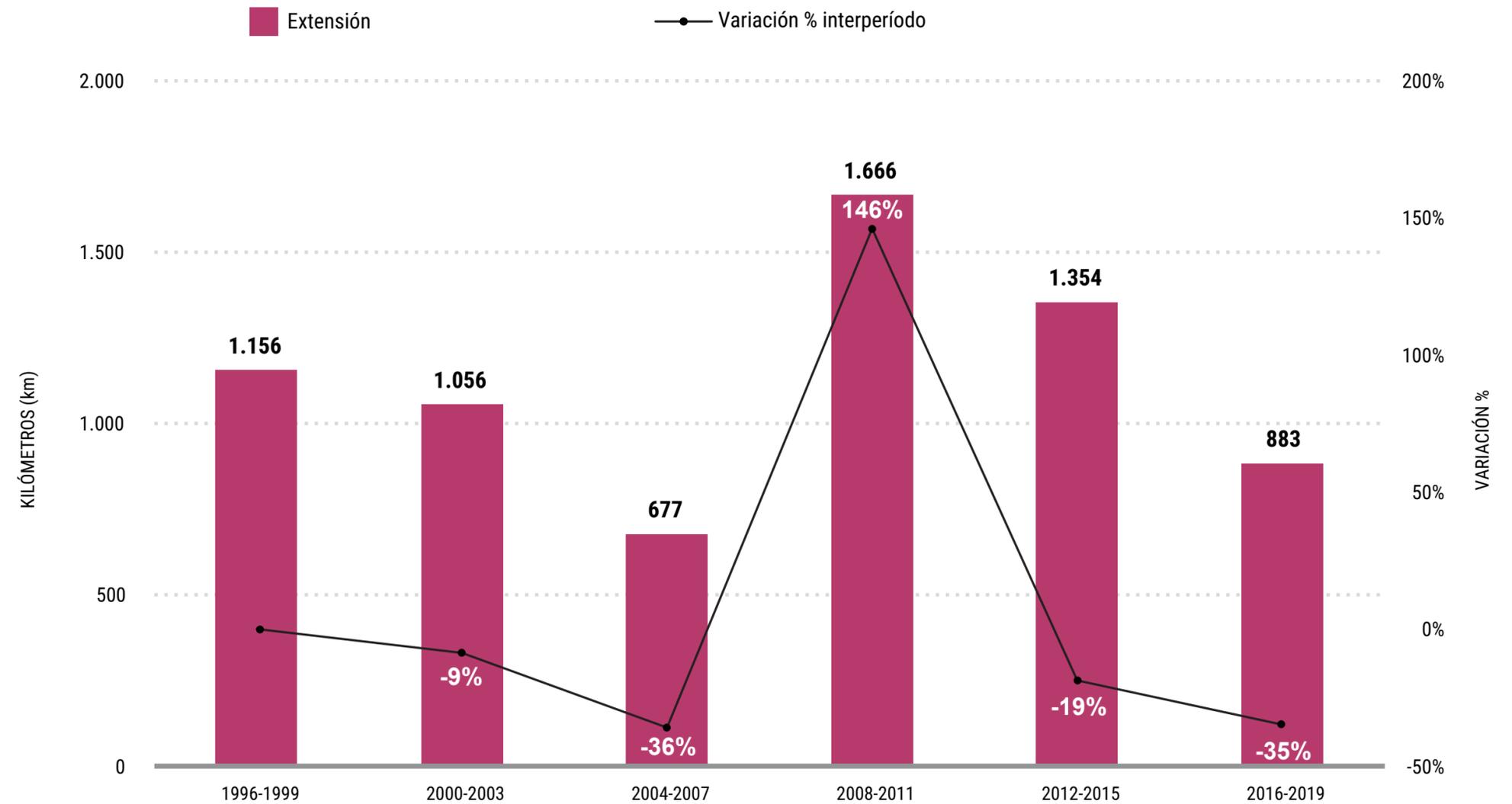
Durante el cuatrienio comprendido entre 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.156 km.

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 SALTA

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

CANTIDAD DE USUARIOS

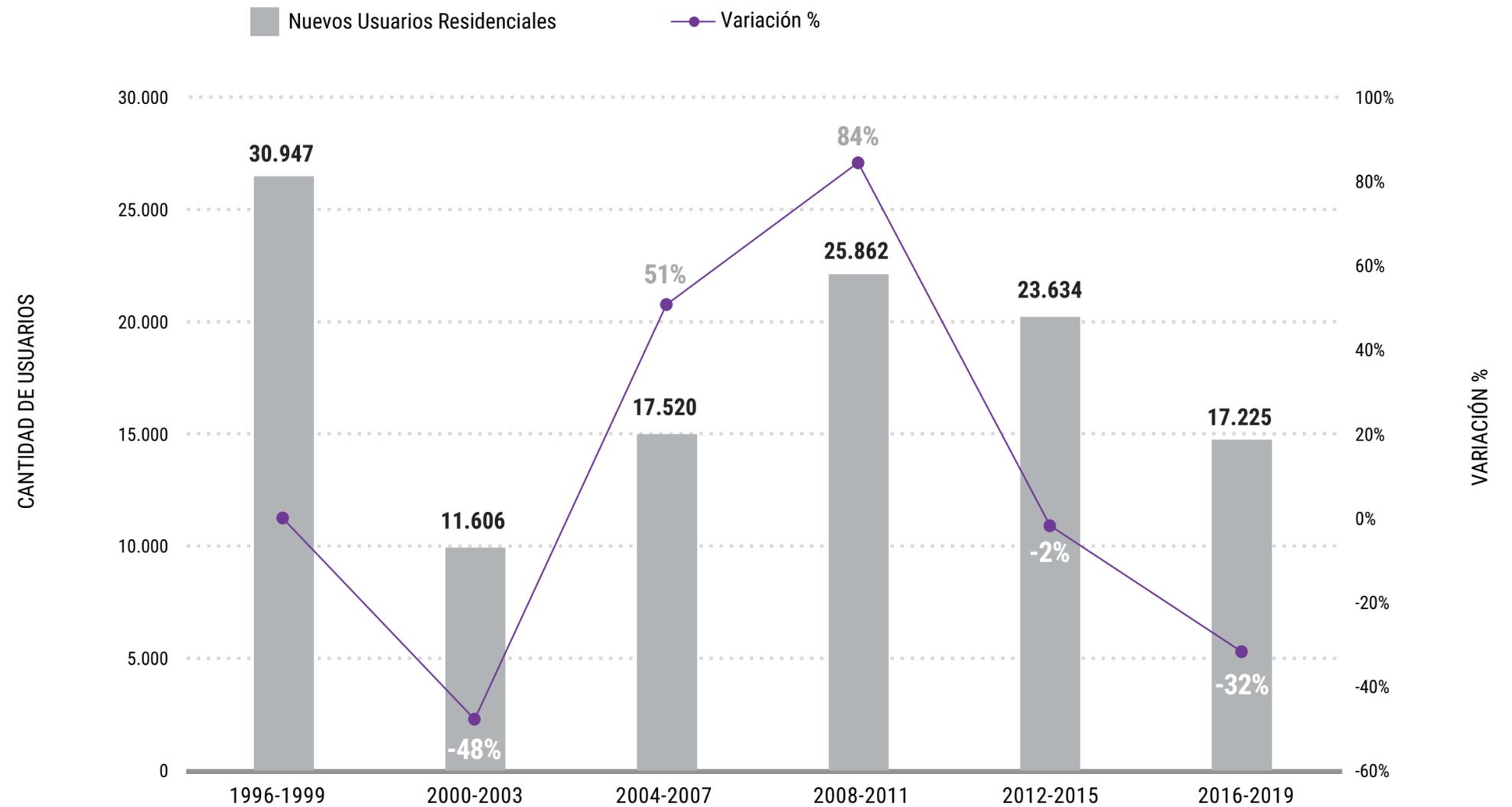
RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales disminuye su ritmo de crecimiento un 48% respecto al cuatrienio anterior, siendo la mayor caída de toda la serie.

En 2004-2007 se registra un aumento en el ritmo de la incorporación, del 51%, alcanzando la mayor variación porcentual de la serie. En el cuatrienio siguiente la tendencia continúa, aumentando en un 84% la velocidad de incorporación de este tipo de usuarios, siendo el mayor incremento de toda la serie.

En 2012-2015 el ritmo porcentual de variaciones vuelve a disminuir en un 2%. A pesar de esta pérdida de intensidad, la cantidad de usuarios incorporados supera a los períodos 1996-1999, 2000-2003, 2004-2007 y 2016-2019.

Finalmente, en 2016-2019 se registra un ritmo de un 32% inferior al cuatrienio previo.

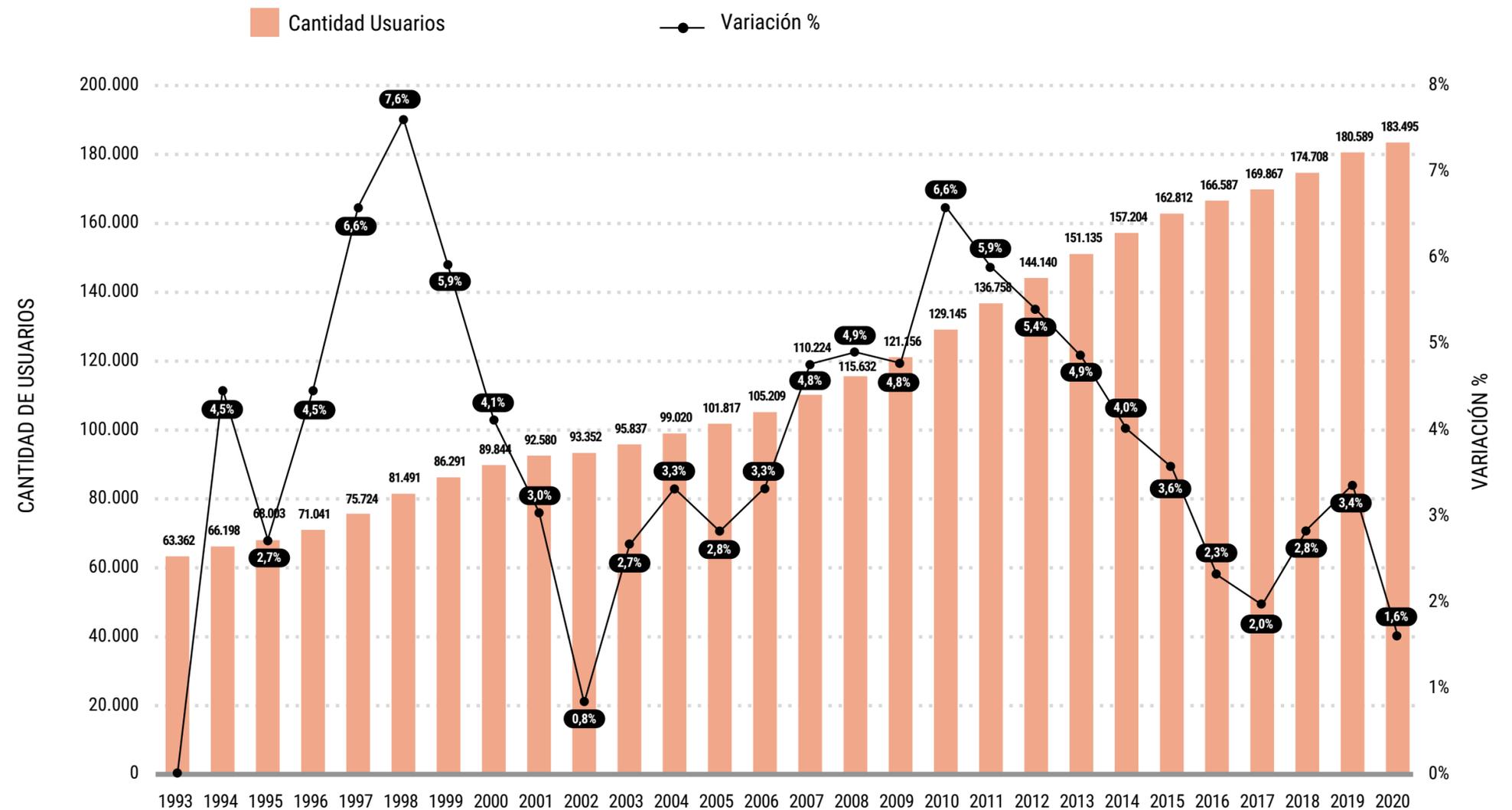


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

Entre 1993 y 2020 se registra un aumento del 190% en el ritmo de crecimiento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un promedio anual del 4%.

En la mayoría de los años, con excepción de 2002 y 2020, 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.

Las mayores variaciones se observan en 1997, 1998 y 2010 con variaciones del 6,6% en 1997 y 2010 y del 7,6% en 1998.

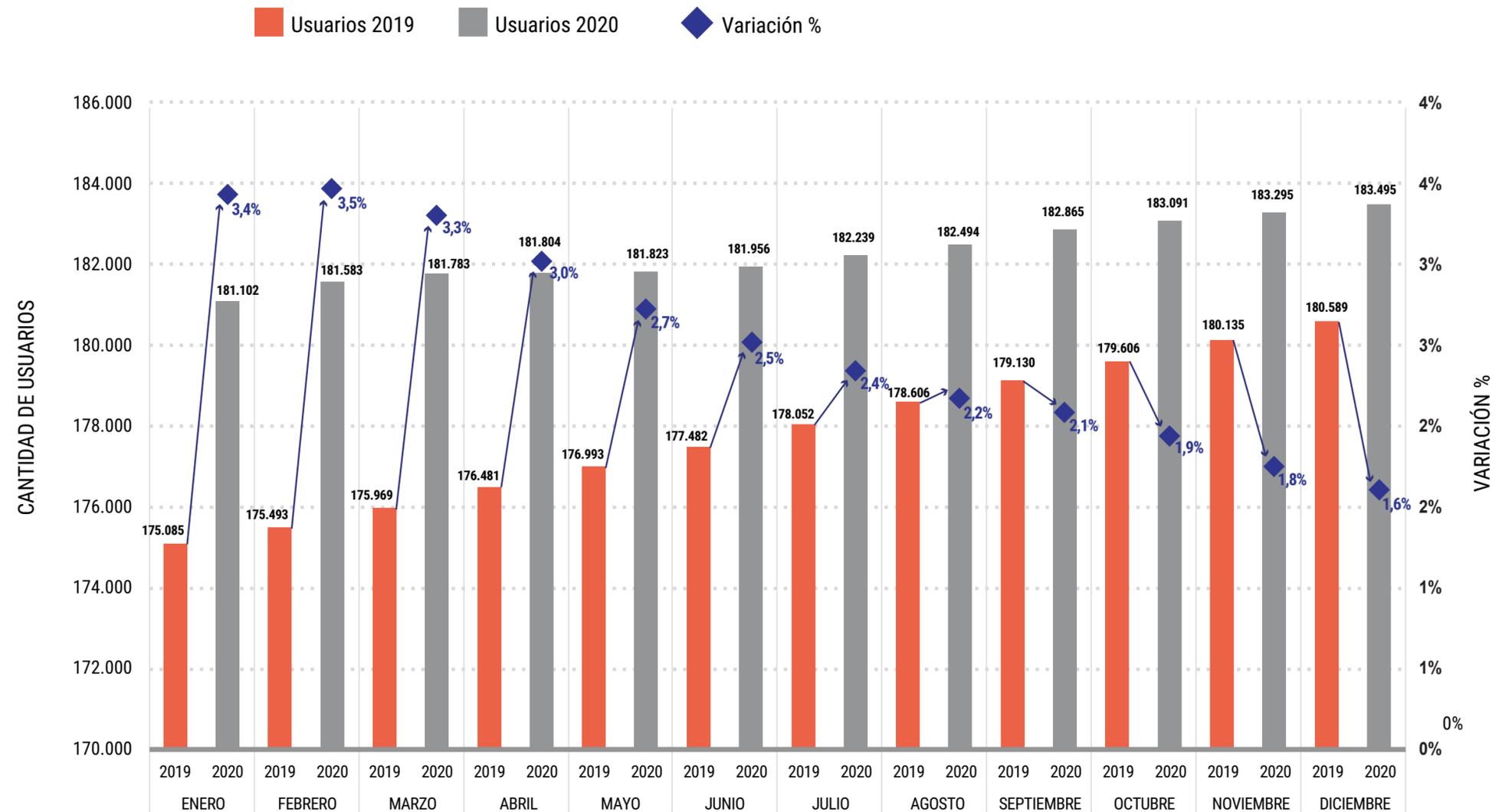


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

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

Durante el primer trimestre el ritmo de crecimiento se encuentra por encima de lo esperado por el "crecimiento vegetativo del número de usuarios", que históricamente es de un 2% a 3% anual. Entre abril y septiembre se encuentra dentro de lo esperado y desde allí comienza a decrecer continuamente.

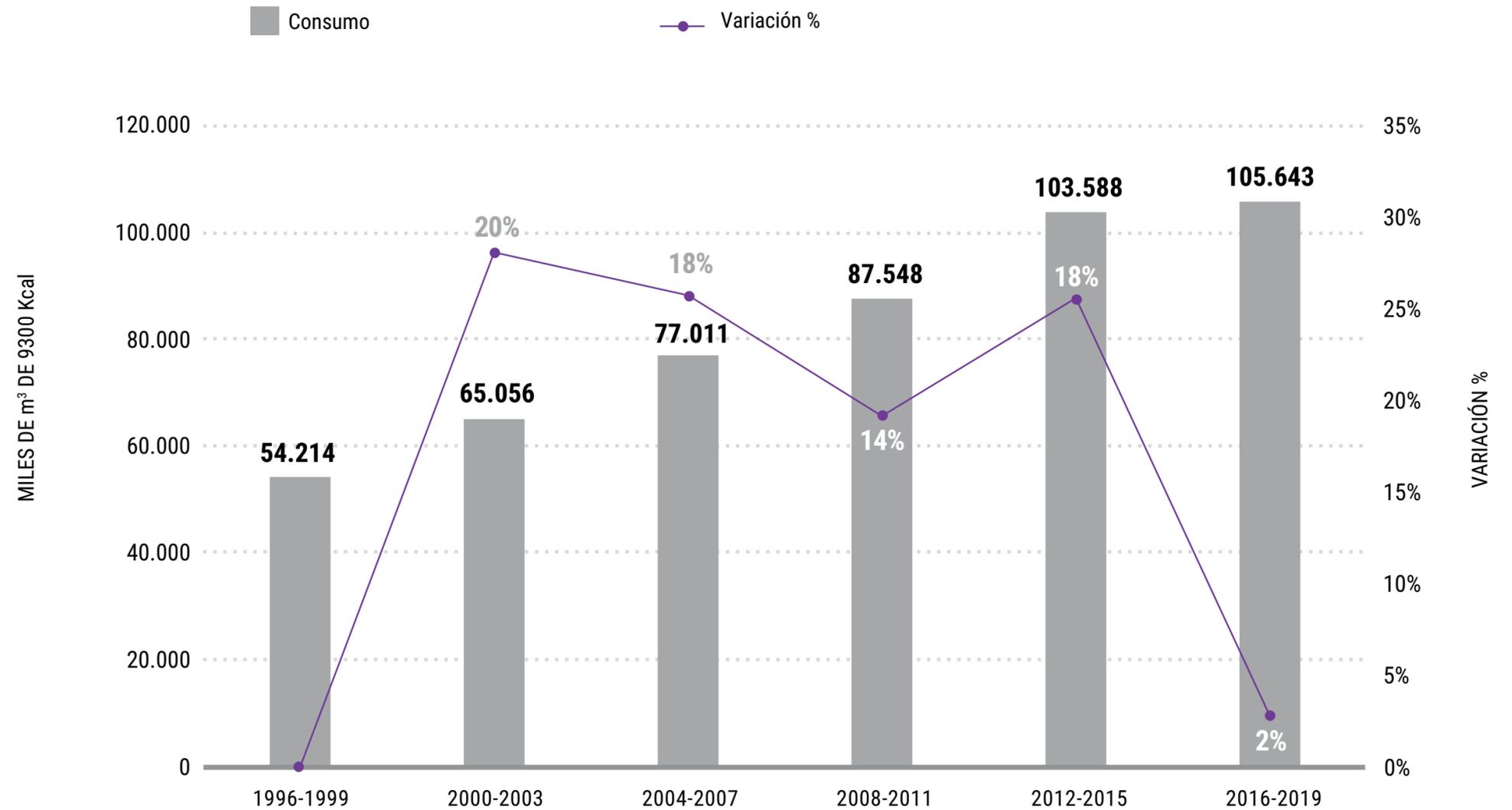
La baja en la inflación de un 38% acumulado a diciembre 2020 contra 55% en 2019 de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC Región Noroeste y el congelamiento de las tarifas desde octubre 2019 pudieron haber contribuido en alguna medida a este crecimiento.



CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1996-2019

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 porcentual en 2000-2003 (20%).

En 2016-2019 se verifica la menor variación incremental en el consumo de toda la serie, con un leve aumento en el ritmo del 2%.

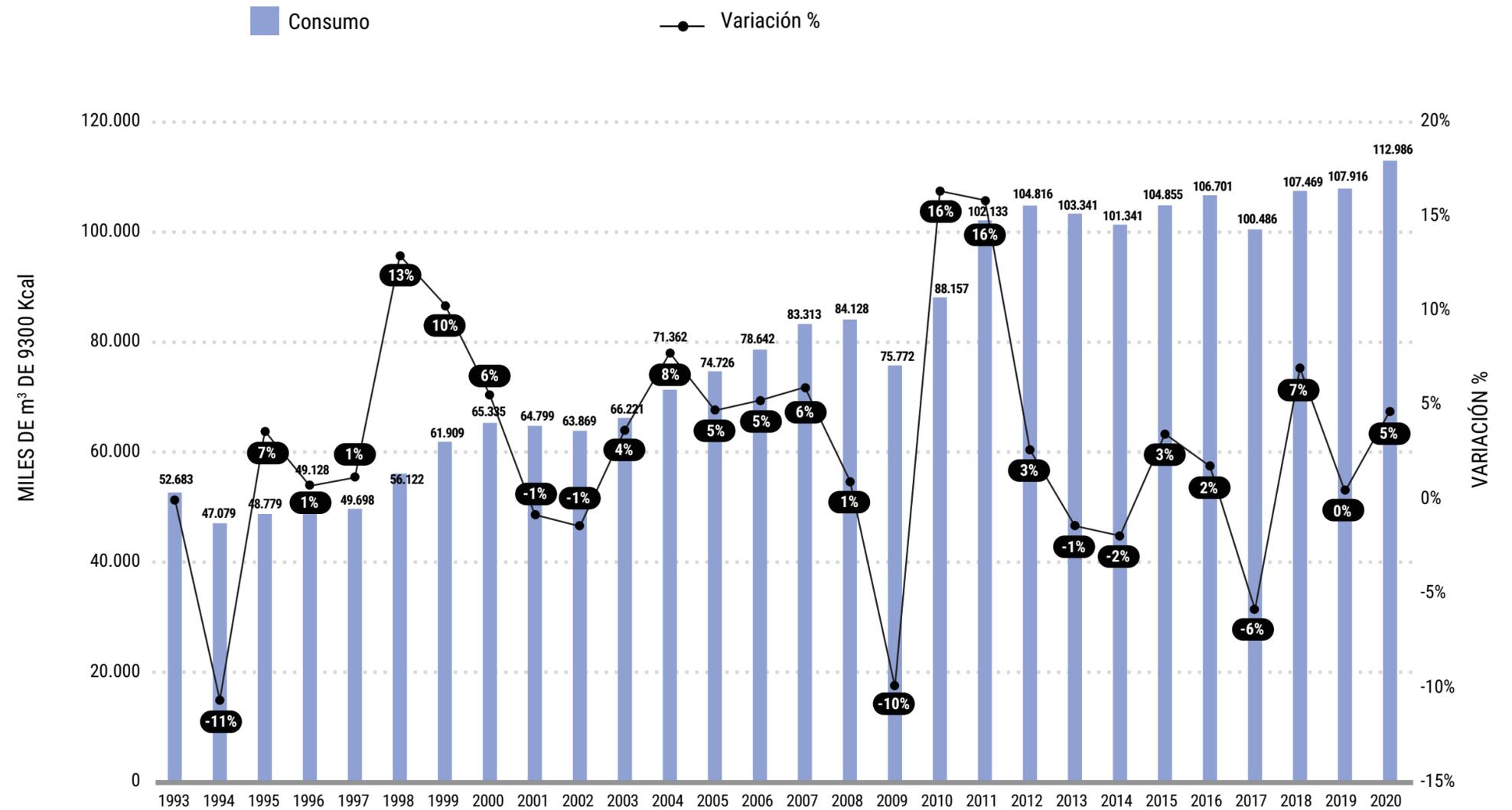


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

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 1999, 2007 y 2019, con incrementos en el ritmo de consumo del 24% en los dos primeros años y del 20% en el último.

Las principales variaciones negativas de la serie acontecen en 2008 y 2009, con caídas interanuales del ritmo del 10% y 14%, respectivamente.

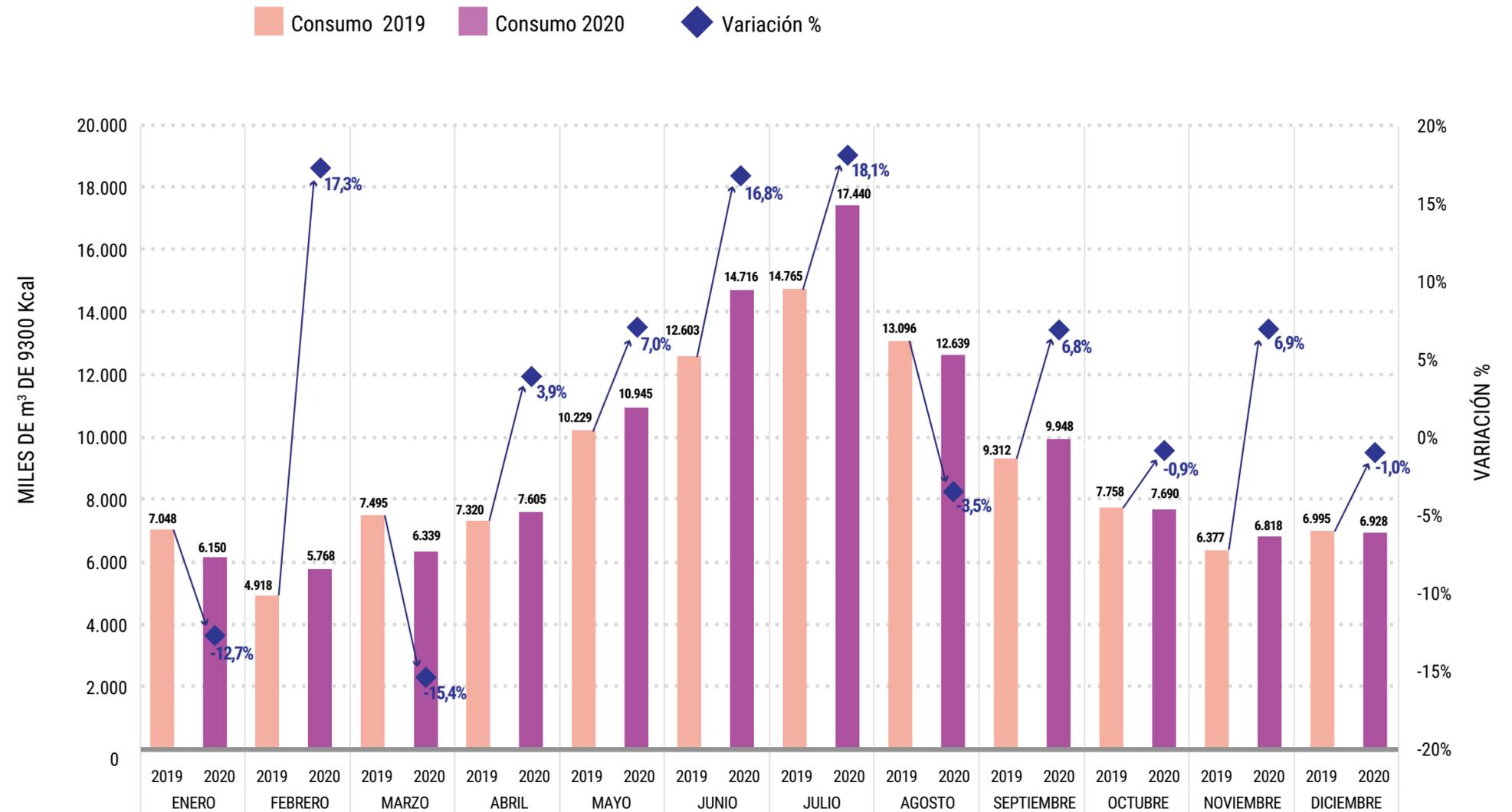


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

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, 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 julio (18,1%).

La tendencia expuesta en la serie guarda relación significativa 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 SALTA

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

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019

En el cuatrienio 2000-2003 se registra el mayor ritmo de incorporación de este tipo de usuarios de toda la serie, con una variación del 349%.

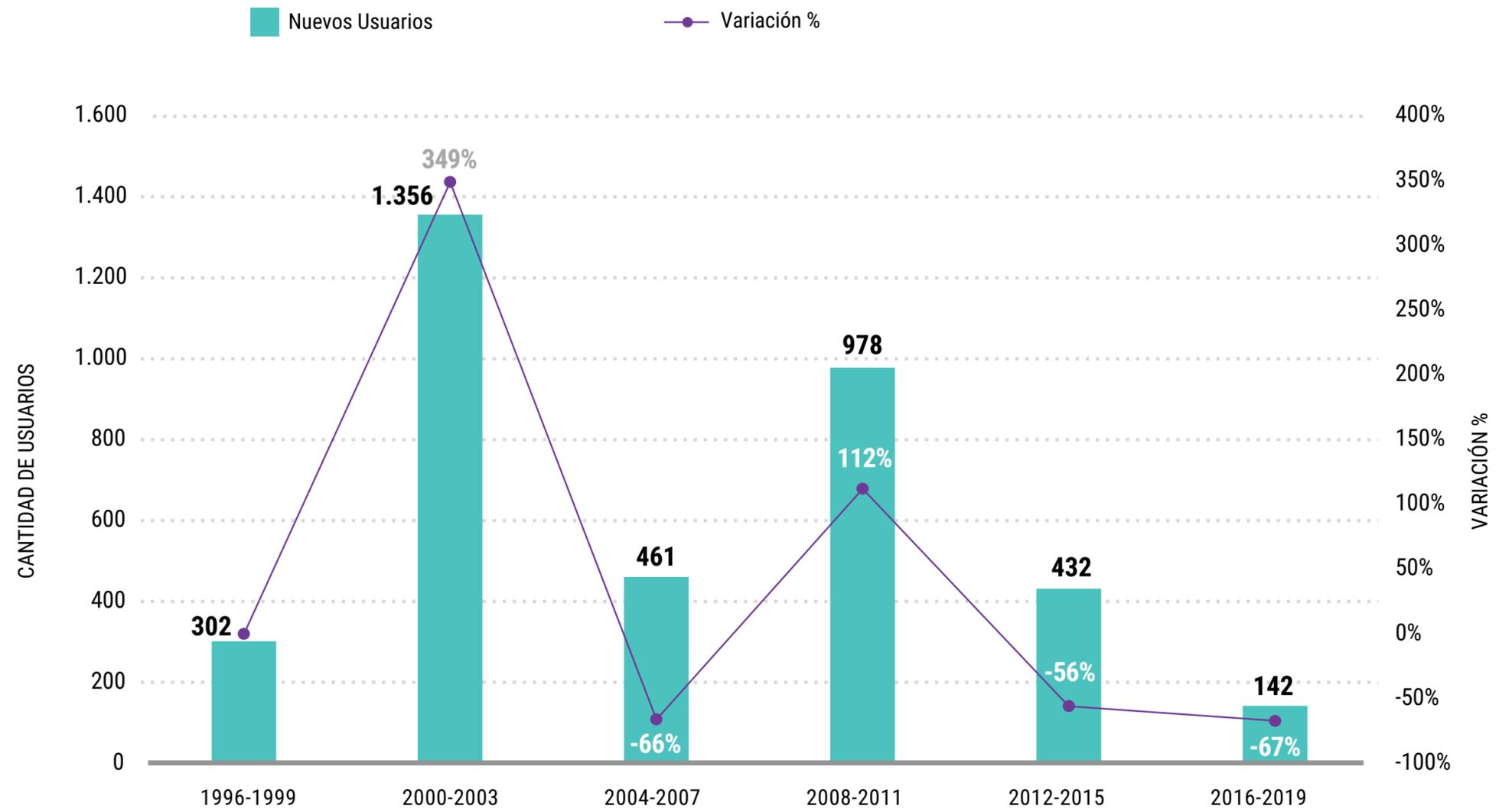
Durante 2004-2007 el ritmo de incorporación desciende un 66% respecto del cuatrienio anterior.

En 2008-2011 se verifica un fuerte aumento en el ritmo de incorporaciones, alcanzando un incremento del 112%, con 978 usuarios nuevos, siendo la segunda mayor incorporación de la serie.

En 2012 y 2015 se registra una nueva caída de los usuarios incorporados, con una variación negativa del 56%

En 2016-2019 el ritmo continúa a la baja, con una variación negativa del 67% y con la menor incorporación de usuarios.

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 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.

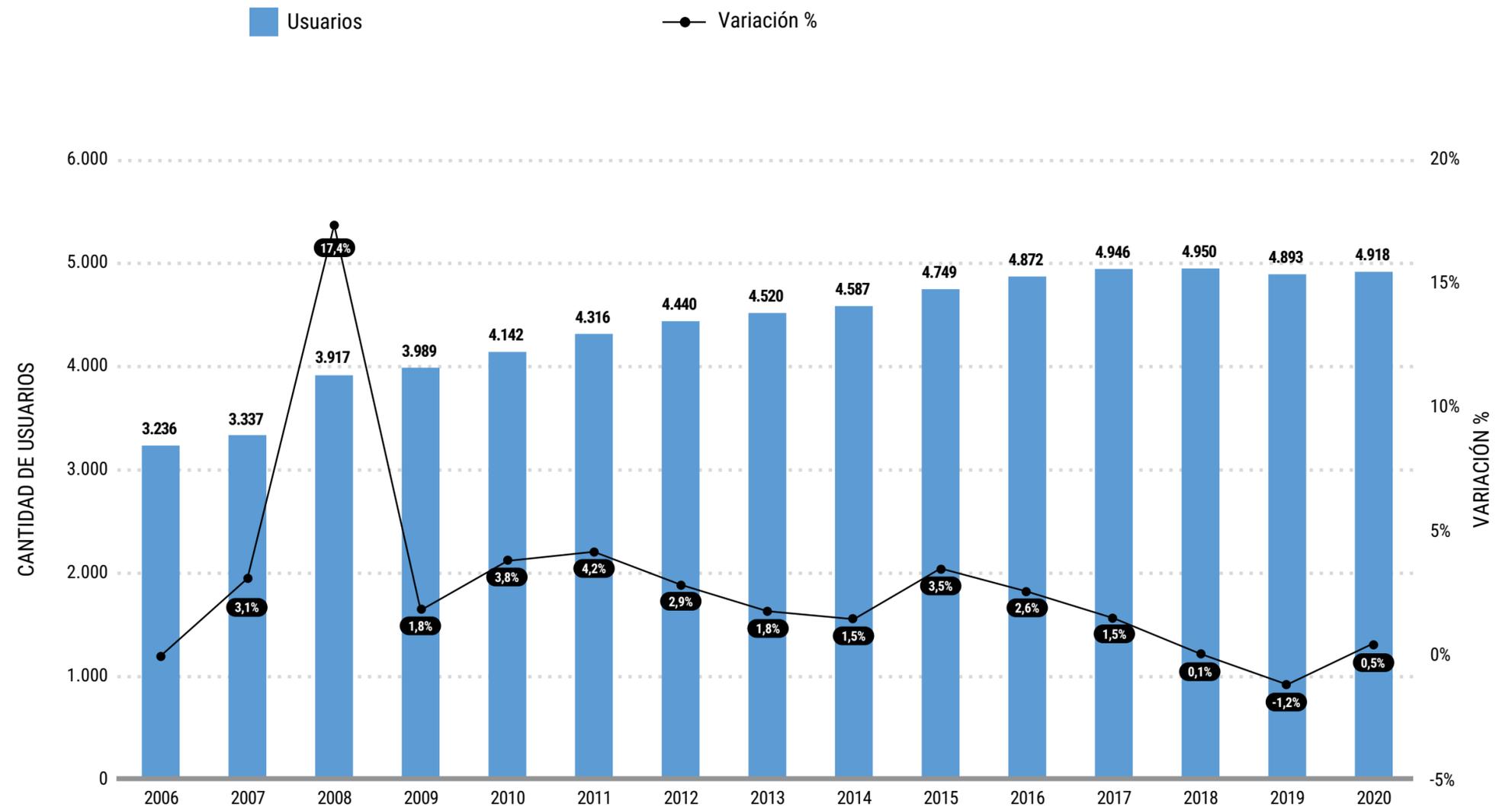
Entre 2006 y 2018 se observan variaciones positivas en la cantidad de usuarios, principalmente en 2008, que aumenta el ritmo de crecimiento en un 17,4%. Al respecto, entre 2006 y 2008 las variaciones superan el 2%; y en 2010 el crecimiento pierde intensidad, encontrándose por debajo de este valor para aumentar nuevamente en los tres años siguientes. En 2013 y 2014 se observan variaciones del 1,8% y 1,6%, respectivamente, y en 2015 vuelve a incrementarse, alcanzando un 3,5%.

En 2016, 2017 y 2018 la variación sigue siendo positiva, aunque decreciente y en 2019 la tendencia se revierte, alcanzando variaciones negativas del 1,2%.

En 2020, año condicionado por la pandemia (COVID-19), se registra un leve incremento en el ritmo del 0,5%.

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

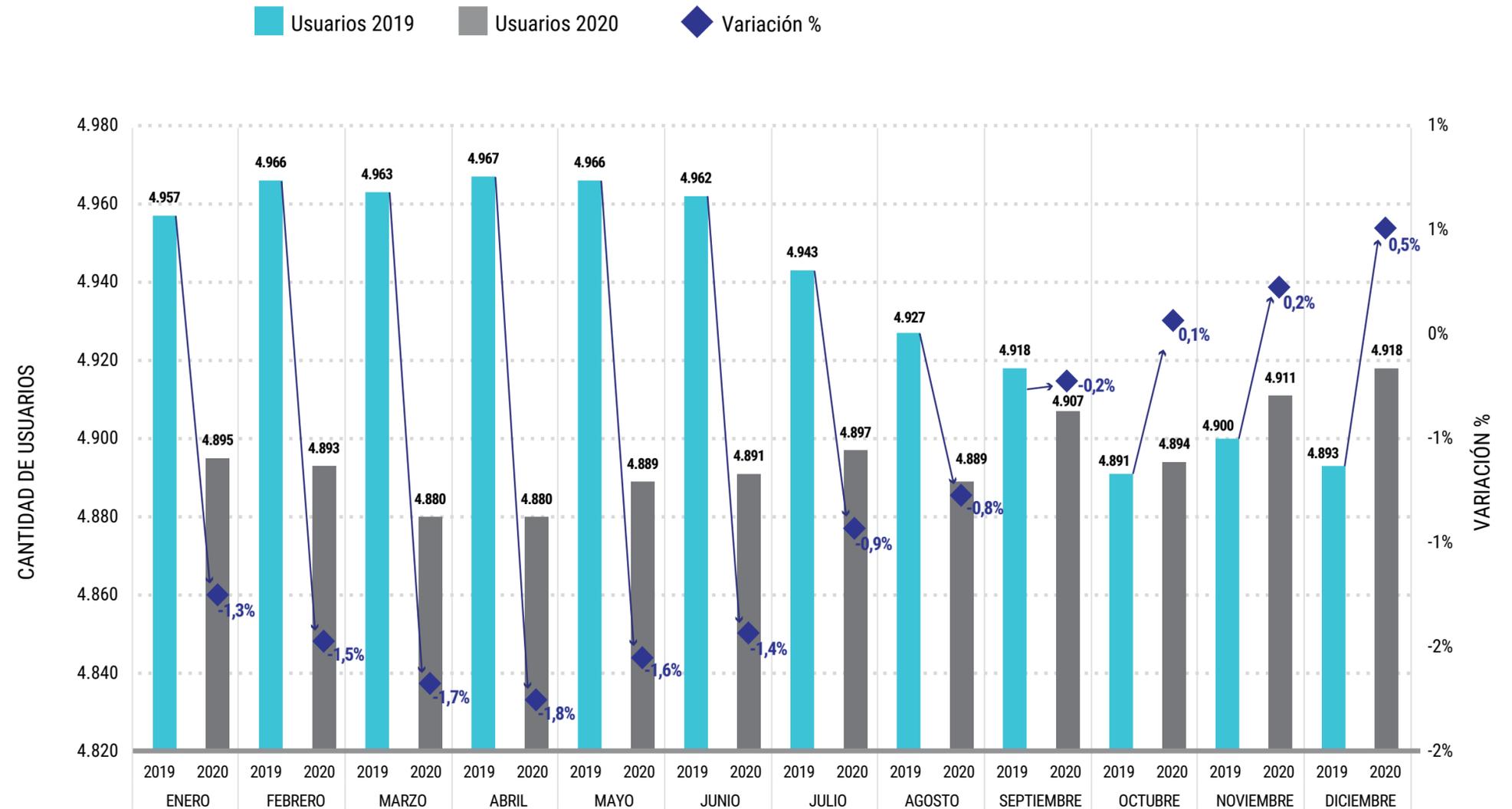
COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

Entre enero y septiembre se registra un descenso interanual en la cantidad de usuarios en 2020 respecto de 2019, destacándose la disminución en el ritmo de crecimiento del 1,8% en abril. En el último trimestre, la variación es positiva, alcanzando un 0,5% en diciembre.

A su vez, en 2019 se destaca un paulatino descenso de la cantidad de usuarios a través de los meses.

En 2020, si bien los valores son en su mayoría inferiores al año anterior, hay menor variabilidad intermensual.

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

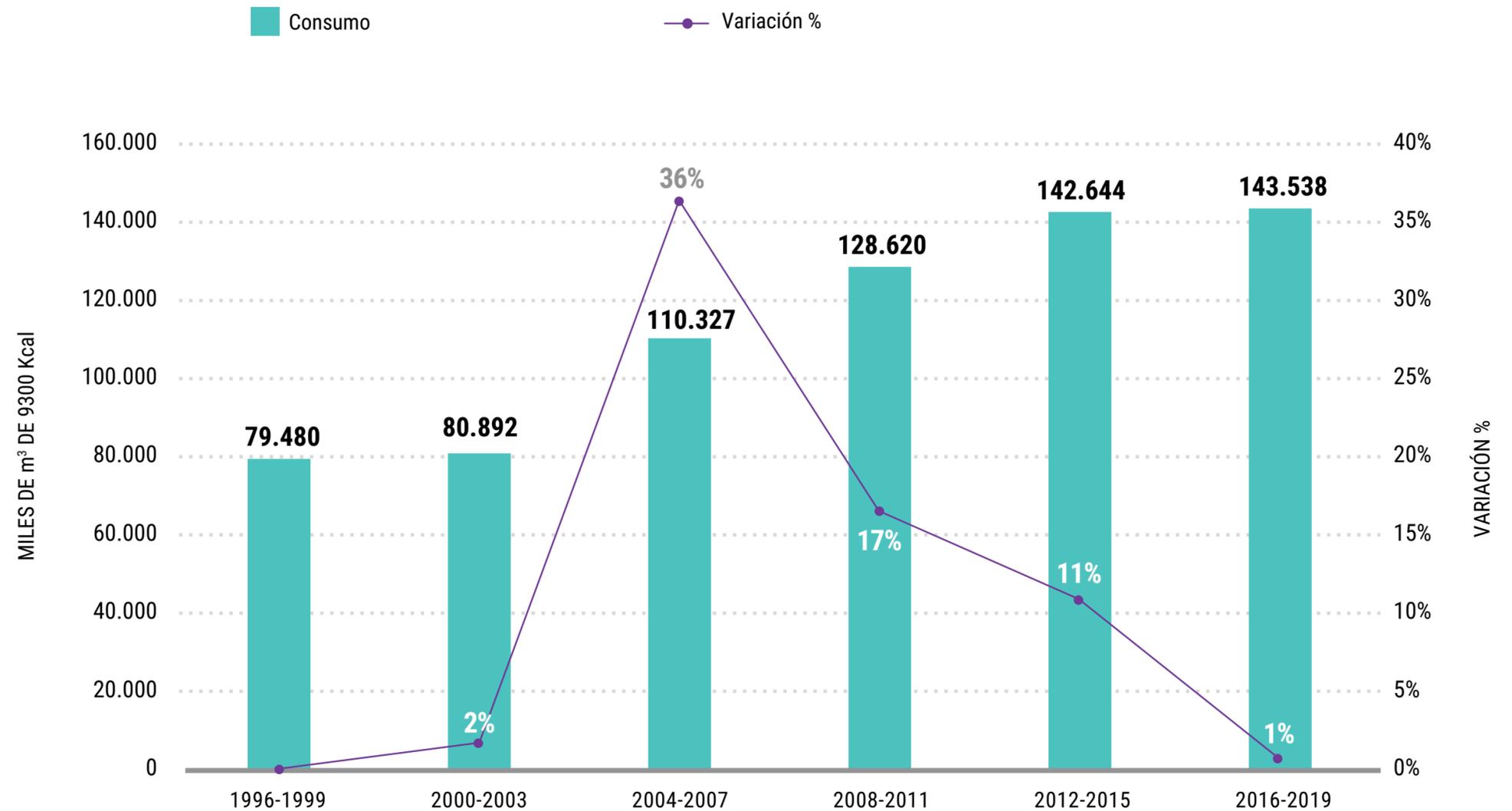
En el cuatrienio 2000-2003 se evidencia un leve incremento del 2% en el consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

En 2004-2007 se registra la mayor variación de la serie, con un incremento en el ritmo de crecimiento del consumo del 36% para este tipo de usuarios.

Entre 2008 y 2015 la tendencia creciente continúa y los volúmenes consumidos alcanzan una variación interperíodo del 17%. En 2012-2015 se observa un nuevo incremento del 11%.

En 2016-2019 la variación continúa siendo positiva, aunque con menor intensidad (1%).

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

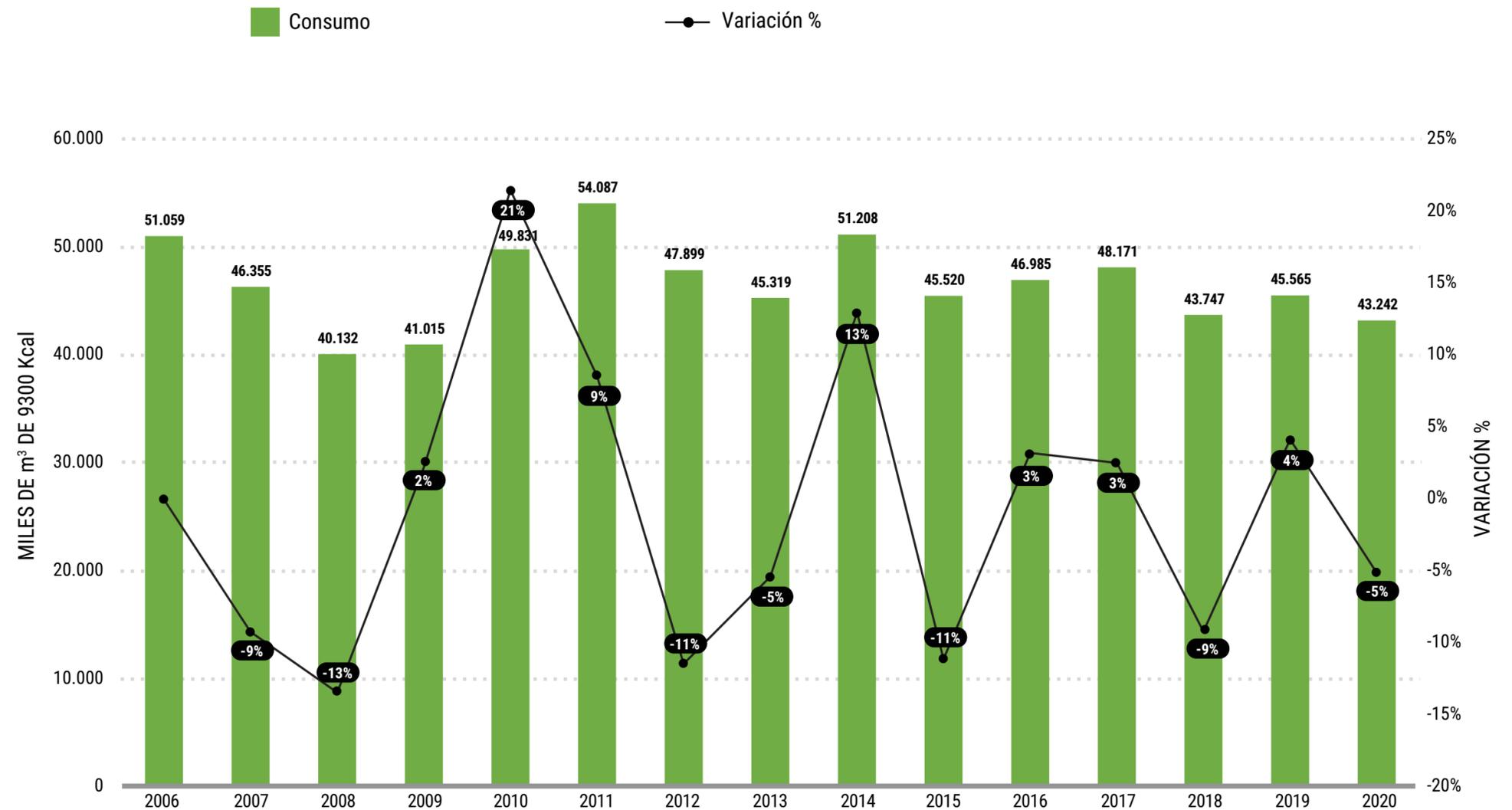
COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2006-2020

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.

En 2007 y 2008 se registra un descenso en el ritmo de crecimiento de los volúmenes consumidos del 9% y 13%, respectivamente, seguido por tres años de incrementos, en los que destaca el 21% de 2010, año en que se verifica la mayor variación de la serie. En 2012 y 2013 los volúmenes vuelven a descender, incrementándose nuevamente en un 13% al año siguiente, para volver a caer en 2015.

En 2016 y 2017 se registran aumentos en el ritmo de variación del consumo del 3% y en 2018 disminuye un 9%. En 2019 se observa un incremento del 4%.

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 5%.



CONSUMO DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

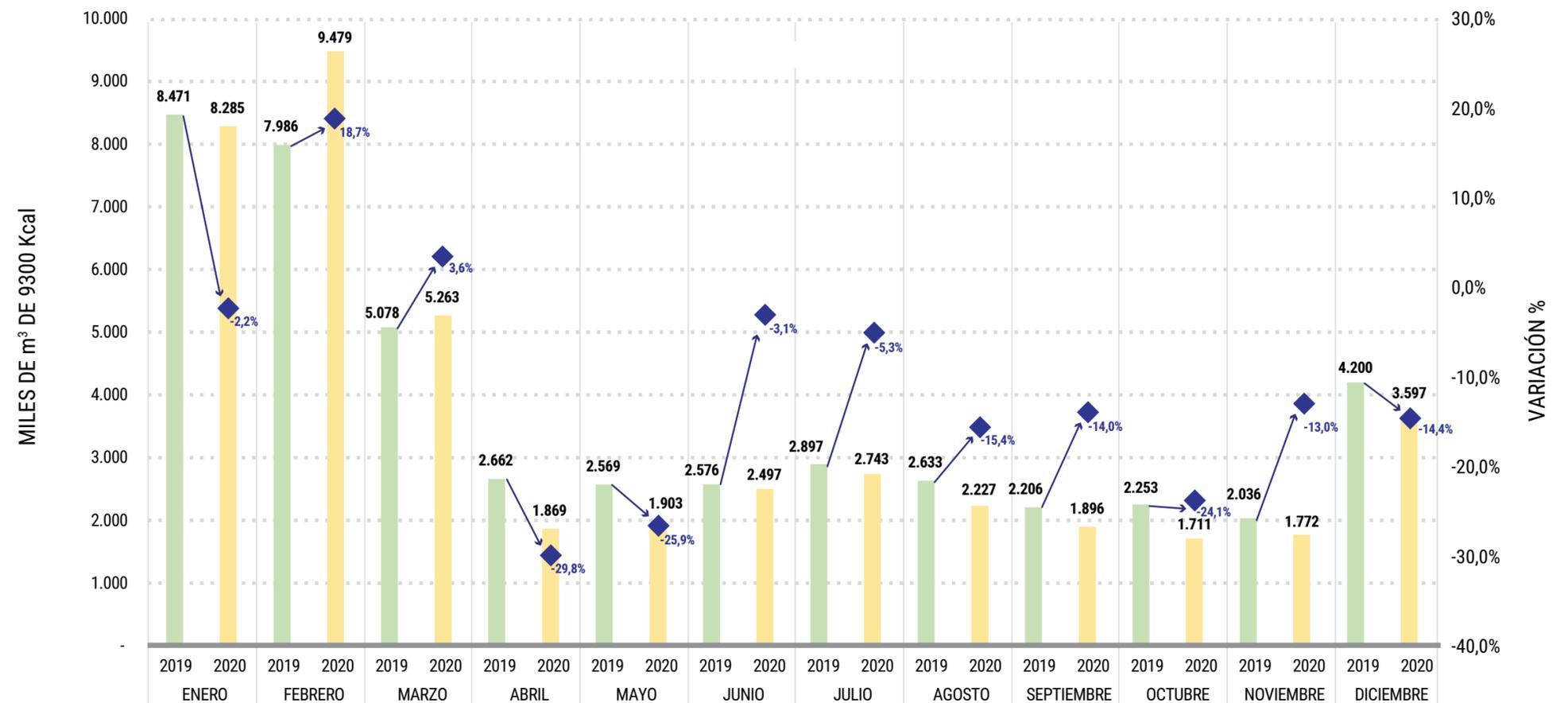
Durante 2020, con excepción de febrero y marzo, se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia.

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.

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 2019 Consumo 2020 Variación %



PROVINCIA DE SALTA

**INDICADORES
PROVINCIALES
DEL MERCADO
DE GNC**

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1993-2020

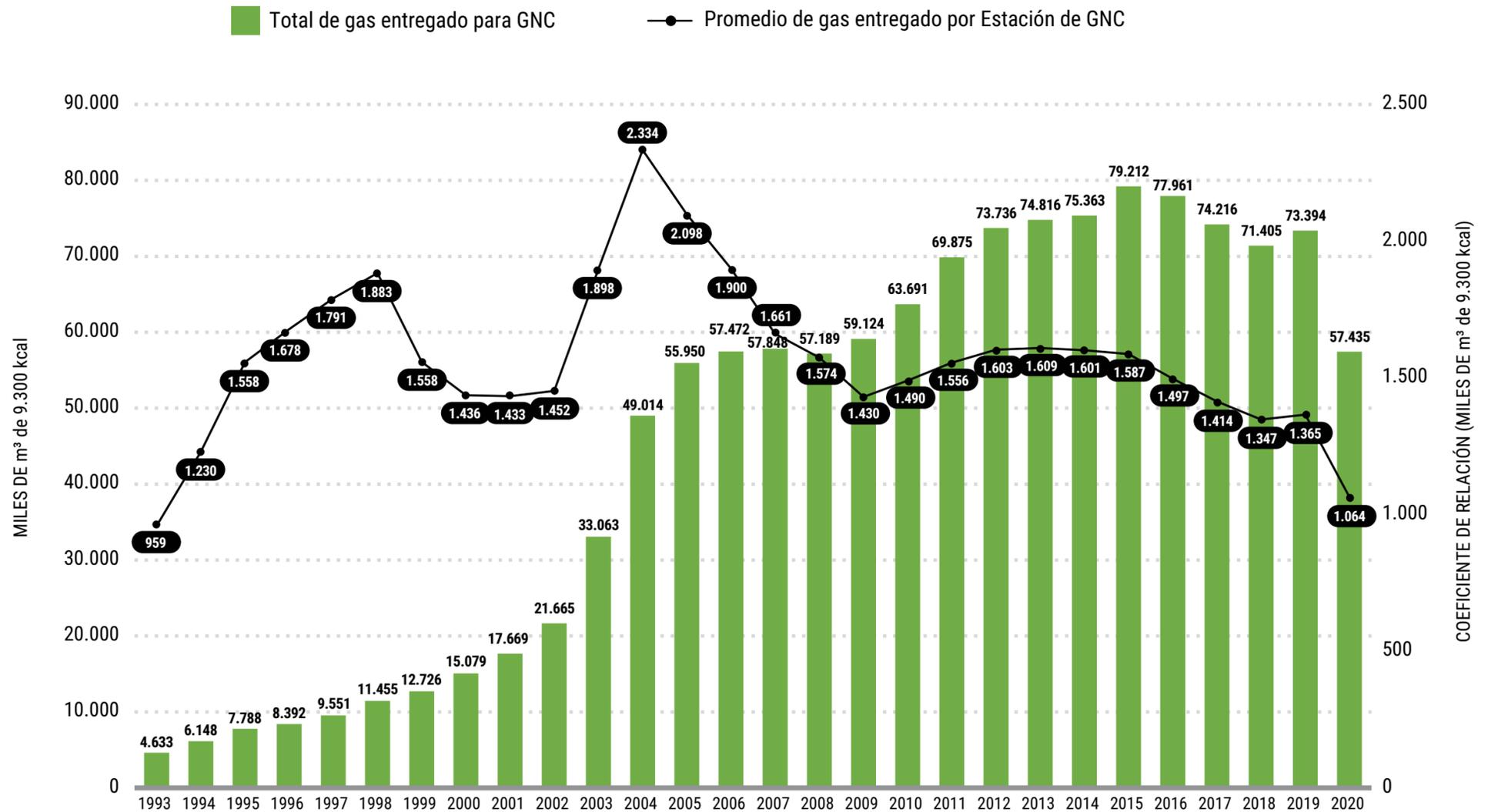
Entre 1993 y 1998, el promedio de gas entregado por Estación de GNC registra un crecimiento continuo, de un promedio del 15% anual, como consecuencia de la suba más intensa del gas entregado (20% promedio anual) respecto de las estaciones de carga (5% promedio anual).

Entre 1999 y 2002, el indicador registra variaciones negativas en todos los años, con la excepción del último, cuando se advierte un leve crecimiento, llevando al indicador en 2002 a valores un 23% por debajo que los del 1998 (1.452 vs. 1.833).

En 2003 y 2004 se verifican fuertes aumentos. A partir de 2005 y hasta 2009 se observan descensos progresivos, de un promedio del 9%, que dejaron el indicador a niveles similares a los de 2002.

En 2010-2013 se registra un crecimiento continuo del indicador del 3% promedio anual, a partir del aumento promedio del 6% anual del gas entregado respecto del crecimiento promedio del 3% anual en las estaciones de carga.

El período 2014-2020, y se caracteriza por una disminución constante del indicador, con la excepción del 2019, cuando se observa un ligero aumento. Se puede destacar un descenso ininterrumpido hasta 2018, que lleva al indicador a 1.347 miles de m³. En 2019 se observa un crecimiento y una nueva caída en 2020 del indicador, posiblemente vinculado a la baja en el nivel de movilidad que implicaron las medidas preventivas motivadas por la pandemia (COVID-19).



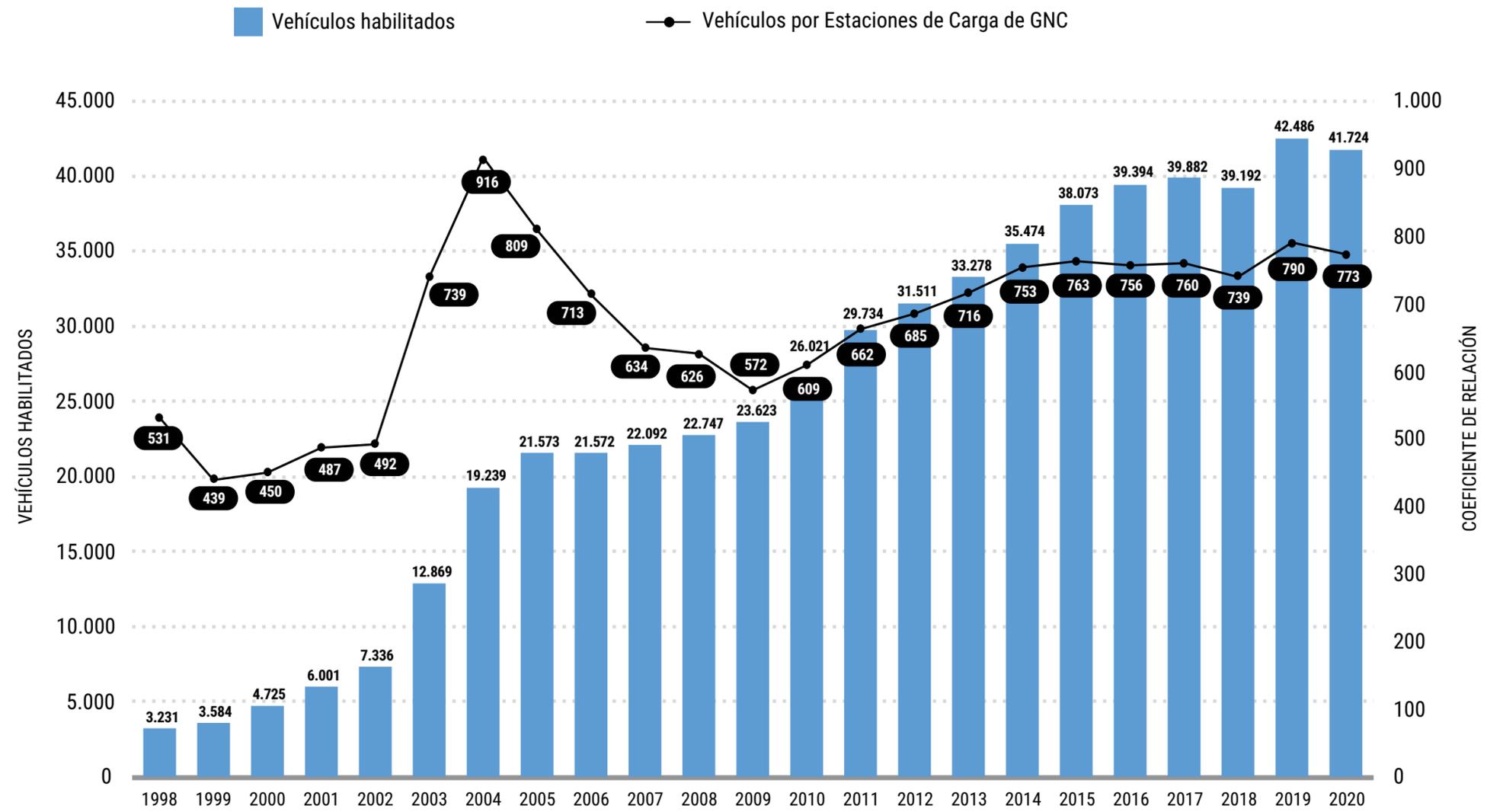
En 1999 se registra una caída de la cantidad de vehículos por Estación de Carga, seguido por un crecimiento de este indicador hasta 2004, que se aceleró fuertemente durante los dos últimos años.

Entre 2005 y 2009 se evidencia un descenso del 9% promedio anual del indicador, alcanzando el valor de 572 vehículos habilitados por estaciones de carga en 2009, lo que implicó un descenso del 38% respecto al pico de 2004.

Entre 2010 y 2020 se revierte la tendencia decreciente registrada hasta 2009. Durante la mitad de esta etapa se registra un aumento promedio del 5% anual en el indicador. Por otra parte, desde 2016 en adelante el indicador experimenta descensos en 2016, 2018 y 2020. A su vez, en 2017 no se registran variaciones en el indicador y en 2019 se verifica el único ascenso de los últimos cinco años.

GNC

RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020



PROVINCIA DE SALTA

**BENEFICIARIOS
DE TARIFA SOCIAL
Y ENTIDADES DE
BIEN PÚBLICO**

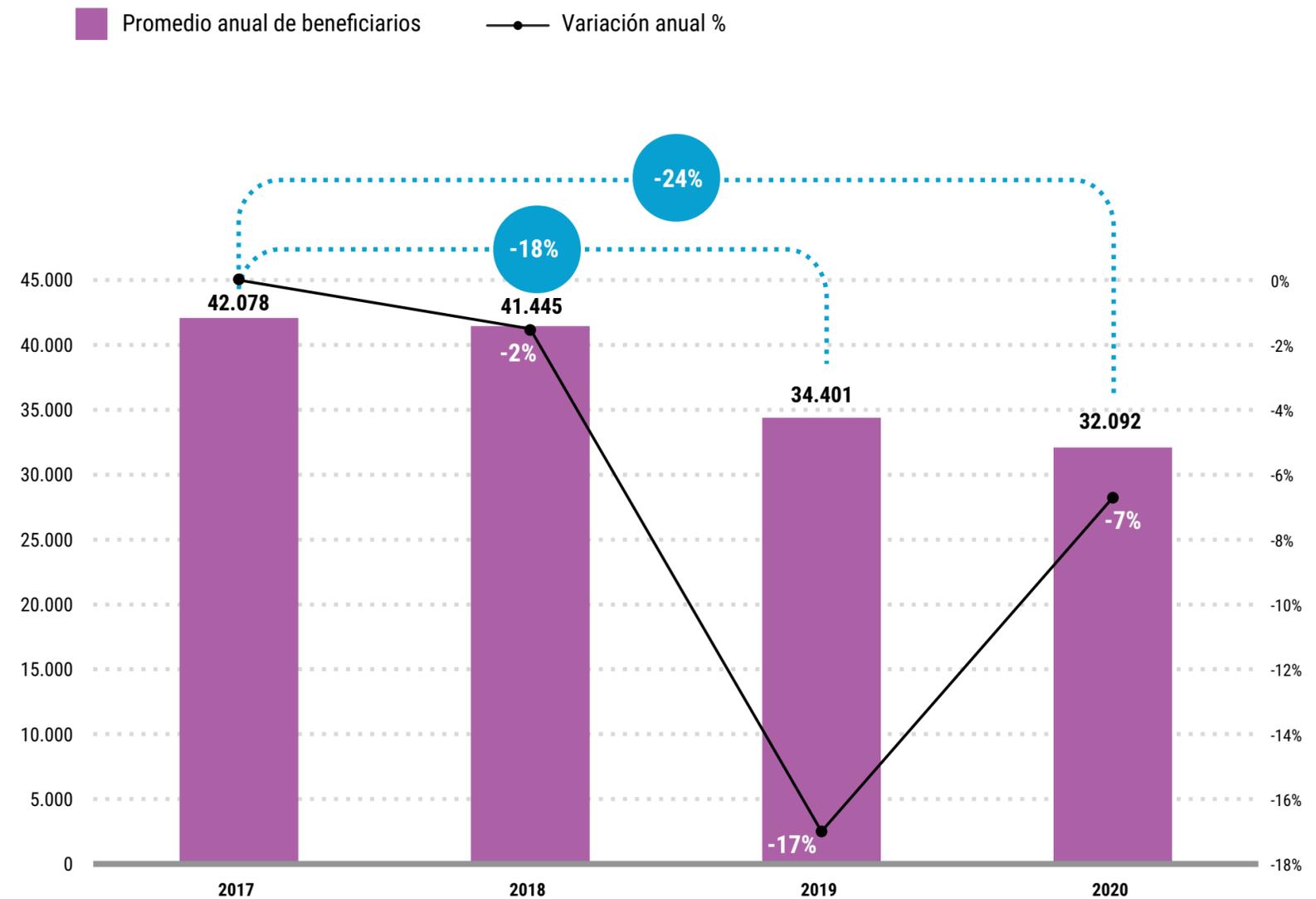
BENEFICIARIOS

TARIFA SOCIAL 2017-2020

Entre 2017 y 2020 los usuarios beneficiarios salteños de la Tarifa Social disminuyeron en un 24%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 7.000 usuarios y usuarias 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 7%.



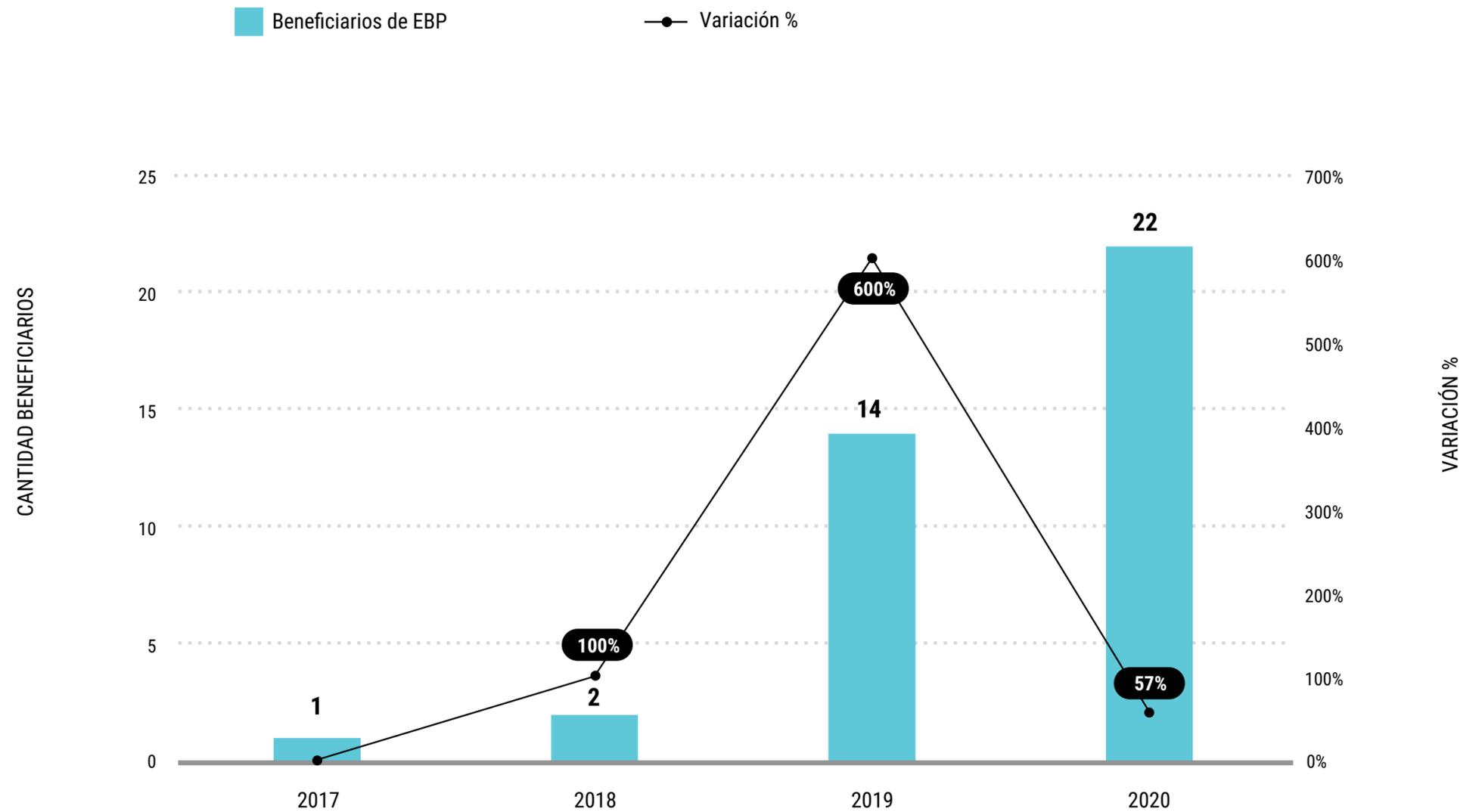
Entre 2017 y 2020 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 2.100%.

En 2019 se incorporaron 12 Instituciones beneficiarias, y al año siguiente 8, alcanzando un total de 22 instituciones.

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 2017-2020



PROVINCIA DE SALTA

**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 79% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

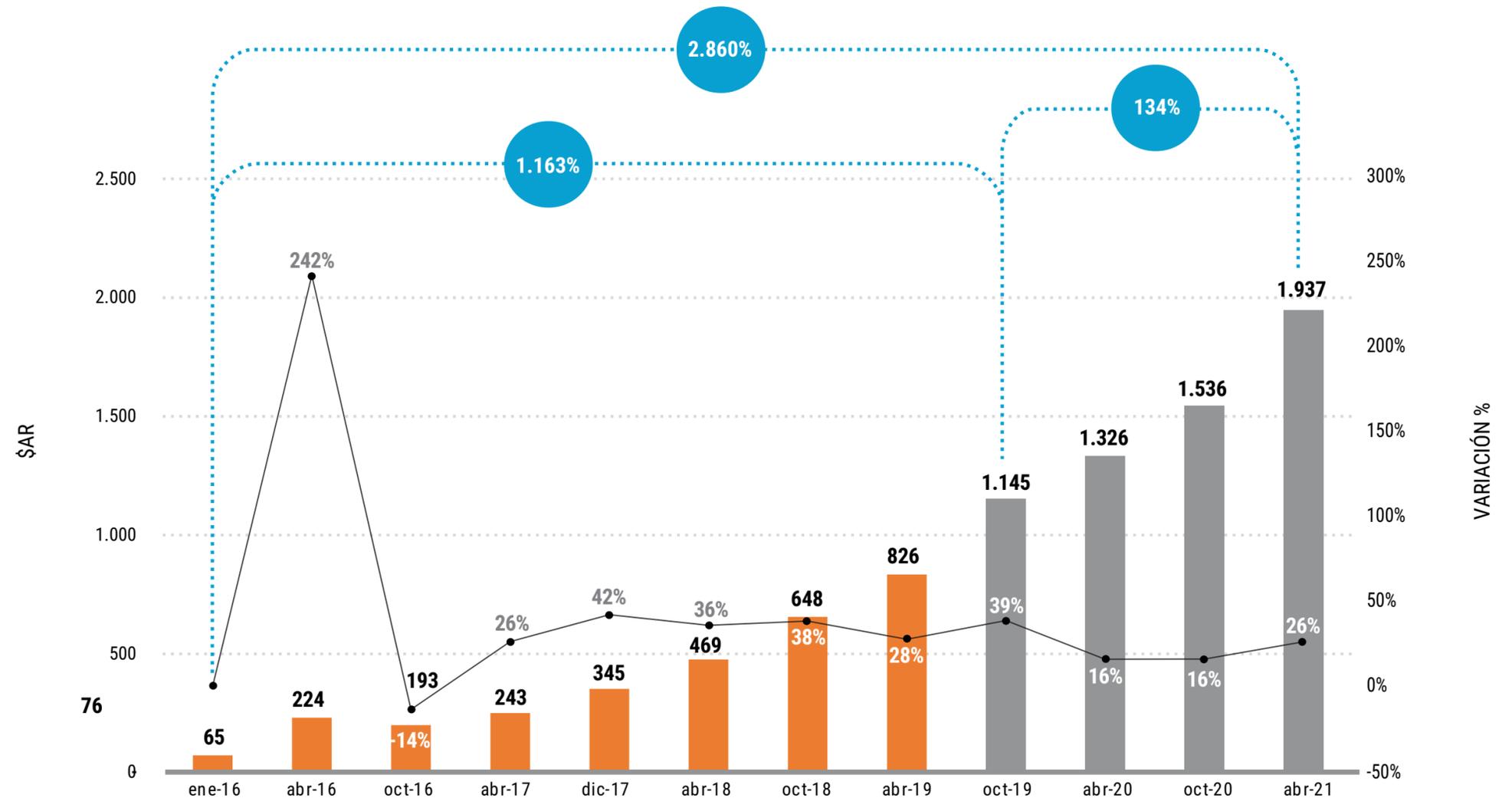
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 88% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 1.171%, equivalente a \$761 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 Salta podría haberse incrementado en un 2.860% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE SALTA

**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.

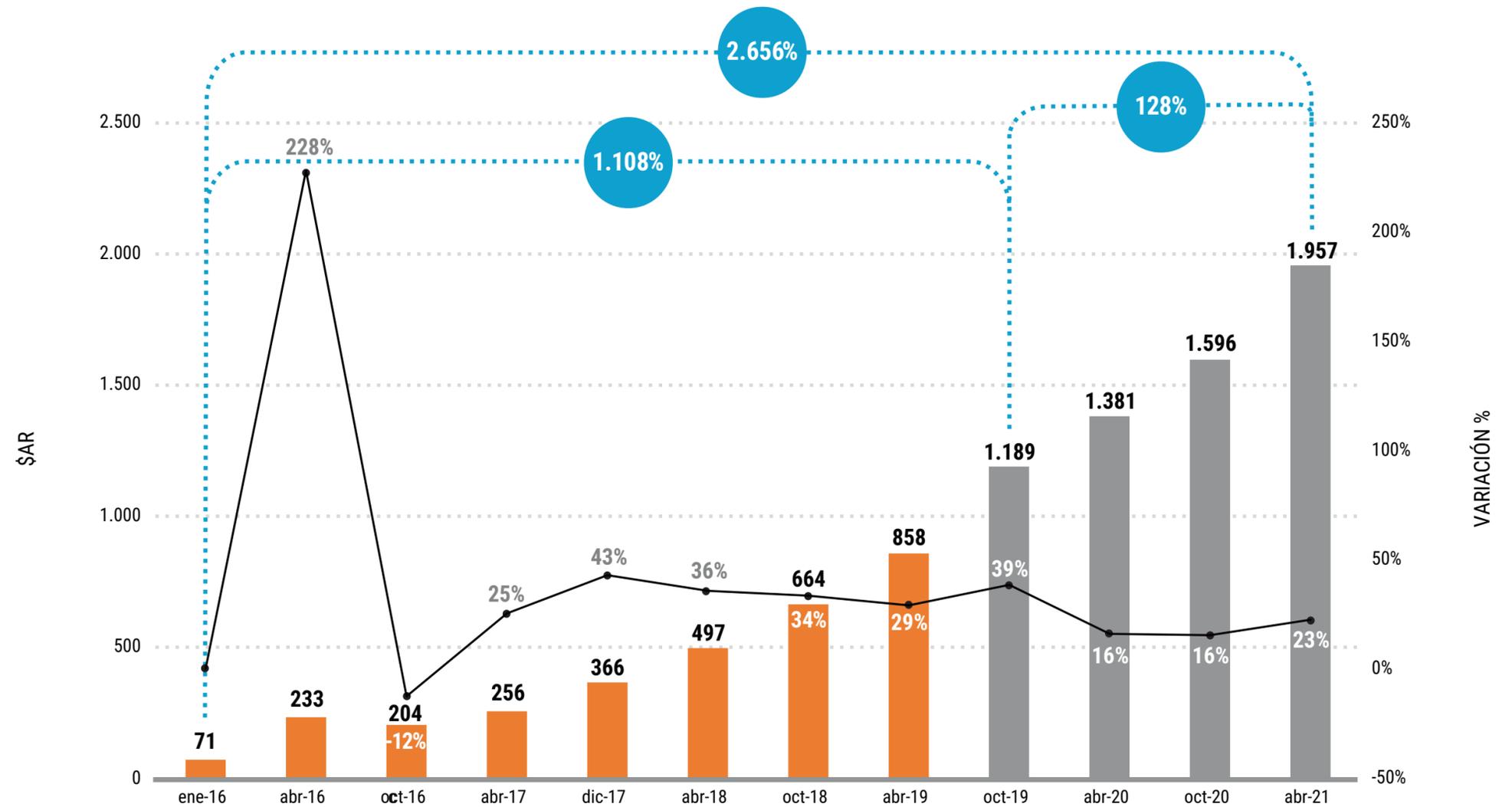
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 81% de incremento en factura promedio 2018-17.

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 SALTA

RECLAMOS

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante 2020 ingresaron en la provincia de Salta un total de 11.281 reclamos, que representan aproximadamente el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria se redujo un 12% respecto al año anterior.

En cuanto a los motivos de reclamos, tanto en 2019 como en 2020 la mayor parte de los reclamos de la Provincia de Salta ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), alcanzando el 58% y el 54%, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), con el 40% en 2019 y el 44% en 2020. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 2% tanto en 2019 como en 2020.

A su vez, el 75% de los reclamos ingresados en la Provincia de Salta en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 25% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de las Licenciatarias. Con relación al 2020, el 82% resultaron improcedentes y el 18% de los reclamos fueron resueltos como procedentes.

En los meses de enero y febrero 2020 se verifica un incremento en los reclamos ingresados en relación al 2019 del 22% y 38%, respectivamente. A partir de marzo la tendencia se revierte y los reclamos ingresados descienden, con excepción de abril, hasta fin de año, registrándose la mayor variación de toda la serie en diciembre (-51%).

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

