

SERIE | 2021



PROGRAMA



INFORME PROVINCIAL

PROVINCIA DE TUCUMÁN

Evolución del servicio público
de gas natural por redes

ENERO 2022

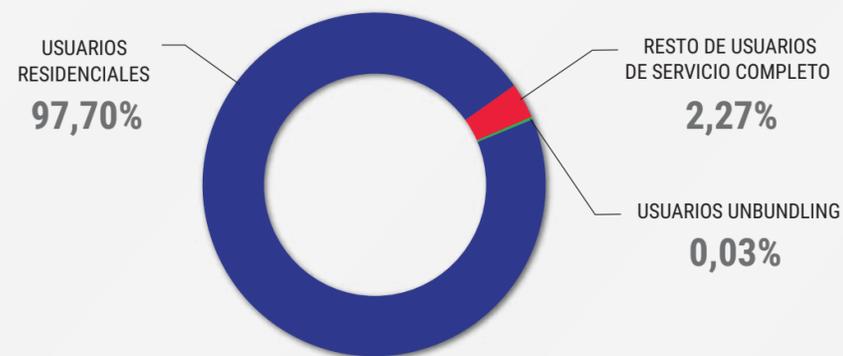
CANTIDAD DE HABITANTES | **1.448.188**

(3,6% DEL TOTAL PAÍS)

PRODUCTO BRUTO GEOGRÁFICO (PBG) | **≈ 2% DEL PBI**

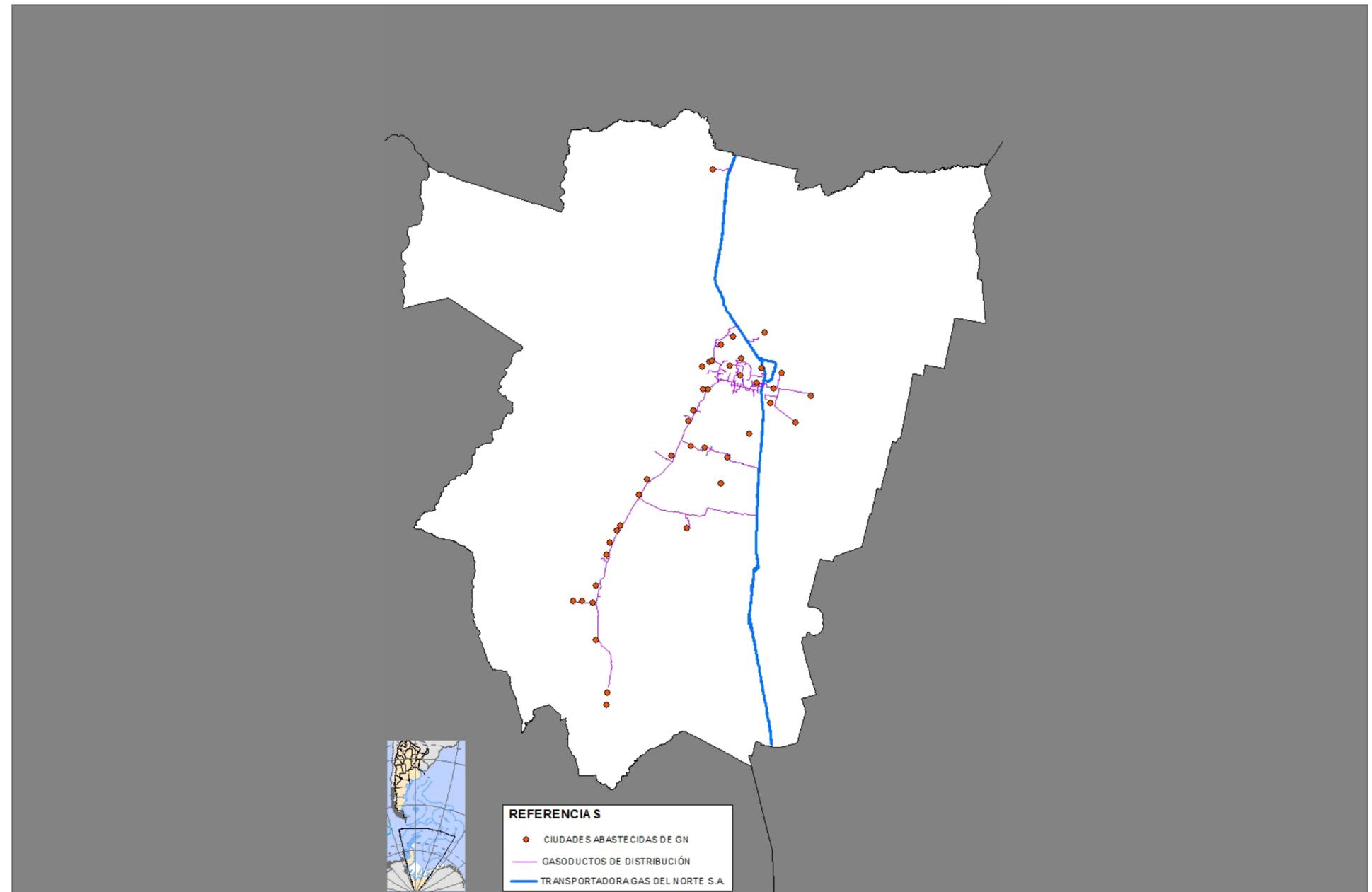
TOTAL DE USUARIOS DE GAS POR REDES | **215.731**

(2,3% DEL TOTAL PAÍS)

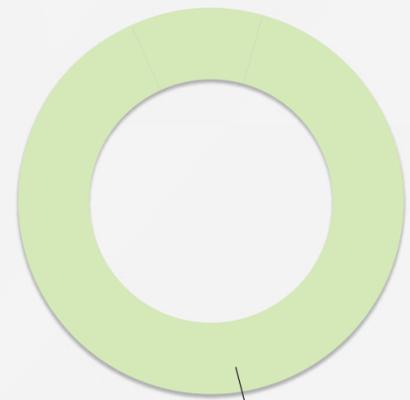


INFORMACIÓN GENERAL

PROVINCIA DE TUCUMÁN



LOCALIDADES Y OTROS ASENTAMIENTOS HUMANOS ABASTECIDOS CON GAS POR REDES



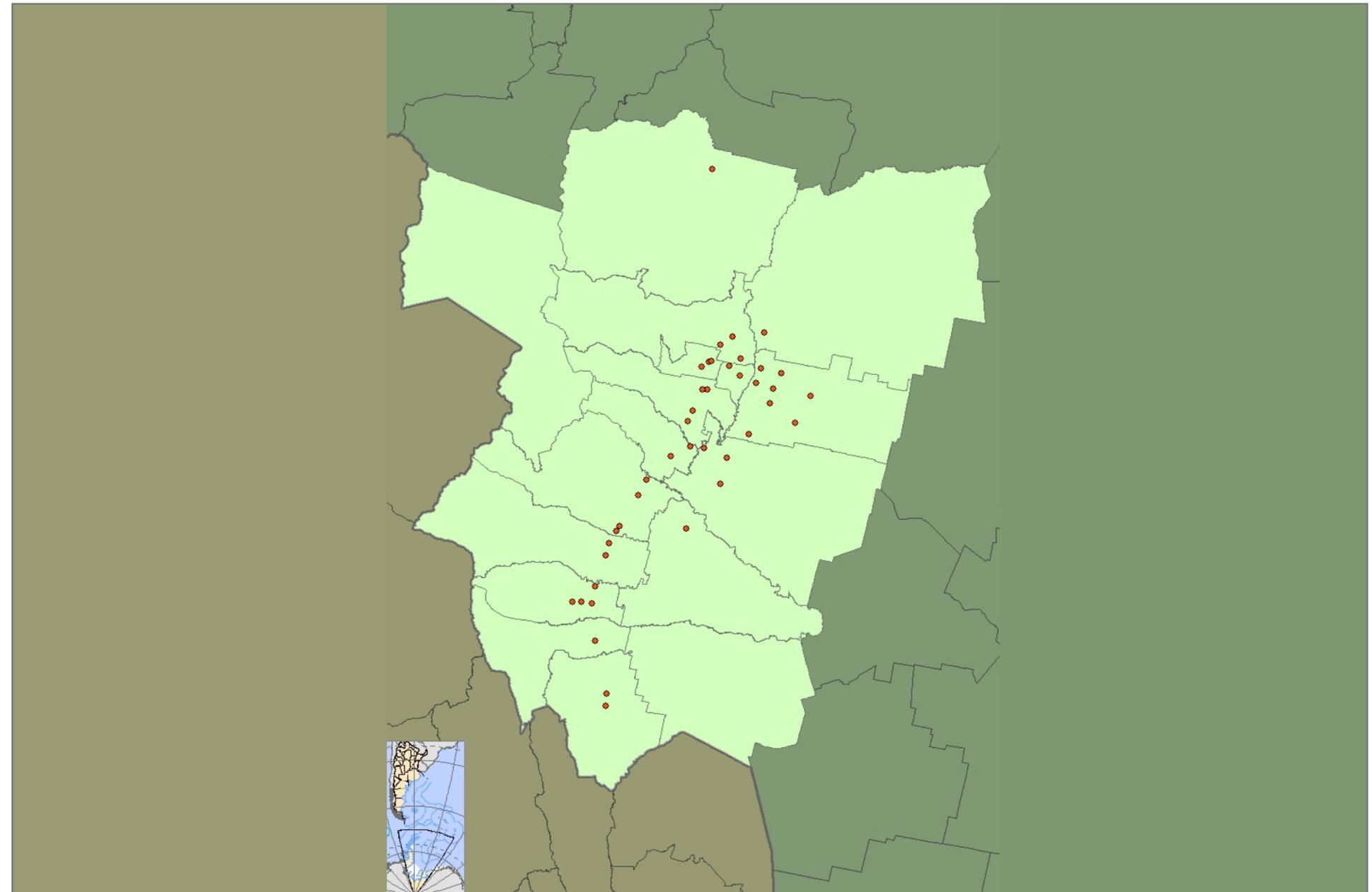
Gasnor S.A.
100%

39

DEPARTAMENTOS
ABASTECIDOS CON GAS
NATURAL POR REDES

15

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN PROVINCIA DE TUCUMÁN

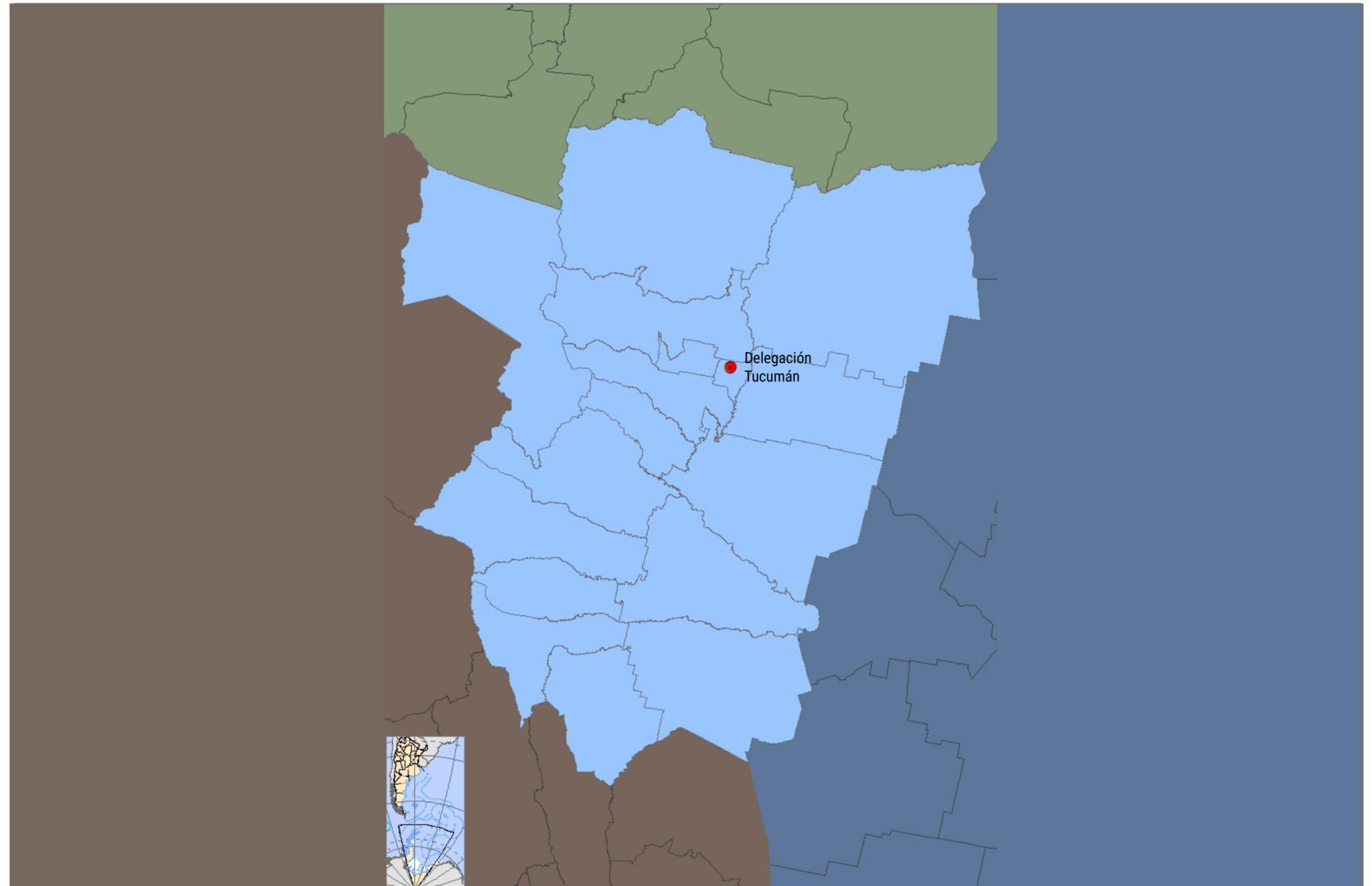


DEPARTAMENTOS
EN EL ÁREA DE
LA DELEGACIÓN

21

La delegación Tucumán tiene bajo su área de influencia los 13 departamentos de la provincia de Tucumán y los seis departamentos de la provincia de Santiago del Estero.

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN



DEPARTAMENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE USUARIOS

CAPITAL

- 59% de los usuarios totales tucumanos
- Consumo promedio mensual Comercial e Industrial 405 m³
- Consumo promedio mensual Residencial 41 m³

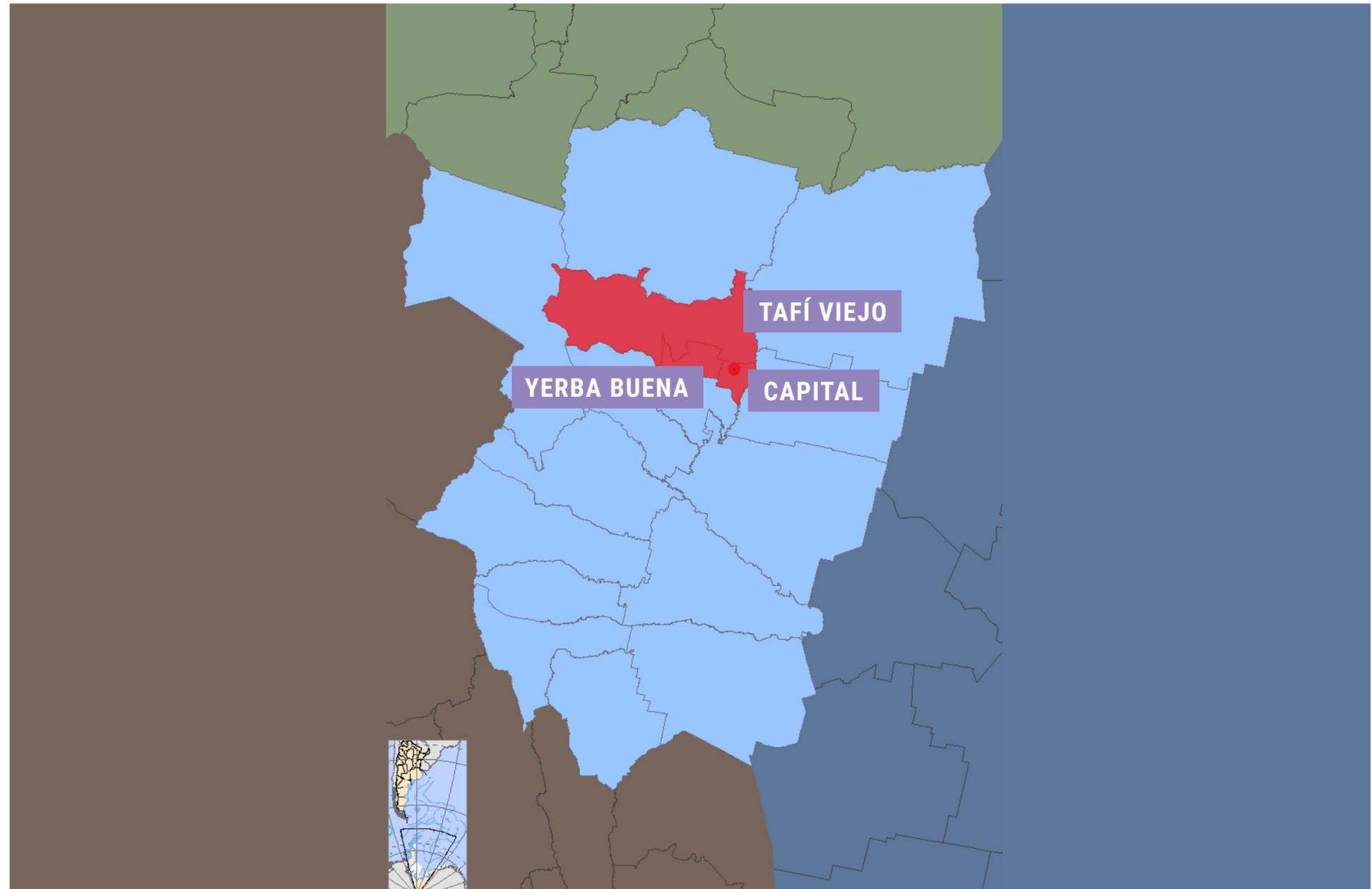
YERBA BUENA

- 8% de los usuarios totales tucumanos

TAFÍ VIEJO

- 6% de los usuarios totales tucumanos

REPRESENTACIÓN DEL ENARGAS EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN



PROVINCIA DE TUCUMÁN

**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 natural de la Licenciataria en 2019 alcanzó los 11.918 km.

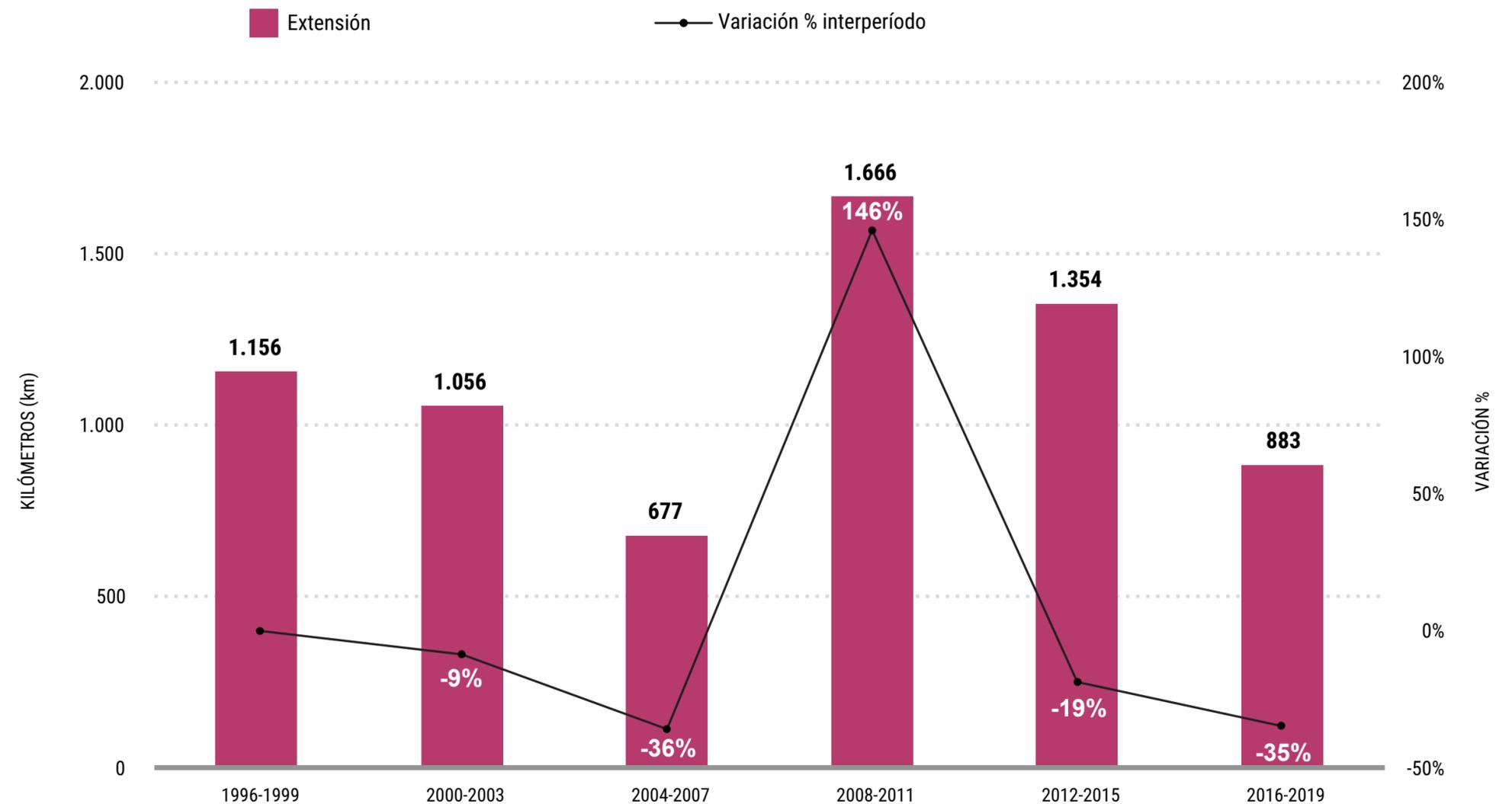
Durante el cuatrienio comprendido entre 1996-1999 se registran incorporaciones de cañerías de 1.156 km.

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 la incorporación experimenta un descenso del 35% en relación al período anterior, siendo la segunda más baja de toda la serie.



PROVINCIA DE TUCUMÁN

CANTIDAD Y CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES

CANTIDAD DE USUARIOS

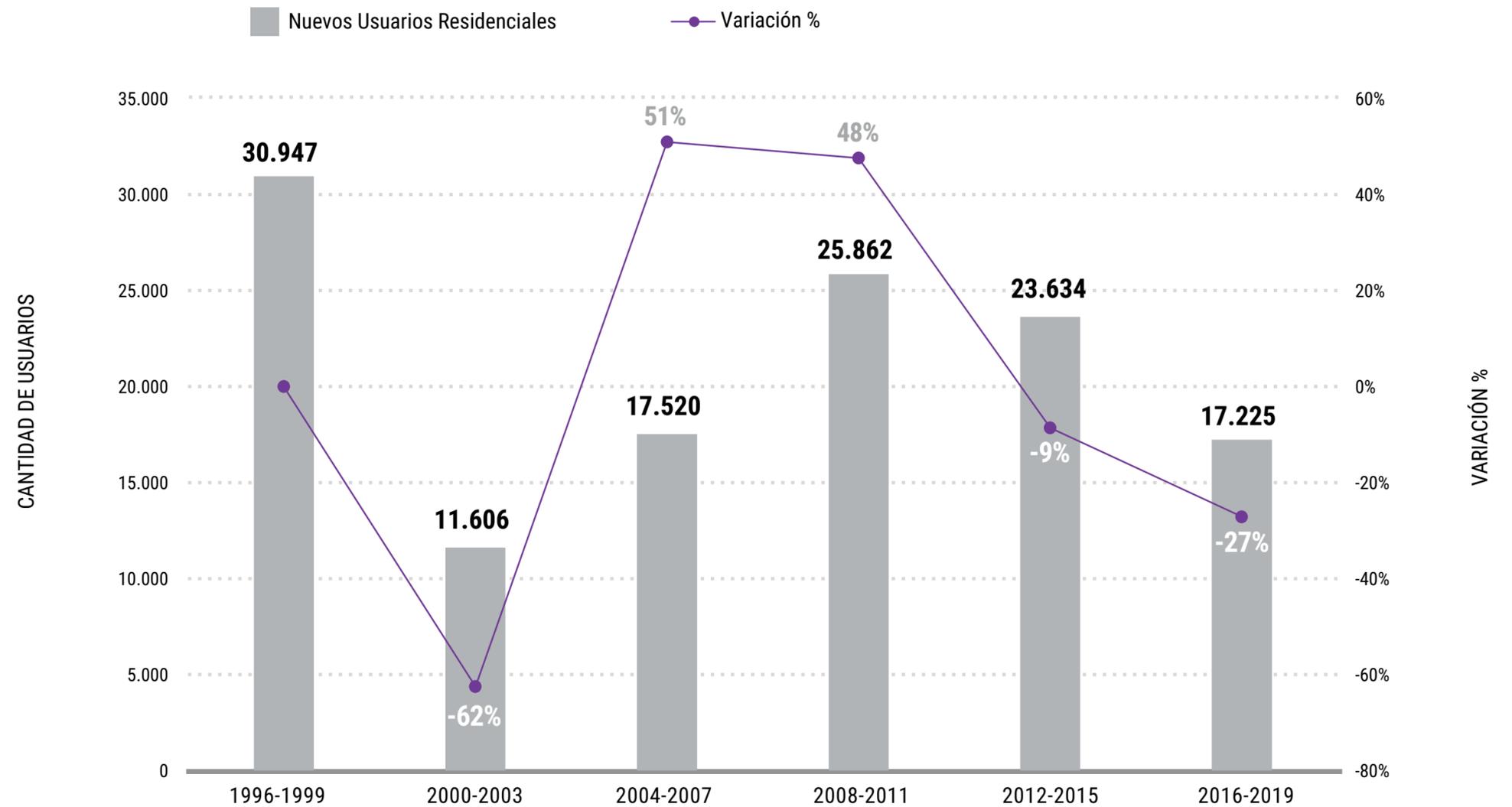
RESIDENCIALES INCORPORADOS 1996-2019

En 2000-2003 la incorporación de Usuarios Residenciales disminuye su ritmo de crecimiento un 62% respecto al cuatrienio anterior, siendo la mayor caída de toda la serie.

En 2004-2007 se registra un aumento en el ritmo de incorporación, del 51%, alcanzando la mayor variación porcentual de la serie. En el cuatrienio siguiente la tendencia continúa, aumentando en un 48% la velocidad de incorporación de este tipo de usuarios.

En 2012-2015 el ritmo porcentual de variaciones vuelve a disminuir en un 9%. A pesar de esta pérdida de intensidad, la cantidad de usuarios incorporados supera a los períodos 2000-2003, 2004-2007 y 2016-2019.

Finalmente, en 2016-2019 se registra un ritmo de incorporación de usuarios, un 27% inferior al cuatrienio previo, siendo el segundo período con menor ritmo de crecimiento.

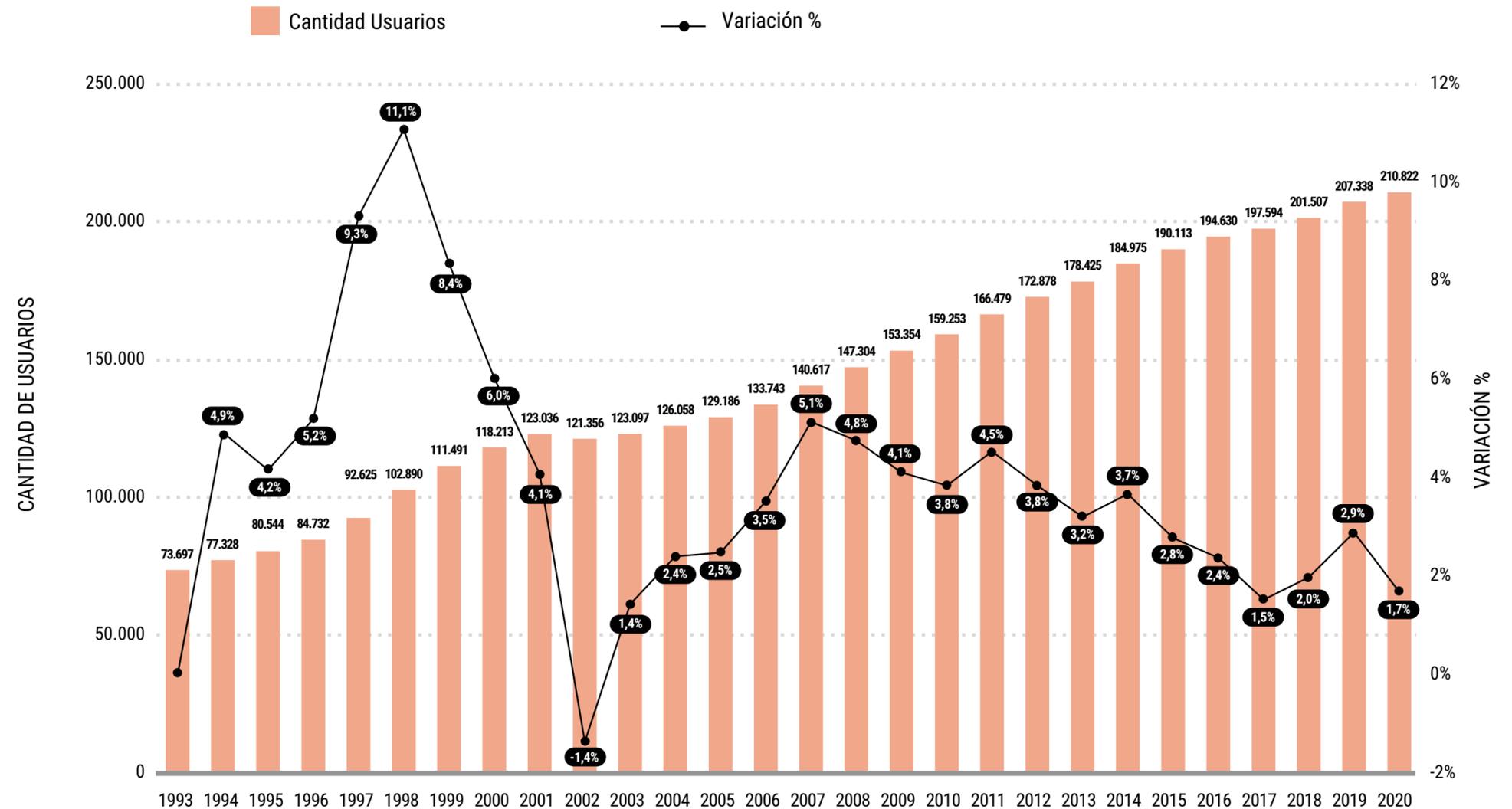


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

A lo largo de todos los años se verifica un incremento de los Usuarios Residenciales de gas por redes, a un ritmo promedio del 4%, registrándose un aumento del 186% entre 1993 y 2020.

En la mayoría de los años (1994 a 2001 y 2006 a 2014) 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 1997, 1998 y 1999 con incrementos del 9,3%, 11,1% y 8,4%, respectivamente.

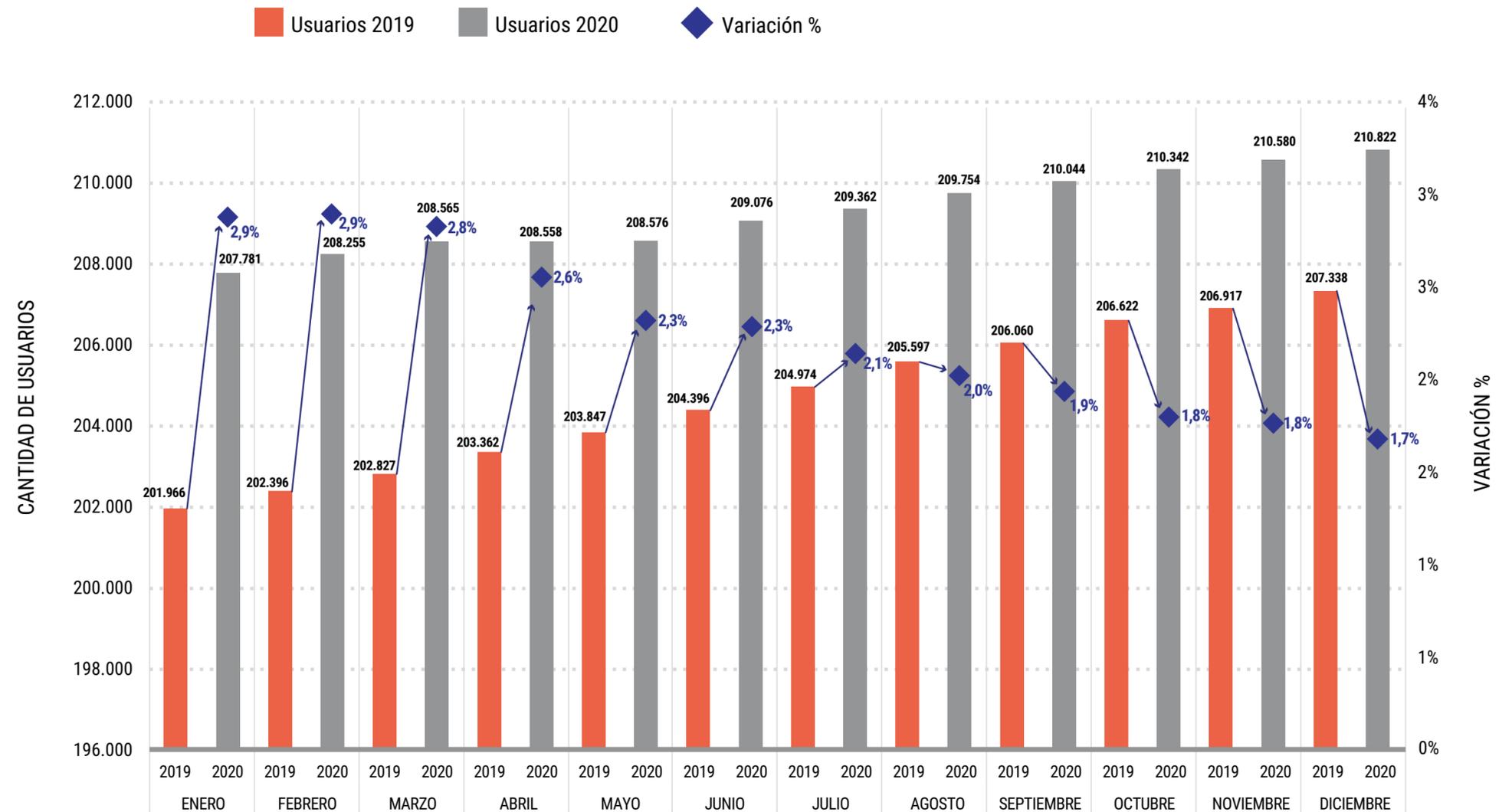


CANTIDAD DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

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

Hasta el mes de agosto, 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 septiembre y hasta diciembre comienza a decrecer continuamente.

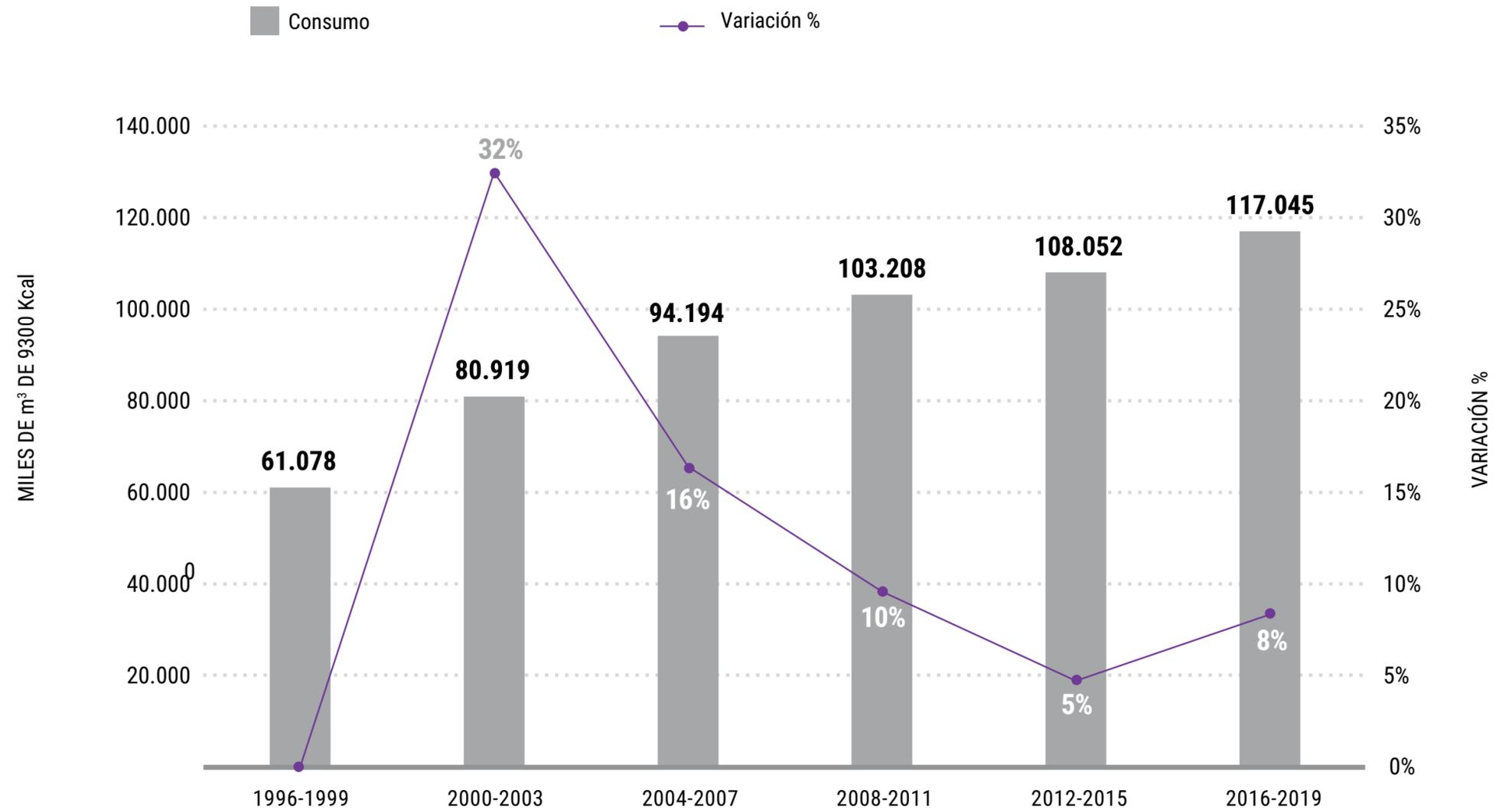
La baja en la inflación acumulada a diciembre del un 38% en 2020 contra 55% en 2019, de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC Región Noroeste, y el congelamiento de las tarifas desde octubre 2019 pudieron haber contribuido en alguna medida a este crecimiento.



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 (32%).

En 2012-2015 se verifica la menor variación incremental en el consumo de toda la serie, con un aumento del 5%.

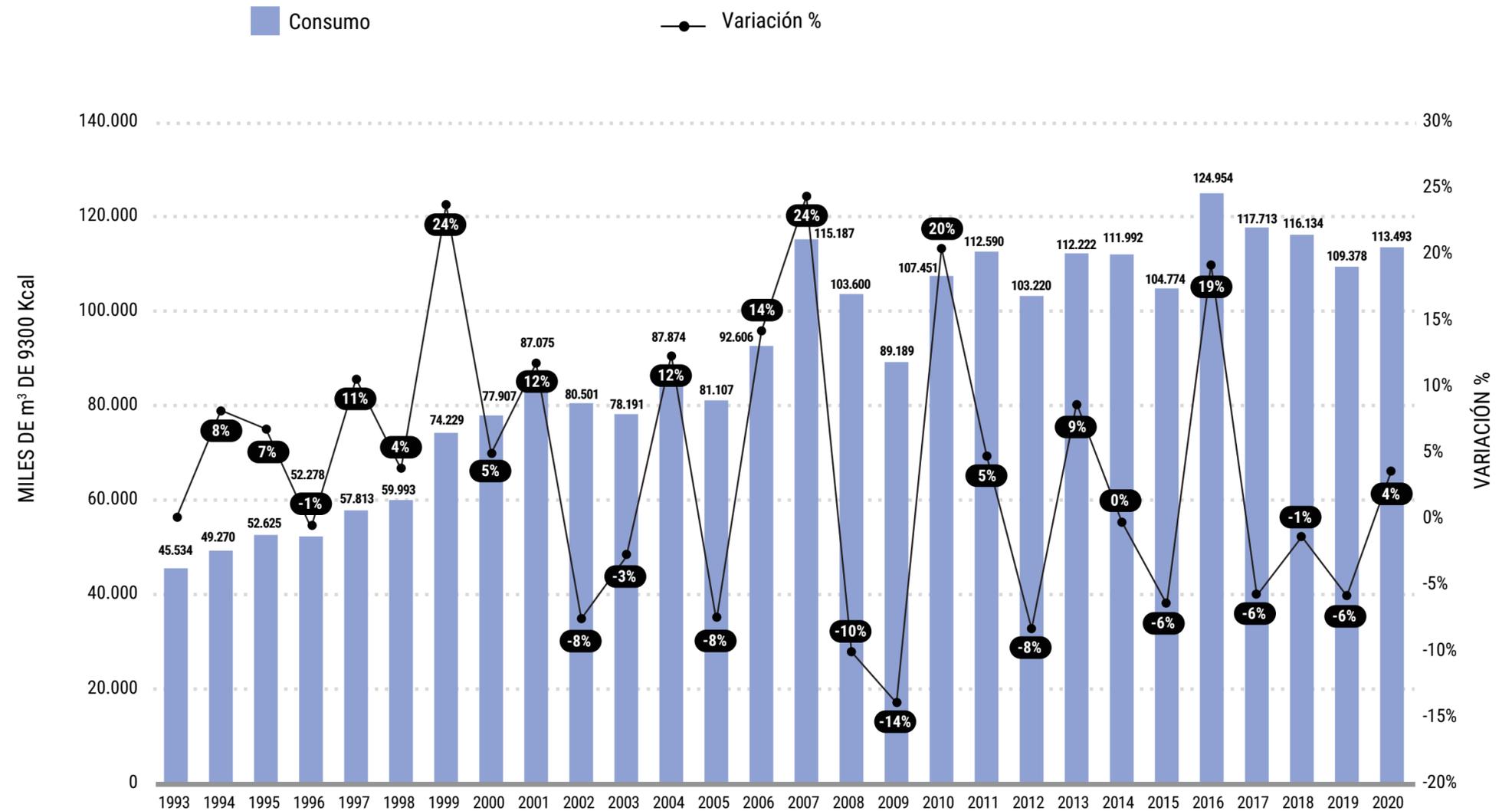


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 1993-2020

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 2010, con incrementos del 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 consumo del 10% y 14%, respectivamente.

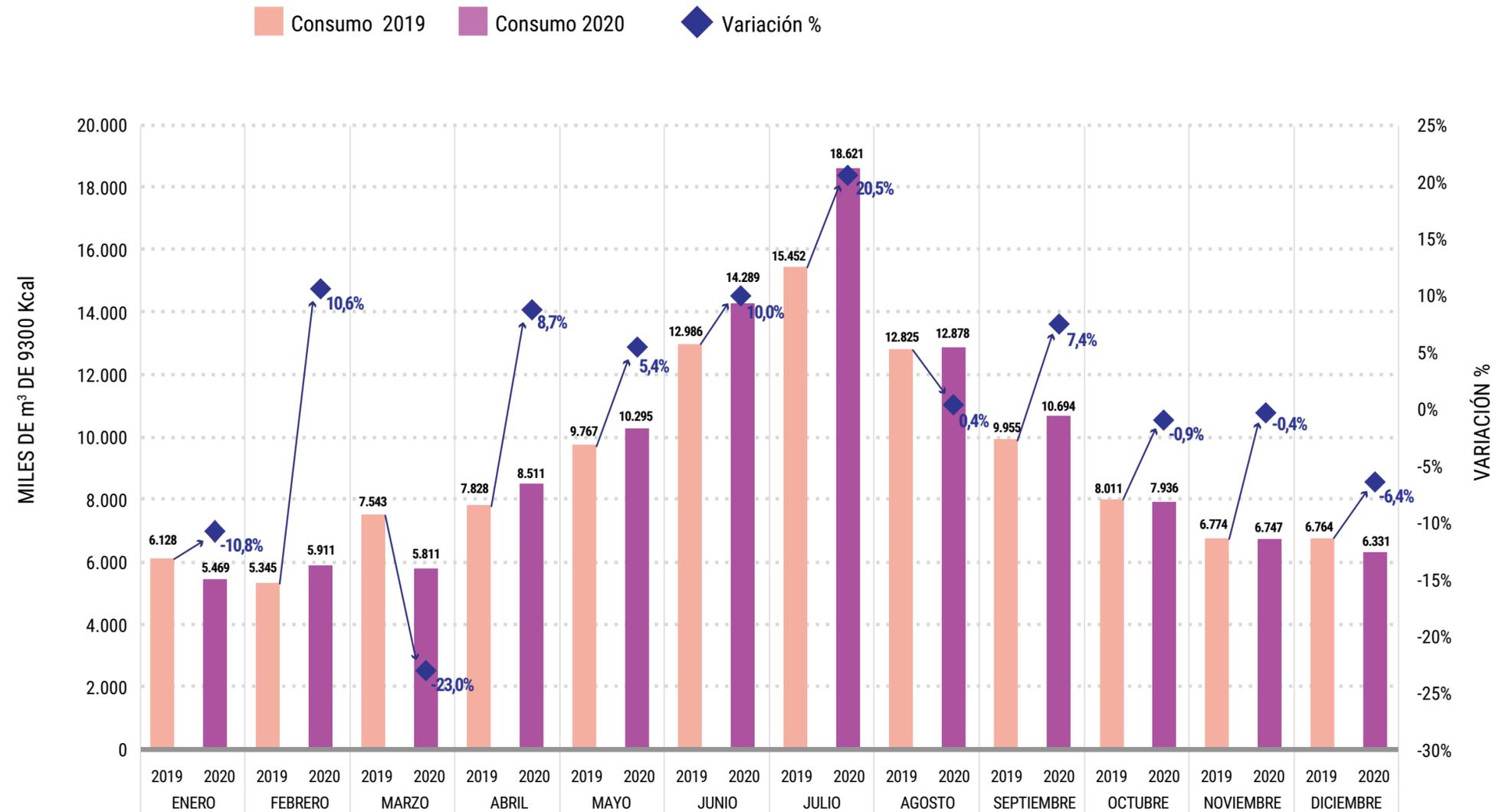


CONSUMO DE USUARIOS RESIDENCIALES 2019-2020

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 y marzo y en el último trimestre. Contrariamente, en los meses restantes se observan incrementos en los volúmenes consumidos, alcanzándose la mayor variación porcentual en el mes de julio (20,5%).

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 TUCUMÁN

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

CANTIDAD DE USUARIOS

COMERCIALES E INDUSTRIALES INCORPORADOS 1996-2019

En el cuatrienio 2000-2003 las bajas superan a las incorporaciones, dando como resultado más de 180 usuarios menos respecto del cuatrienio anterior.

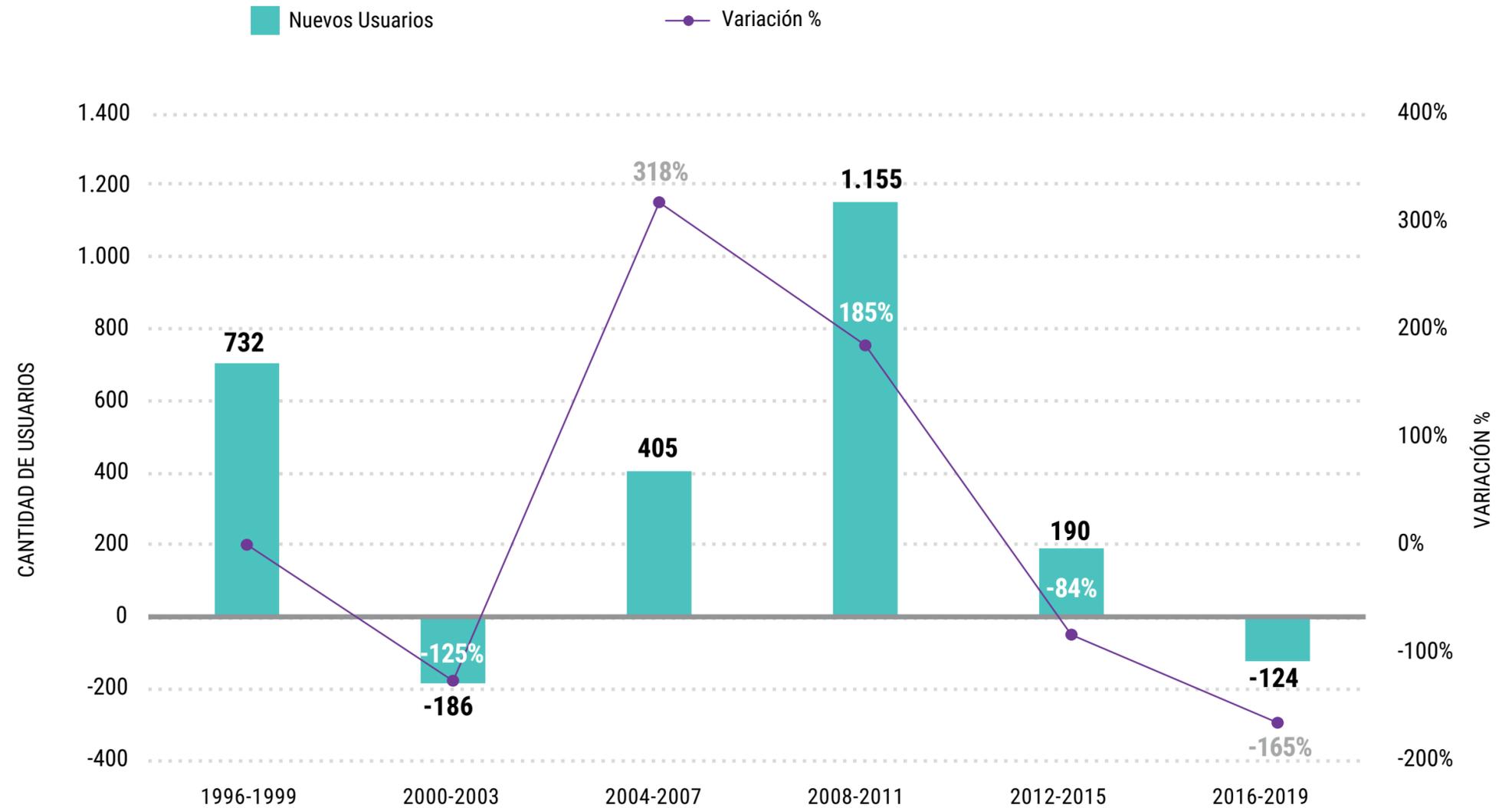
Durante 2004-2007 el ritmo de incorporación aumenta, 318% respecto del cuatrienio anterior, siendo el más alto de la serie en términos porcentuales, con más de 400 usuarios añadidos.

En 2008-2011 se verifica un fuerte aumento en el ritmo de incorporaciones, alcanzando un incremento del 185%, el mayor en términos absolutos, con 1.155 usuarios nuevos.

En 2012 y 2015 se registra una caída de los usuarios incorporados, disminuyendo un 84%.

En 2016-2019 las bajas superan nuevamente a las incorporaciones, con una pérdida de 124 usuarios de este tipo.

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

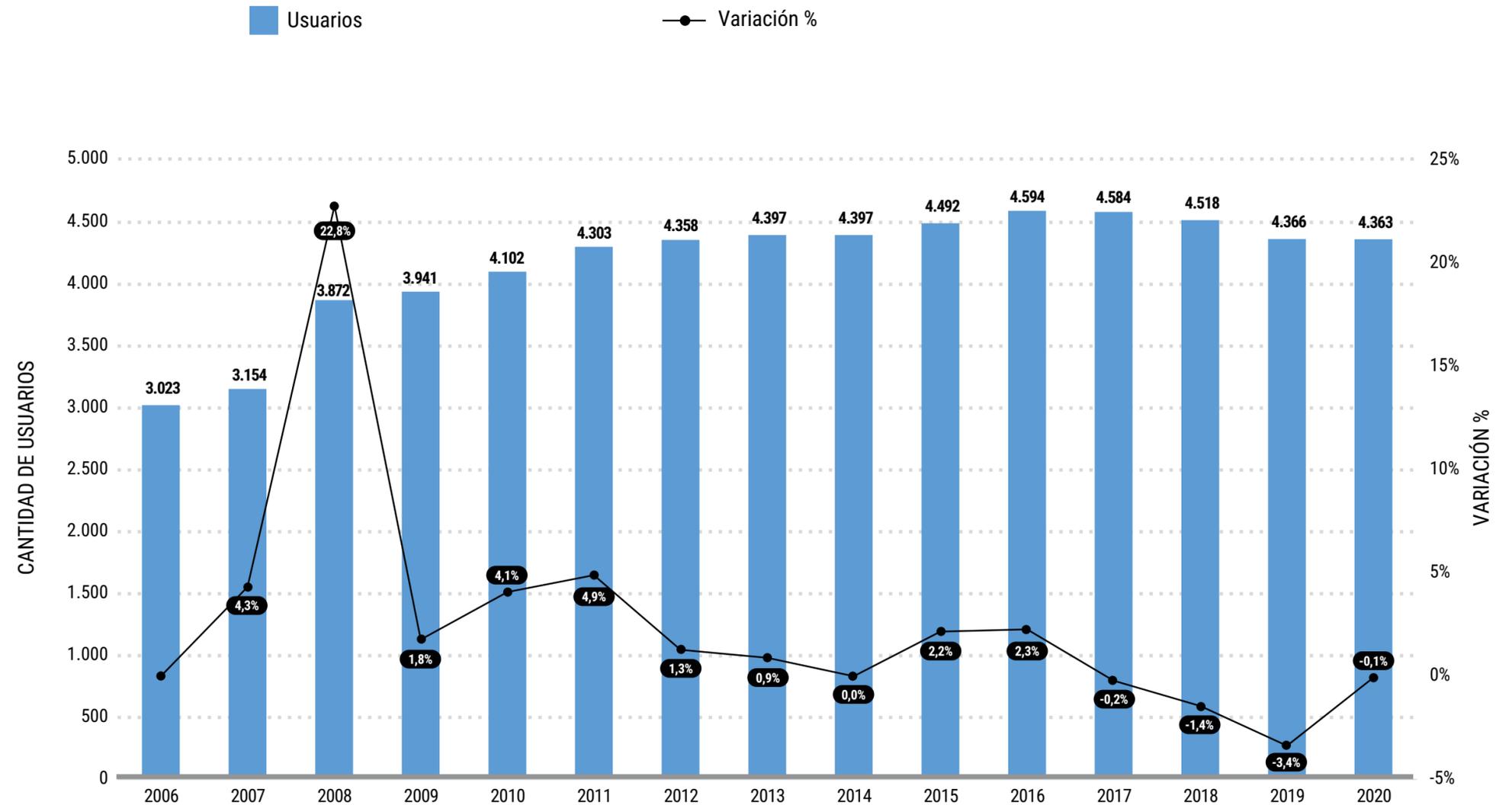
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los proveedores por parte de consumidores directos (usuarios unbundling). Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios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

Entre 2006 y 2016 se observan variaciones positivas en el ritmo de variación de la cantidad de usuarios, principalmente en 2008 (22,8%). Al respecto, hasta 2011 las variaciones superan el 2%; y en 2011 el crecimiento pierde intensidad, encontrándose por debajo de este valor para aumentar nuevamente en 2015.

En 2016 la variación sigue siendo positiva (2,3%), y en 2017 la tendencia se revierte, alcanzando variaciones negativas hasta el final de la serie, principalmente en 2019, con una baja del 3,4%.

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

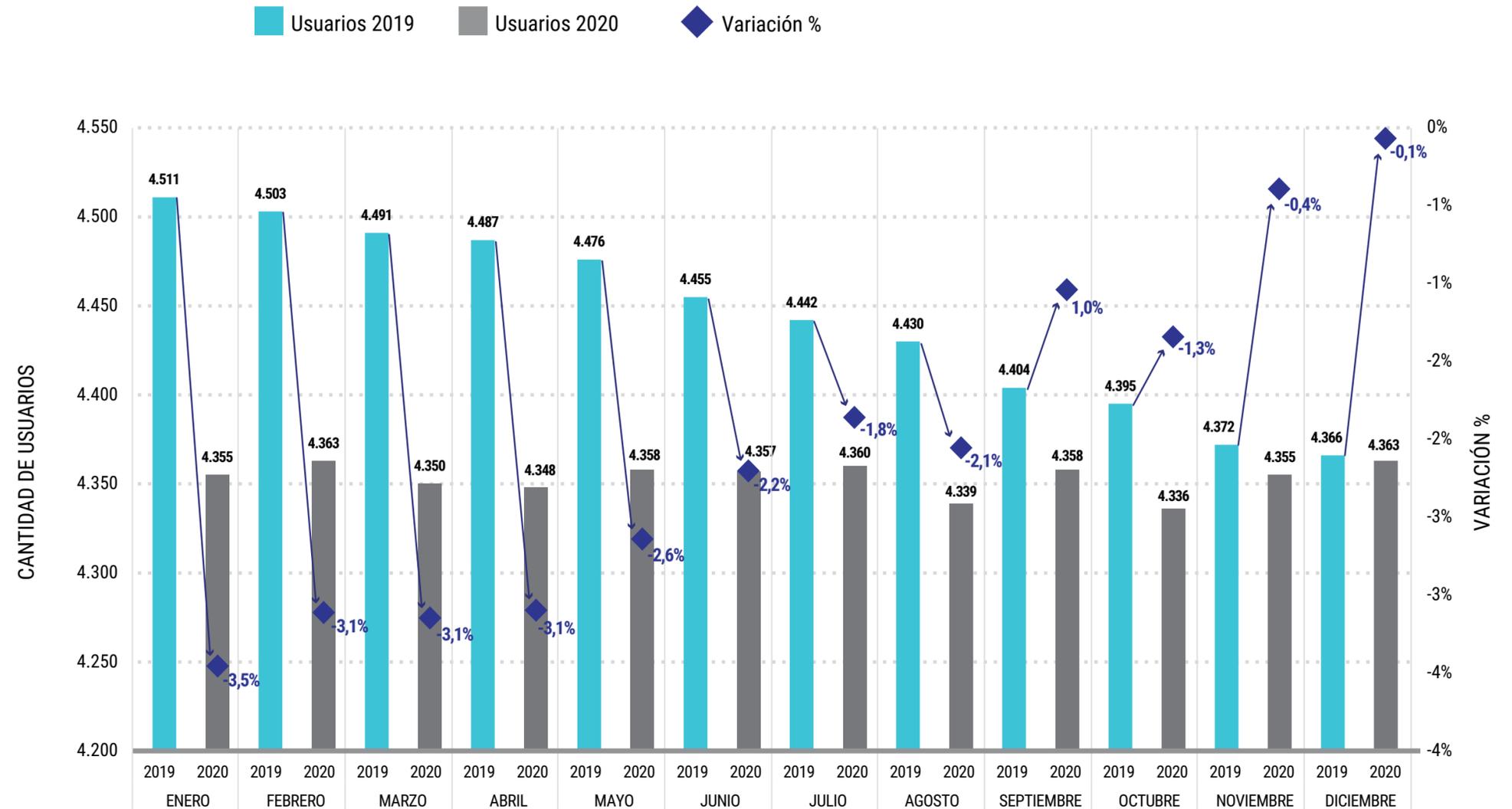
COMERCIALES E INDUSTRIALES PEQUEÑOS 2019-2020

Durante todo 2020 se registra un descenso interanual en la variación de la cantidad de usuarios respecto de 2019, destacándose la baja del 3,5% en enero.

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

En 2020, si bien los valores son 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 descenso del 16% en la variación del consumo de los Usuarios Comerciales e Industriales respecto a lo registrado el período anterior.

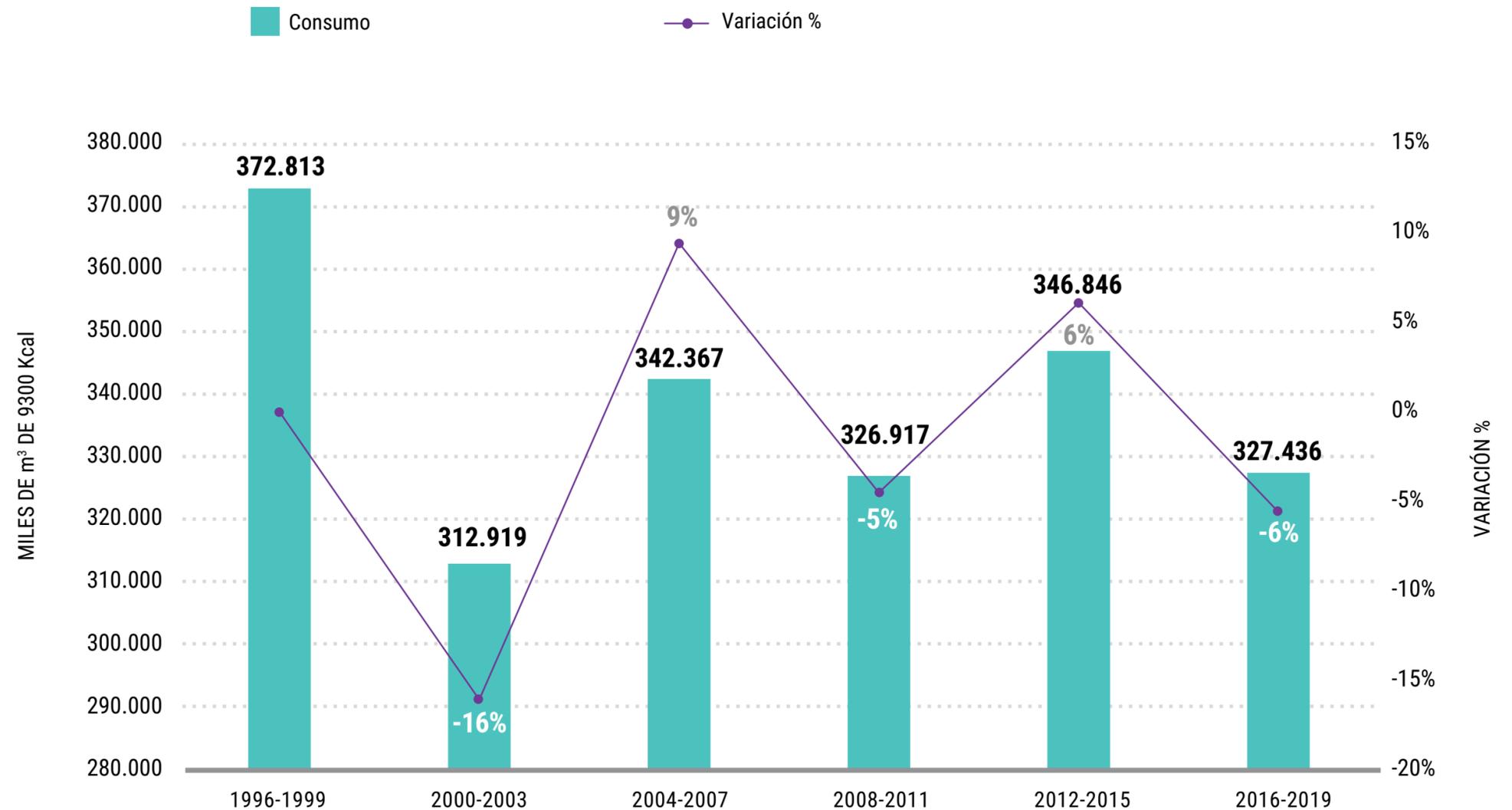
En 2004-2007 se registra la mayor variación en términos porcentuales de la serie, con un incremento del 9% del consumo de este tipo de usuarios.

Entre 2008 y 2011 la tendencia creciente se revierte y los volúmenes consumidos alcanzan una variación interperíodo del -5%.

En 2012-2015 se observa un nuevo incremento del 6%.

En 2016-2019 vuelve a verificarse una baja 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 PEQUEÑOS 2006-2020

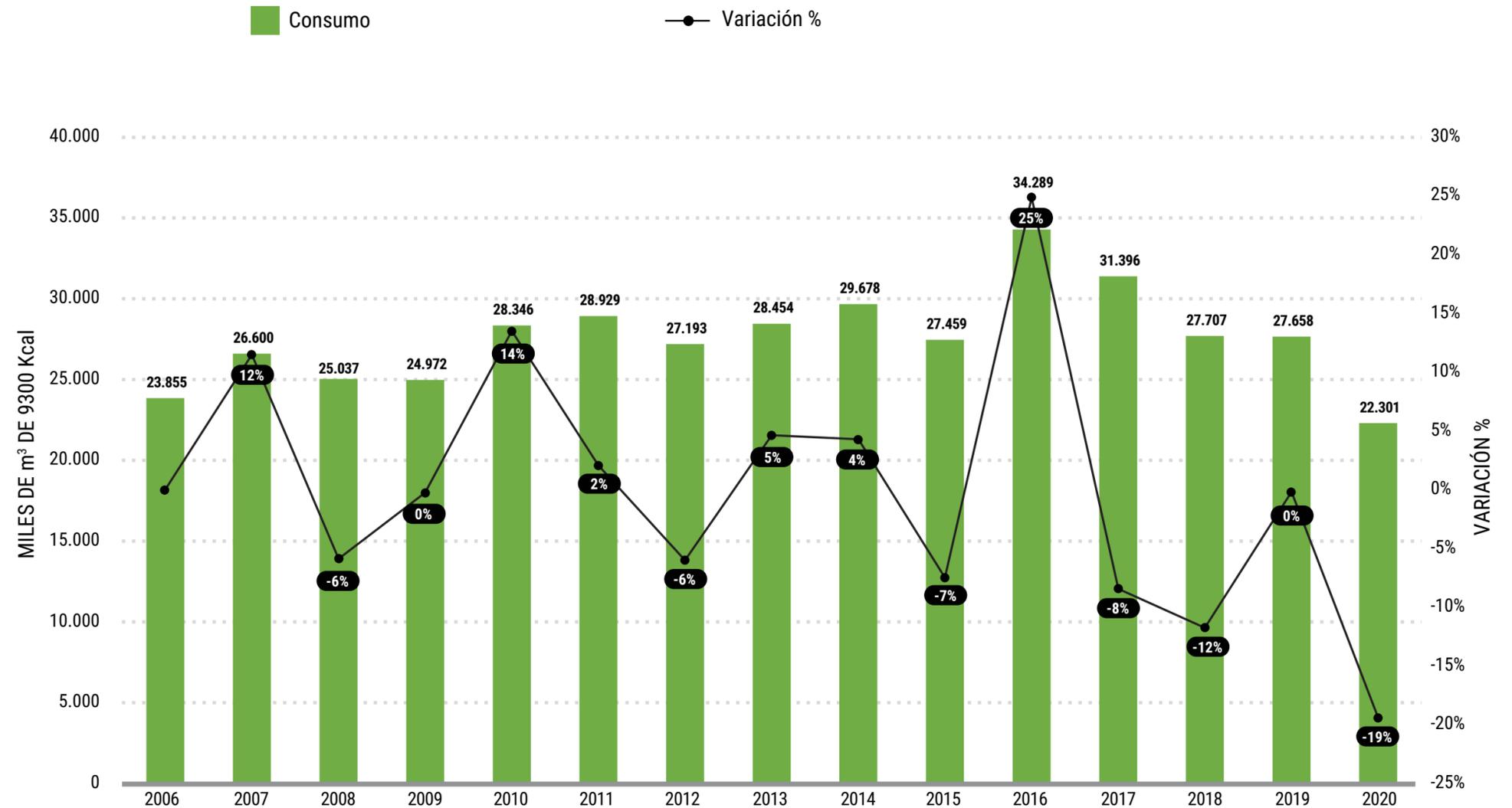
La serie se inicia en 2006 debido a que a partir del Decreto N° 181/04 se fijó la implementación de un mecanismo para la adquisición directa de gas natural de los productores por parte de consumidores directos. Por esta razón, antes de ese año no es posible discriminar usuarios de servicio completo de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

En 2007 se registra un incremento del 12% en la variación de los volúmenes consumidos, seguido por una caída del 6% y un año sin variaciones. En 2010 y 2011 se observan nuevos aumentos y a partir de 2012 y hasta 2015 alternan subas y bajas de los niveles consumidos. En 2015 se registra una variación negativa del 7%.

En 2016 se registra la mayor variación de la serie, del 25%, seguida por dos años de nuevas caídas, principalmente en 2018 (-12%). En 2019 no se observan variaciones.

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 del 19%, siendo esta la mayor caída de toda la serie.

La baja en el consumo de estos usuarios durante 2020 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 PEQUEÑOS 2019-2020

Durante 2020 se registra un descenso de los volúmenes consumidos por este tipo de usuarios en la provincia.

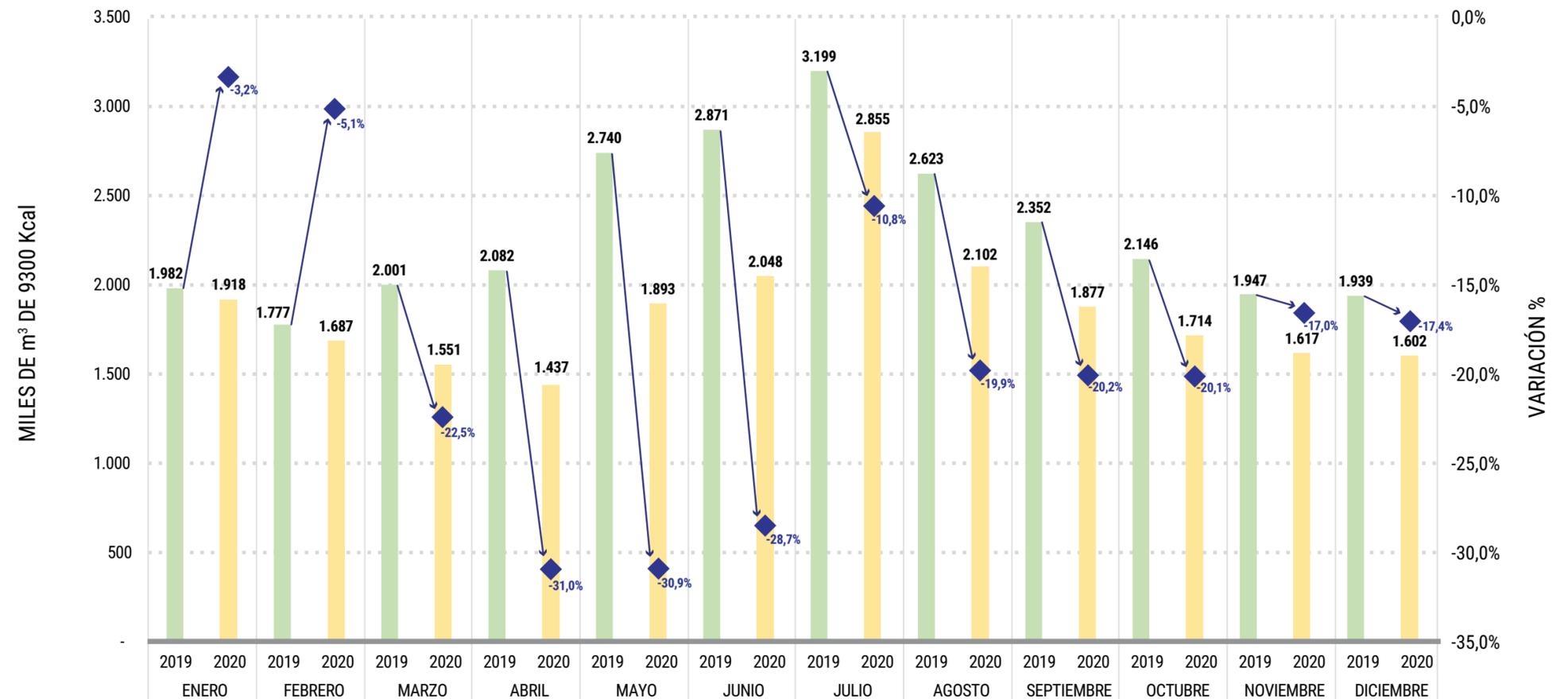
La tendencia expuesta en la serie probablemente puede explicarse por el impacto de la pandemia (COVID-19), así como por la caída de la actividad económica y del consumo de los hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo, que también integran esta categoría de usuarios.

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 2019 Consumo 2020 Variación %



PROVINCIA DE TUCUMÁN

INDICADORES PROVINCIALES DEL MERCADO DE GNC

GNC

RELACIÓN GAS ENTREGADO Y ESTACIONES DE CARGA 1996-2020

En 1997 se registra un fuerte crecimiento del gas entregado por estación de GNC, del 29% respecto al año inicial.

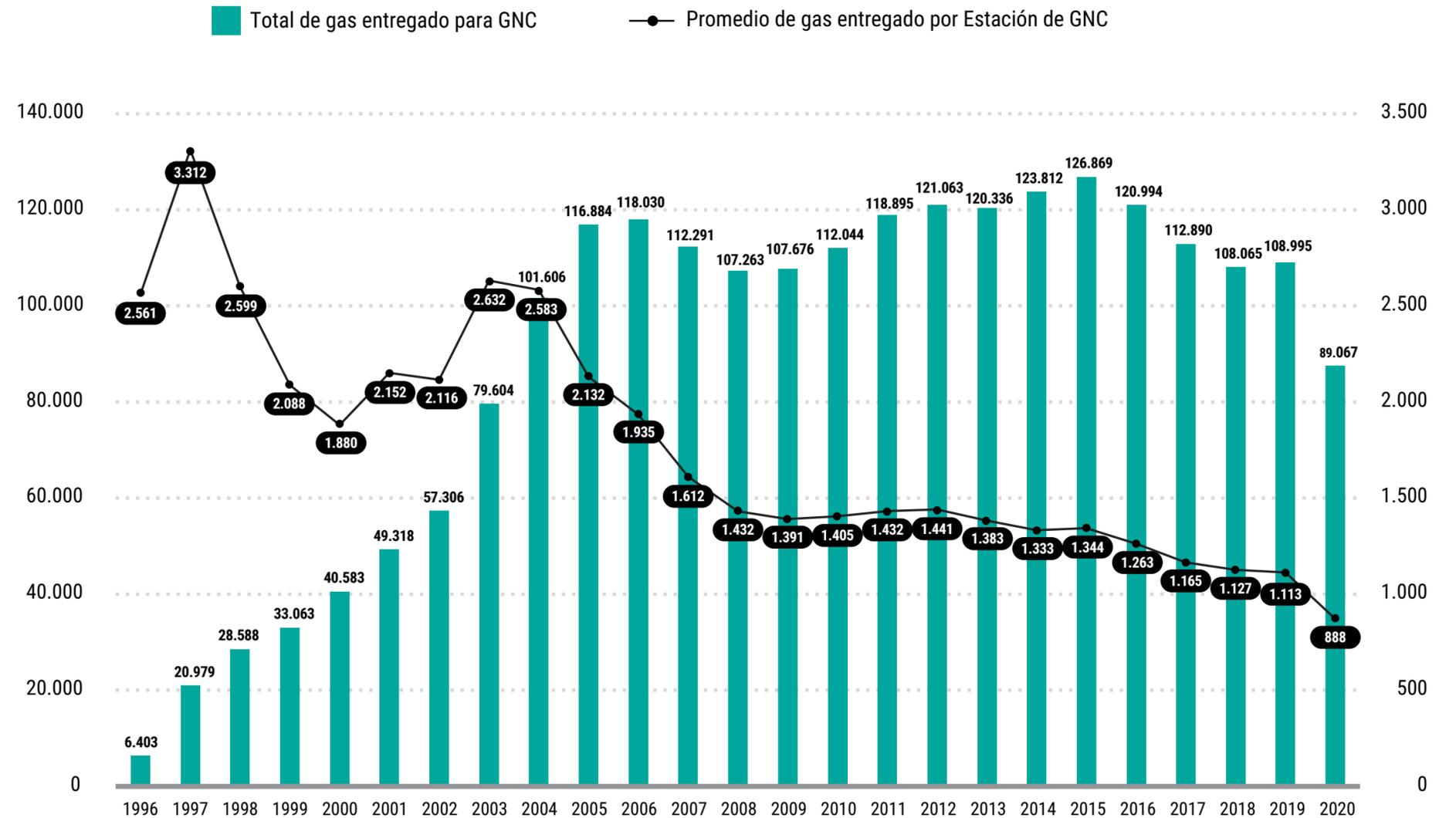
A partir de 1998 y hasta 2000 se observan disminuciones consecutivas, de un promedio de 17% por año.

En 2001 y 2003 el indicador aumenta, aunque con una leve caída en 2002 debido a la variación positiva menos intensa de las estaciones de carga, de un 12% anual promedio, con relación a la del gas entregado, que aumenta en un 26% anual promedio.

Entre 2004 y 2009, se observa una fuerte disminución del indicador después del aumento de 2003. Esta importante baja, que llegó a ser de un 47% inferior a los valores de la serie que se habían registrado en el año 2003 (2.632 miles de m3 en 2003 vs. 1.391 en 2009) estuvo impulsada por el incremento en las estaciones de carga en comparación con el gas entregado.

Entre 2010 y 2012 se registra un leve aumento progresivo, seguido de una leve caída en 2013 y 2014, y un nuevo ascenso en 2015.

Desde 2016 en adelante vuelve a darse una disminución mucho más pronunciada del indicador y que llega a una caída promedio anual del 5% hasta 2019, mientras que en 2020 profundiza esta tendencia a la baja, llegando a ser del 20%, y registrando el mínimo del indicador (888 miles de m3). La caída del indicador en 2020 se explica por la abrupta disminución en el nivel de movilidad a raíz de las medidas preventivas motivadas por la pandemia (COVID-19).



GNC

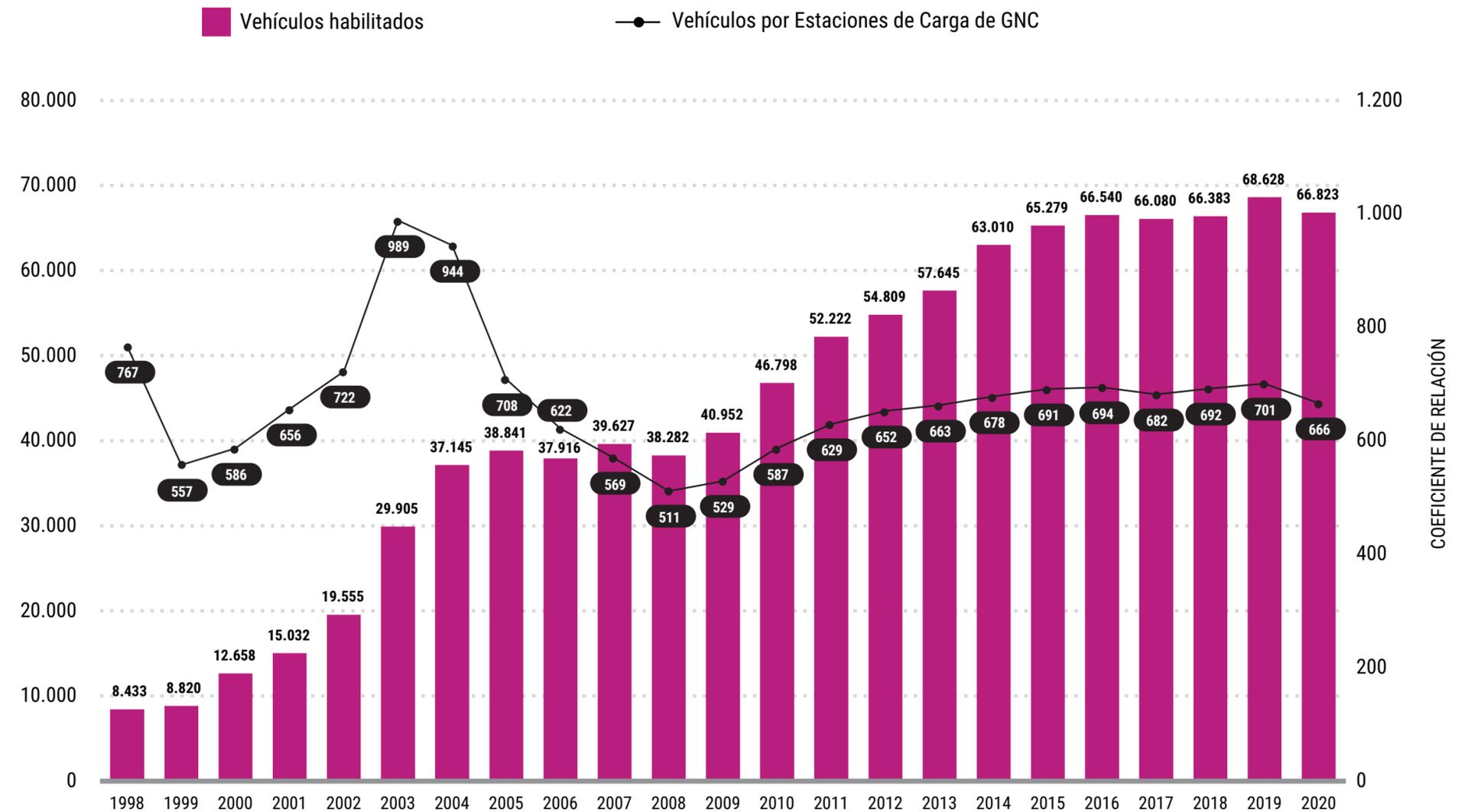
RELACIÓN ENTRE VEHÍCULOS HABILITADOS Y ESTACIONES DE CARGA 1998-2020

En 1999 se verifica un descenso de los vehículos habilitados por estaciones de carga, seguido de un incremento hasta el 2003, cuando el indicador alcanza un valor 78% superior al de 1999 (989 vs 557 vehículos por Estación de Carga de GNC).

Entre 2004 y 2008 se revierte la tendencia incremental del período anterior, presentando una reducción total del indicador del 46% (de 511 vehículos por estaciones de carga de GNC en 2008 a 944 en 2004).

Desde 2009 hasta 2016 se evidencia un ascenso leve e ininterrumpido del indicador, alcanzando el valor de 694 vehículos habilitados por estaciones de carga en 2016.

Entre 2017 y 2020, se observa un comportamiento irregular del indicador de ligera intensidad, que comienza con la caída de 2017, de un 2% respecto del año anterior. En 2018 y 2019 el indicador presenta leves incrementos, para finalizar con la caída de 2020.



PROVINCIA DE TUCUMÁN

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

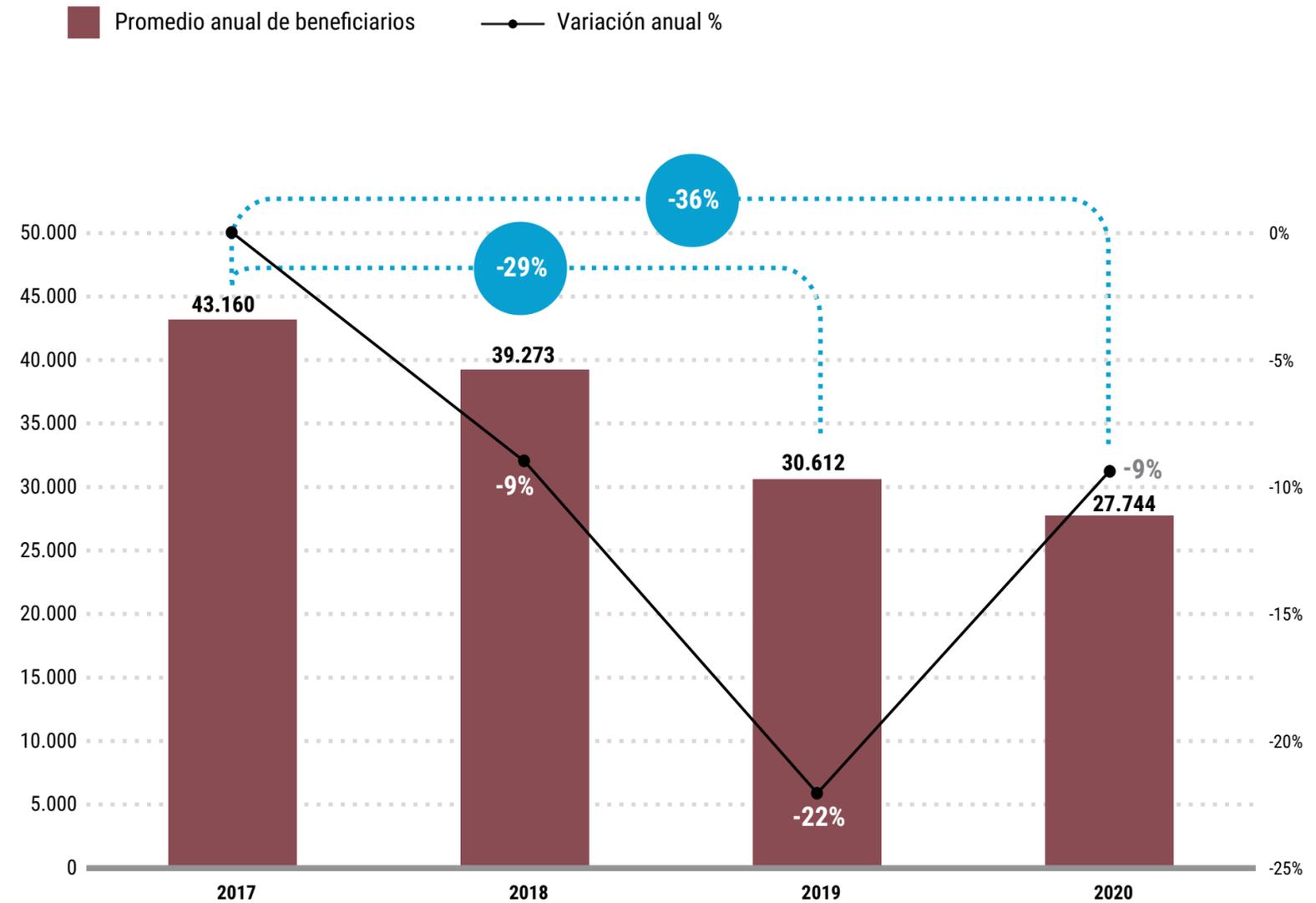
BENEFICIARIOS

TARIFA SOCIAL 2017-2020

Entre 2017 y 2020 los usuarios beneficiarios tucumanos de la Tarifa Social disminuyeron en un 36%.

La mayor caída ocurrió entre 2018 y 2019, con una pérdida de más de 8.600 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 pierde intensidad en relación al período anterior y alcanza el 9%.



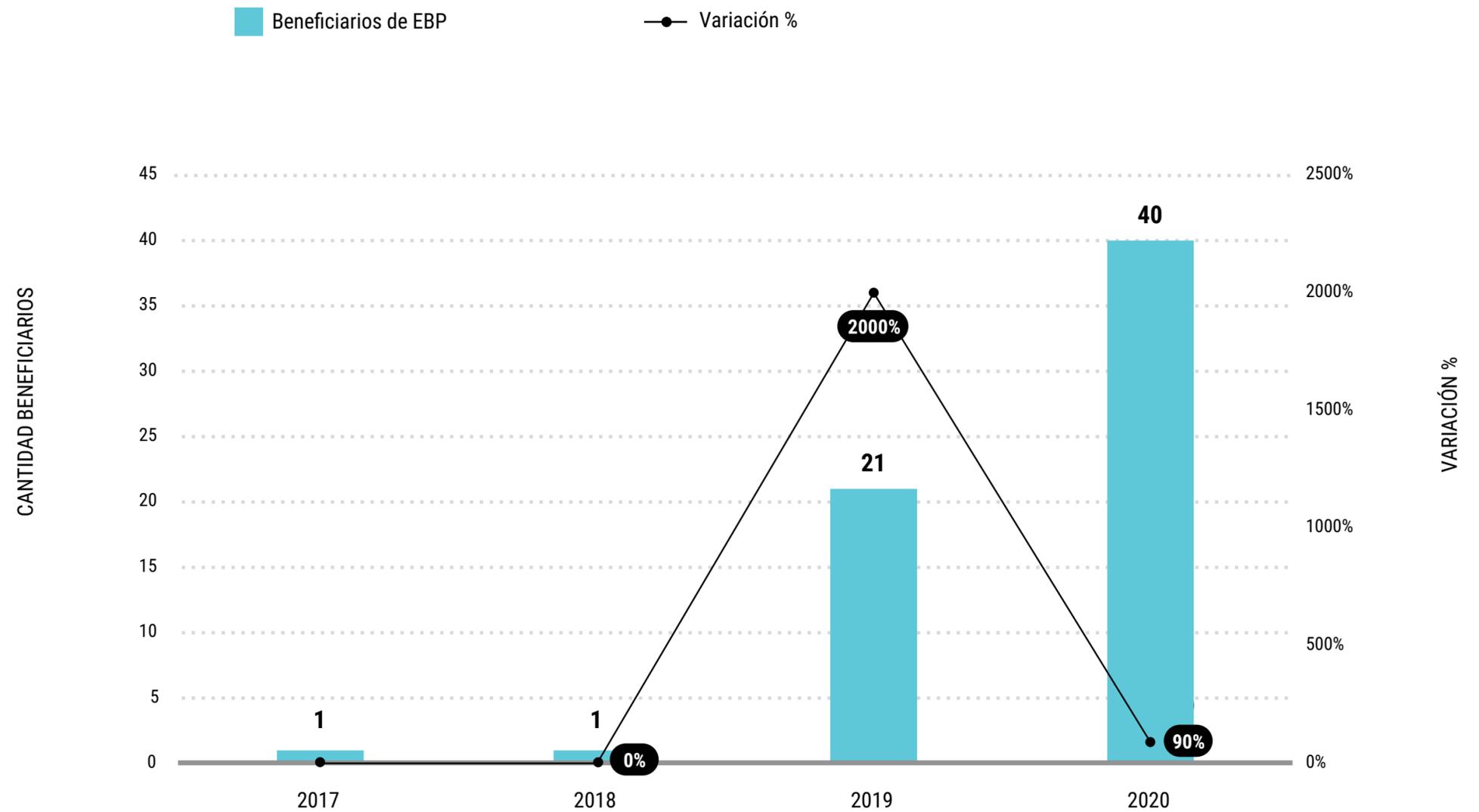
BENEFICIARIOS

ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO 2017-2020

Entre 2017 y 2020 las Entidades de Bien Público con acceso al Régimen tarifario específico se incrementaron en un 3.900%.

En 2019 se incorporaron 21 Instituciones beneficiarias, y al año siguiente 19, alcanzando un total de 40 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.



PROVINCIA DE TUCUMÁN

**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 80% de incremento interanual en la factura promedio residencial 2017-16.

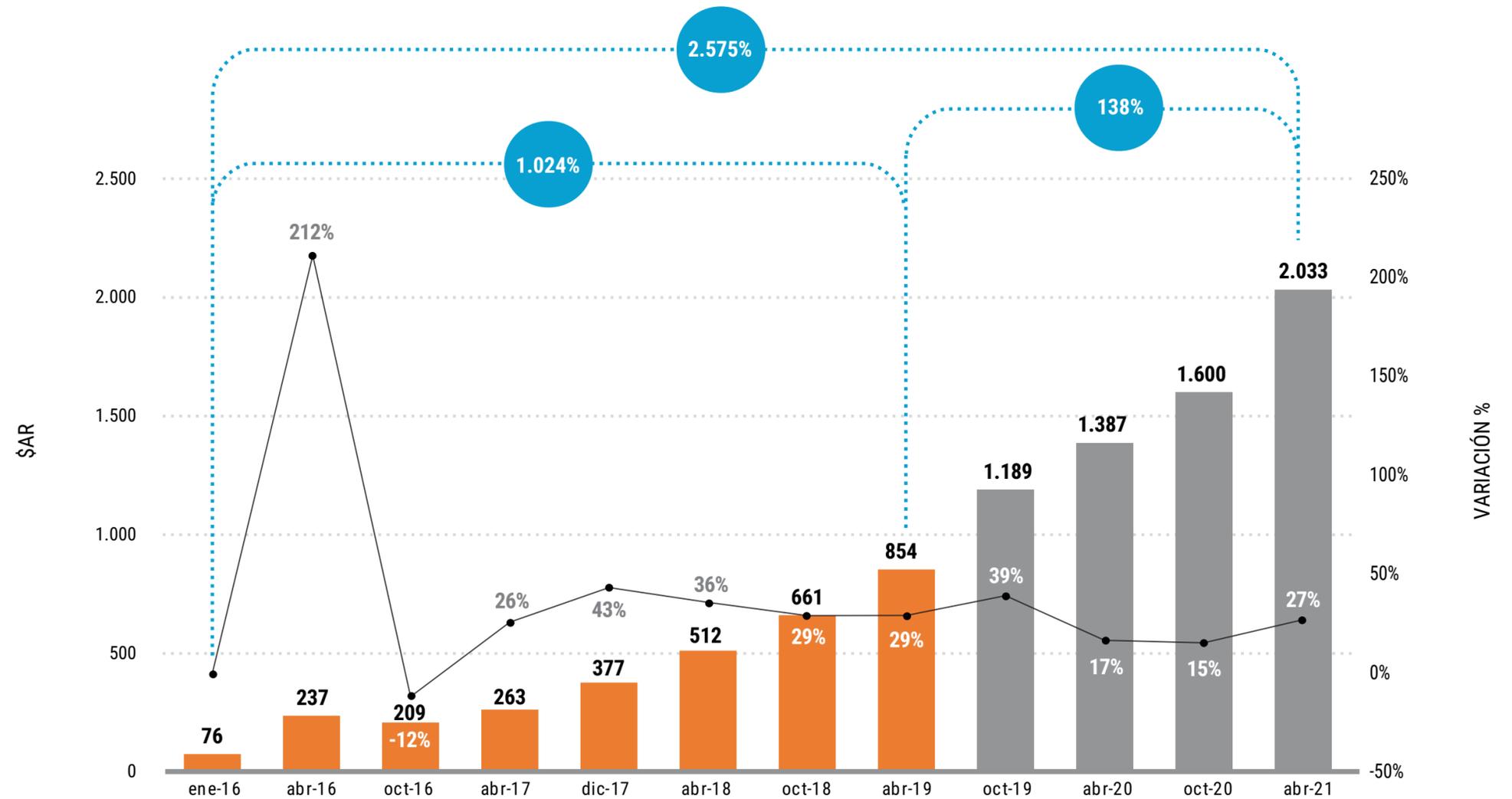
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 75% de incremento en factura promedio 2018-17.

Entre enero 2016 y abril 2019 la factura promedio residencial aumentó 1.024%, equivalente a \$778 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 138% 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 Tucumán podría haberse incrementado en un 2.575% entre enero 2016 y abril 2021.



PROVINCIA DE TUCUMÁN

**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.

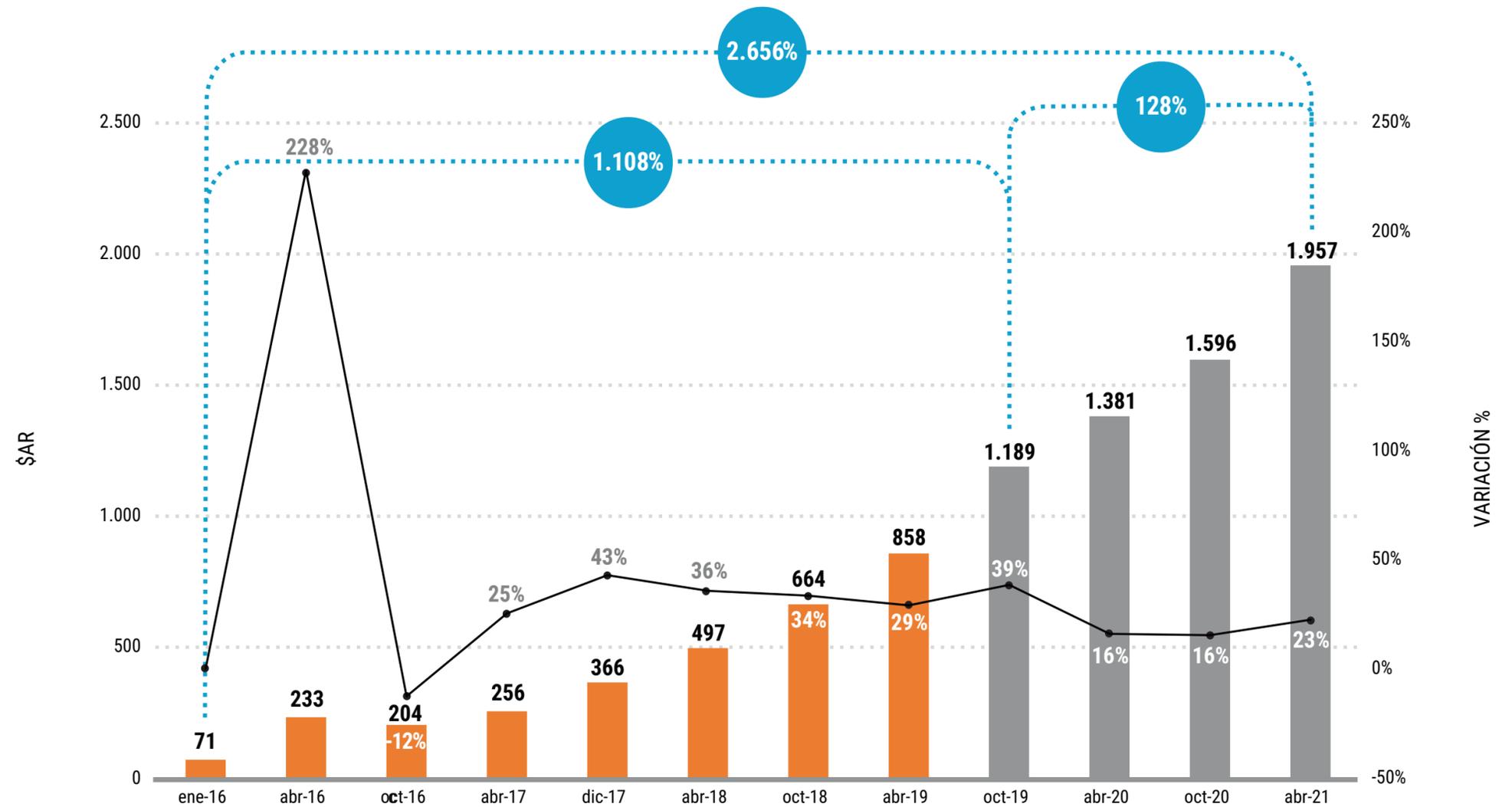
En 2018 la inflación acumulada fue del 48% en comparación al 81% de incremento en factura promedio 2018-17.

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 TUCUMÁN

RECLAMOS

RECLAMOS

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2019-2020

Durante 2020 ingresaron en la provincia de Tucumán un total de 11.776 reclamos, que representan aproximadamente el 3% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria se redujo un 19% respecto al año anterior.

En 2019 el principal motivo de reclamos está vinculado con Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 53%. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 42%. Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 5%. En 2020 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG y FyGD, alcanzando una participación del 48% en cada uno de los casos. En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 4%.

El 81% de los reclamos ingresados en la provincia de Tucumán en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 19% 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 el primer trimestre del 2020 se registra un descenso en los reclamos ingresados en relación al 2019 en el que se destaca el mes de marzo, con una variación del -18%. En los dos meses siguientes la tendencia se revierte y los reclamos ingresados se incrementan. Desde junio y hasta agosto, los reclamos vuelven a descender, principalmente en julio, mes en que la caída alcanza un -22%. En septiembre se observa el mayor aumento de toda la serie, del 63%, con una tendencia al alza que continúa en octubre. En los dos últimos meses del año la variación vuelve a ser negativa, observándose en diciembre la mayor caída de todo el período, del -25%.

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

