

**PROYECTO DE REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE
INFORMACIÓN CONTABLE CON FINES
REGULATORIOS DEL SECTOR GAS**



MONTEVIDEO, 19 DE NOVIEMBRE DE 2008

TÍTULO I. OBJETO

Artículo 1. La presente normativa tiene por objeto reglamentar la información contable que deben presentar al Regulador, las personas jurídicas que presten el servicio público de distribución de gas por redes.

TÍTULO II. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR

CAPÍTULO I. INFORMACIÓN CONTABLE DE BASE

Artículo 2. Las personas jurídicas comprendidas en esta reglamentación deben remitir anualmente al Regulador, dentro del plazo de 150 (ciento cincuenta) días corridos siguientes a la fecha de cierre de su ejercicio económico, en soporte papel y magnético, la siguiente información contable de base de la empresa, formulada conforme a la normativa jurídica y de contabilidad aplicable en Uruguay, con dictamen adjunto de auditoría suscrito por Contador Público independiente:

- I) Estado de Situación Patrimonial.
- II) Estado de Resultados.
- III) Estado de Origen y Aplicación de Fondos o Estado de Flujos de Efectivo, según corresponda.
- IV) Cuadros de Bienes de Uso en Servicio y Obras en Curso.
- V) Notas a los Estados Contables.
- VI) Estado de Evolución del Patrimonio.

CAPÍTULO II. INFORMACIÓN CONTABLE DESAGREGADA

Artículo 3. Con la misma periodicidad y plazo de remisión, y en igual soporte, quienes quedan comprendidos en esta normativa deben presentar al Regulador la información contable adicional desagregada

por actividad relevante, según los formatos contenidos en los Anexos I a XIV de la presente reglamentación, la que debe estar debidamente conciliada con la información contable de base, ajustándose a las normas contables aplicables en Uruguay, con dictamen adjunto de auditoría suscrito por Contador Público independiente.

Artículo 4. Asimismo, en cada ocasión en que se presente la información mencionada en el inciso anterior, debe presentarse al Regulador la información estadística básica que se detalla en el Anexo XV.

Artículo 5. A los efectos de la presentación de la información contable desagregada, puede utilizarse la metodología de Costeo Basado en Actividades (ABC) u otra metodología de adecuada consistencia técnica, informándose en todos los casos los criterios empleados, la base de distribución, los trazadores utilizados y sus volúmenes. Esta información debe presentarse en nota a la información contable desagregada, considerándose parte de la misma.

Artículo 6. La moneda de referencia para la confección de la información desagregada debe ser la misma que la usada en la información de base.

CAPÍTULO III. RÉGIMEN TRANSITORIO

Artículo 7. Dentro de un plazo de 150 (ciento cincuenta) días siguientes al de aprobación de esta reglamentación, se debe presentar al Regulador la información contable de base correspondiente al ejercicio económico 2008, así como aquella desagregada, según los cuadros de costos contenidos en los Anexos I al XV.

TÍTULO III. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 8. Los sujetos alcanzados por este Reglamento son pasibles de sanción, previo debido procedimiento, conforme a lo establecido en el literal M) del artículo 14 de la Ley N° 17.598, de 13 de diciembre de 2002, ante la comisión de las siguientes infracciones:

- a) Omisión de suministro de la información requerida por la presente reglamentación.
- b) Presentación de la información fuera de los plazos establecidos o sin la forma debida.
- c) Entrega de información que no fuere razonablemente fidedigna o con errores significativos.
- d) Todo otro comportamiento violatorio de la reglamentación.

El suministro de información que no fuere razonablemente fidedigna, realizado con dolo o culpa grave, es considerado como falta gravísima.

ANEXO I

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE COSTOS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS

(expresado en)

Por el ejercicio/periodo comprendido entre el _____ y el _____

Costo de los servicios prestados (Costos operativos)

Gastos en personal			
Gastos en personal - Sueldos			
Gastos en personal - Beneficios sociales			
Gastos en personal - Viáticos y traslados			
Gastos en personal - Cargas legales			
Gastos en personal - Otros cargos			
Compra de gas			
Transporte de gas			
Consumo GLP			
Materiales y suministros			
Mantenimiento y reparación			
Arrendamiento (canon)			
Servicios contratados			
Gastos de transporte y locomoción			
Seguros			
Tributos municipales			
Otros gastos			
.....			
.....			
.....			
Total Costos operativos (D1)			

Costos de administración y ventas (propios)

Gastos en personal			
Gastos en personal - Sueldos			
Gastos en personal - Beneficios sociales			
Gastos en personal - Viáticos y traslados			
Gastos en personal - Cargas legales			
Gastos en personal - Otros cargos			
Arrendamientos			
Asistencia técnica			
Impuestos, tasas y contribuciones			
Honorarios profesionales			
Seguros			
Comisiones de cobranza			
Gastos en el exterior			
Comunicaciones			
Gastos de transporte y locomoción			
Materiales y suministros			
Gastos de informática			
Energía eléctrica			
Deudores incobrables			
Otros gastos			
.....			
.....			
.....			
Total Costos de Administración y ventas (propios) (D2)			

Amortizaciones y depreciaciones (propios)

Amortizaciones y depreciaciones (distribuidos)

Total Amortizaciones y depreciaciones (D3)

Costos asignados de las unidades centrales (D4)

TOTAL COSTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS Y DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS (PROPIOS Y ASIGNADOS)

ANEXO II
CUADRO DE DISTRIBUCION DE COSTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE GAS A CLIENTES LIBRES
 (expresado en)
 Por el ejercicio/periodo comprendido entre el _____ y el _____

Costo de los servicios prestados (Costos operativos)

Gastos en personal			
	Gastos en personal - Sueldos		
	Gastos en personal - Beneficios sociales		
	Gastos en personal - Viáticos y traslados		
	Gastos en personal - Cargas legales		
	Gastos en personal - Otros cargos		
Compra de gas			
Transporte de gas			
Consumo GLP			
Materiales y suministros			
Mantenimiento y reparación			
Arrendamiento (canon)			
Servicios contratados			
Gastos de transporte y locomoción			
Seguros			
Tributos municipales			
Otros gastos			
.....			
.....			
.....			
Total Costos operativos (C1)			

Costos de administración y ventas (propios)

Gastos en personal			
	Gastos en personal - Sueldos		
	Gastos en personal - Beneficios sociales		
	Gastos en personal - Viáticos y traslados		
	Gastos en personal - Cargas legales		
	Gastos en personal - Otros cargos		
Arrendamientos			
Asistencia técnica			
Impuestos, tasas y contribuciones			
Honorarios profesionales			
Seguros			
Comisiones de cobranza			
Gastos en el exterior			
Comunicaciones			
Gastos de transporte y locomoción			
Materiales y suministros			
Gastos de informática			
Energía eléctrica			
Deudores incobrables			
Otros gastos			
.....			
.....			
.....			
Total Costos de Administración y ventas (propios) (C2)			

Amortizaciones y depreciaciones (propios)			
Amortizaciones y depreciaciones (distribuidos)			
Total Amortizaciones y depreciaciones (C3)			
Costos asignados de las unidades centrales (C4)			

TOTAL COSTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS Y DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS (PROPIOS Y ASIGNADOS)

ANEXO III	
CUADRO DE DISTRIBUCION DE COSTOS DE OTRAS ACTIVIDADES NO REGULADAS	
(expresado en)	
Por el ejercicio/período comprendido entre el y el	
Costo de los servicios prestados (Costos operativos)	
Gastos en personal	
Gastos en personal - Sueldos	
Gastos en personal - Beneficios sociales	
Gastos en personal - Viáticos y traslados	
Gastos en personal - Cargas legales	
Gastos en personal - Otros cargos	
Compra de gas	
Transporte de gas	
Consumo GLP	
Materiales y suministros	
Mantenimiento y reparación	
Servicios contratados	
Gastos de transporte y locomoción	
Seguros	
Tributos municipales	
Otros gastos	
.....	
.....	
.....	
Total Costos operativos (O1)	
Costos de administración y ventas (propios)	
Gastos en personal	
Gastos en personal - Sueldos	
Gastos en personal - Beneficios sociales	
Gastos en personal - Viáticos y traslados	
Gastos en personal - Cargas legales	
Gastos en personal - Otros cargos	
Arrendamientos	
Asistencia técnica	
Impuestos, tasas y contribuciones	
Honorarios profesionales	
Seguros	
Comisiones de cobranza	
Gastos en el exterior	
Comunicaciones	
Gastos de transporte y locomoción	
Gastos de informática	
Materiales y suministros	
Gastos de informática	
Energía eléctrica	
Deudores incobrables	
Otros gastos	
.....	
.....	
.....	
Total Costos de Administración y ventas (propios) (O2)	
Amortizaciones y depreciaciones (propios)	
Amortizaciones y depreciaciones (distribuidos)	
Total Amortizaciones y depreciaciones (O3)	
Costos asignados de las unidades centrales (O4)	
TOTAL COSTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS Y DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS (PROPIOS Y ASIGNADOS)	

ANEXO IV COSTOS DE UNIDADES CENTRALES DISTRIBUIDOS POR GRAN ACTIVIDAD (expresado en) Por el ejercicio/período comprendido entre el _____ y el _____				
	<u>Distribución de gas</u>	<u>Comercialización de gas a clientes libres</u>	<u>Otras actividades no reguladas</u>	<u>Total</u>
Gastos en personal				
Materiales y suministros				
Mantenimiento y reparación				
Servicios contratados				
Gastos de transporte y locomoción				
Seguros				
Tributos municipales				
Gastos Varios				
Amortizaciones				
.....				
TOTAL COSTOS DISTRIBUIDOS	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ANEXO V		COSTOS SEPARADOS POR GRAN ACTIVIDAD			
(expresado en)					
Por el ejercicio/ periodo comprendido entre el		y el			
	<u>Distribución de gas</u>	<u>Comercialización de gas a clientes libres</u>	<u>Otras actividades no reguladas</u>	<u>Total</u>	
Gastos en personal					
Compra de gas					
Transporte de gas					
Consumo GLP					
Materiales y suministros					
Mantenimiento y reparación					
Arrendamiento (canon)					
Servicios contratados					
Gastos de transporte v locomoción					
Seguros					
Tributos municipales					
Arrendamientos					
Asistencia técnica					
Impuestos, tasas y contribuciones					
Honorarios profesionales					
Seguros					
Comisiones de cobranza					
Gastos en el exterior					
Comunicaciones					
Gastos de informática					
Materiales v suministros					
Gastos de informática					
Energía eléctrica					
Deudores incobrables					
Otros gastos					
.....					
.....					
.....					
Sub total costos propios	D1 + D2	C1 + C2	O1 + O2		
GASTOS UNIDADES CENTRALES (COSTOS DISTRIBUIDOS)	D4	C4	O4		
AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES	D3	C3	O3		
TOTAL COSTOS DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS (PROPIOS Y DISTRIBUIDOS)					

ANEXO VI RESUMEN DE COSTOS SEPARADOS POR GRAN ACTIVIDAD			
(expresado en)			
Por el ejercicio/período comprendido entre el _____ y el _____			
	<u>Distribución de gas</u>	<u>Comercialización de gas a clientes libres</u>	<u>Otros</u>
Costo de los servicios prestados (Costos operativos)			
Gastos en personal			
Compra de gas			
Transporte de gas			
Consumo de GLP			
Arrendamiento (canon)			
Materiales y suministros			
Mantenimiento y reparación			
Servicios contratados			
Gastos de transporte y locomoción			
Seguros			
.....			
Amortizaciones y depreciaciones			
Total Costos operativos			
Costos de administración y ventas (propios)			
Gastos en personal			
Arrendamientos			
Asistencia técnica			
Impuestos, tasas y contribuciones			
Honorarios profesionales			
Seguros			
Comisiones de cobranza			
Gastos en el exterior			
Comunicaciones			
Gastos de transporte y locomoción			
Gastos de informática			
Materiales y suministros			
Gastos de informática			
Energía eléctrica			
Deudores incobrables			
Otros gastos			
.....			
Total costos de adm. y ventas (propios)			
Costos Distribuidos			
Gastos en personal			
Materiales y suministros			
Energía eléctrica			
Servicios contratados			
Gastos de transporte y locomoción			
Amortizaciones			
Otros gastos			
.....			
Total costos distribuidos			
Gran Total			

ANEXO VII RESUMEN DE COSTOS SEPARADOS POR GRAN ACTIVIDAD/REGIÓN
DISTRIBUCIÓN DE GAS

(expresado en)

Por el ejercicio/ período comprendido entre el _____ y el _____

	Zona 1	Zona 2
Costo de los servicios prestados (Costos operativos)		
Gastos en personal		
Compra de gas		
Transporte de gas		
Consumo de GLP		
Materiales y suministros		
Mantenimiento y reparación		
Arrendamiento (canon)		
Servicios contratados		
Gastos de transporte y locomoción		
Seguros		
Tributos municipales		
Otros gastos		
.....		
Amortizaciones y depreciaciones		
Total Costos operativos		
Costos de administración y ventas (propios)		
Gastos en personal		
Arrendamientos		
Asistencia técnica		
Impuestos, tasas y contribuciones		
Honorarios profesionales		
Seguros		
Comisiones de cobranza		
Gastos en el exterior		
Comunicaciones		
Gastos de transporte y locomoción		
Gastos de informática		
Materiales y suministros		
Gastos de informática		
Energía eléctrica		
Deudores incobrables		
Otros gastos		
.....		
Total costos de adm. y ventas (propios)		
Costos Distribuidos		
Gastos en personal		
Materiales y suministros		
Energía eléctrica		
Servicios contratados		
Gastos de transporte y locomoción		
Amortizaciones		
Otros gastos		
.....		
Total costos distribuidos		
Gran Total		

ANEXO VIII RESUMEN DE COSTOS SEPARADOS POR GRAN ACTIVIDAD/REGIÓN
COMERCIALIZACIÓN DE GAS A CLIENTES LIBRES

(expresado en)

Por el ejercicio/ período comprendido entre el _____ y el _____

	Zona 1	Zona 2
Costo de los servicios prestados (Costos operativos)		
Gastos en personal		
Compra de gas		
Transporte de gas		
Consumo de GLP		
Materiales y suministros		
Mantenimiento y reparación		
Arrendamiento (canon)		
Servicios contratados		
Gastos de transporte y locomoción		
Seguros		
Tributos municipales		
Otros gastos		
.....		
.....		
Amortizaciones y depreciaciones		
Total Costos operativos		
Costos de administración y ventas (propios)		
Gastos en personal		
Arrendamientos		
Asistencia técnica		
Impuestos, tasas y contribuciones		
Honorarios profesionales		
Seguros		
Comisiones de cobranza		
Gastos en el exterior		
Comunicaciones		
Gastos de transporte y locomoción		
Gastos de informática		
Materiales y suministros		
Gastos de informática		
Energía eléctrica		
Deudores incobrables		
Otros gastos		
.....		
Total costos de adm. y ventas (propios)		
Costos Distribuidos		
Gastos en personal		
Materiales y suministros		
Energía eléctrica		
Servicios contratados		
Gastos de transporte y locomoción		
Amortizaciones		
Otros gastos		
.....		
Total costos distribuidos		
Gran Total		

ANEXO IX		OBRAS EN CURSO E INVERSIONES				
(expresado en						
Al _____ de _____ de 20_____						
	Zona geográfica a la que pertenece la obra:	Fecha de Inicio de la Obra	Fecha prevista de iniciación de la obra	Presupuesto estimado de la obra	Presupuesto comprometido de la obra	Cargo real de la obra
Obra en curso: 1						
Descripción de la obra en curso: 1						
Obra en curso: 2						
Descripción de la obra en curso: 2						
Obra en curso: 3						
Descripción de la obra en curso: 3						
Obra en curso: ...						
Descripción de la obra en curso: ...						
.....						
.....						
Inversión en.....1:						
Descripción de la inversión						
.....						
.....						

ANEXO X		DETALLE DE INGRESOS	
Por el ejercicio/período comprendido entre el _____ y el _____			
Ingresos Operativos		Distribución de gas	
Consumos residenciales			
Consumos generales P			
Consumos generales G			
Consumos grandes usuarios			
Consumos otros			
Cargo Fijo residenciales			
Cargo Fijo generales P			
Cargo Fijo generales G			
Cargo Fijo grandes usuarios			
Cargo Fijo otros			
Cargo capacidad de reserva general G			
Cargo capacidad de reserva grandes usuarios			
Conexiones			
Medidores			
Cortes y rehabilitaciones			
Otros ingresos operativos			
.....			
Total distribución de gas			
		Comercialización de gas a clientes libres	
Ingresos operativos			
Otros ingresos			
.....			
Total comercialización de gas			
		Actividades no reguladas	
Ingresos operativos			
Otros ingresos			
Total Actividades no reguladas			

ANEXO XI DETALLE DE INGRESOS POR REGIÓN (expresado en) Por el ejercicio/período comprendido entre el _____ y el _____		
Distribución de gas	Zona 1	Zona 2
Consumos residenciales		
Consumos generales P		
Consumos generales G		
Consumos grandes usuarios		
Consumos otros		
Cargo Fijo residenciales		
Cargo Fijo generales P		
Cargo Fijo generales G		
Cargo Fijo grandes usuarios		
Cargo Fijo otros		
Cargo capacidad de reserva general G		
Cargo capacidad de reserva grandes usuarios		
Conexiones		
Medidores		
Cortes y rehabilitaciones		
Otros ingresos operativos		
.....		
Total distribución de gas		
Comercialización de gas		
Ingresos operativos		
Otros ingresos		
.....		
Total comercialización de gas		

ANEXO XII ESTADO DE RESULTADOS SEPARADO POR GRAN ACTIVIDAD			
(expresado en)			
Por el ejercicio/periodo comprendido entre el _____ y el _____			
	<u>Distribución de gas</u>	<u>Comercialización de gas a clientes libres</u>	<u>Actividades no reguladas</u>
INGRESOS OPERATIVOS			
Ingresos distribución de gas	[]		
Ingresos comercialización de gas		[]	
Ingresos actividades no reguladas			[]
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS			
Egresos operativos - Distribución de gas	D1		
Egresos operativos - Comercialización de gas		C1	
Egresos operativos - Actividades no reguladas			O1
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS			
RESULTADO BRUTO			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS (PROPIOS)			
	D2	C2	O2
GASTOS UNIDADES CENTRALES (DISTRIBUIDOS)			
	D4	C4	O4
AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES			
	D3	C3	O3
RESULTADO ANTES DE DIVERSOS, EXTRAORDINARIOS, FINANCIEROS E IMPUESTOS			
	[]	[]	[]
RESULTADOS DIVERSOS			
	[]	[]	[]
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS			
	[]	[]	[]
RESULTADOS FINANCIEROS			
AJUSTE RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES			
	[]	[]	[]
IMPUESTO A LA RENTA			
	[]	[]	[]
IMPUESTO AL PATRIMONIO			
	[]	[]	[]
RESULTADO DEL EJERCICIO			
	[]	[]	[]

ANEXO XIII			
CUADRO DE EMPRESAS VINCULADAS			
Al _____ de _____ de 20_____			
Denominación de la empresa o persona			
<u>Tipo de relación (partic. Accionaria, asociación, alianza, etc.)</u>	<u>% participación < 20</u>	<u>20 < % participación < 50</u>	<u>% participación = 50</u>

ANEXO XIV		Deudas Financieras								
Al _____ de _____ de 20_____										
Institución (1)	Moneda	Capital	Fecha de constitución	Plazo	Tasa	Intereses devengados	Forma de pago	Pagos parciales	Garantías	Finalidad

(1) - Representa las distintas deudas contraídas por la empresa.

ANEXO XV. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Nº	TIPO	Sub TIPO	DATO	UNIDAD	DEFINICION
6	Personal	Personal	Personal propio total	Nº	Sumatoria total del personal propio y contratado (a tiempo completo equivalente-TCE) empleado por el operador.
6	Personal	Personal	Personal en distribución de gas	Nº	Cantidad de personal propio y contratado (a TCE) empleado en distribución de gas.
6	Personal	Personal	Personal en comercialización de gas	Nº	Cantidad de personal propio y contratado (TCE) empleado en comercialización de gas a clientes libres.
1	Ambiente	Demografía	Población residente	habitantes	Cantidad de habitantes residentes permanentes en el área con obligación de suministro de gas por el operador.
1	Ambiente	Demografía	Densidad poblacional	hab./km2	Población residente/área con obligación de suministro de gas.
1	Ambiente	Demografía	Tasa de crecimiento de la población	% por año	Variación anual promedio del crecimiento de la población en los últimos 10 años.
2	Cobertura	Cobertura	Población con conexión de gas.	habitantes	Cantidad de habitantes con conexión a gas.
2	Cobertura	Cobertura	Población con obligación de conexión de gas.	habitantes	Cantidad de habitantes con obligación de suministro de gas.
2	Cobertura	Cobertura	Viviendas con conexión de gas	Nº	Número de viviendas conectadas a gas por Departamento y por localidad..
2	Cobertura	Cobertura	Viviendas con obligación de suministro de gas	Nº	Número de viviendas con obligación de suministro de gas por Departamento y por localidad..
2	Cobertura	Clientes residenciales	Clientes residenciales de gas	Nº	Cantidad de clientes residenciales a los que se les factura gas.
2	Cobertura	Clientes generales	Clientes generales de gas	Nº	Cantidad de clientes generales a los que se les factura gas.
2	Cobertura	Clientes libres	Clientes libres de gas	Nº	Cantidad de clientes libres de gas.

3	Producto	Gas inyectado	Total de gas inyectado.	m3/día	Promedio diario de gas inyectado durante el año informado.
3	Producto	Gas comercializado	Total de gas comercializado.	m3/día	Promedio diario de gas comercializado durante el año informado.
3	Producto	Gas comercializado residenciales	Total de gas comercializado a clientes residenciales.	m3/día	Promedio diario de gas comercializado a clientes residenciales durante el año informado.
3	Producto	Gas comercializado generales	Total de gas comercializado a clientes generales.	m3/día	Promedio diario de gas comercializado a clientes generales durante el año informado.
3	Producto	Gas comercializado grandes usuarios	Total de gas comercializado a grandes usuarios.	m3/día	Promedio diario de gas comercializado a grandes usuarios durante el año informado.
3	Producto	Gas comercializado clientes libres	Total de gas comercializado a clientes libres.	m3/día	Promedio diario de gas comercializado a clientes libres durante el año informado.
7	Activos físicos	Redes	Longitud total de redes de distribución	Km	Longitud total de las redes de distribución de gas, excluidas las conexiones.
7	Activos físicos	Conexiones	Conexiones de gas	Nº	Total de conexiones de gas.
7	Activos físicos	Medidores	Medidores Operativos y con control de funcionamiento	Nº	Cantidad total de medidores operativos (en funcionamiento y con lectura).
7	Activos físicos	Medidores	Medidores Residenciales Operativos	Nº	Cantidad de medidores operativos (en funcionamiento y con lectura) en conexiones residenciales.
4	Calidad servicio	Cortes y roturas	Conexiones afectadas por cortes.	Nº	Cantidad de conexiones afectadas por cortes. La repetición de cortes deberán sumar repetidas conexiones.
4	Calidad servicio	Cortes y roturas	Clientes afectados por corte por falta de pago (razones comerciales)	Nº	Clientes a los que se les cortó el servicio por lo menos una vez en el periodo, por falta de pago.
4	Calidad servicio	Roturas	Roturas en Redes	Nº	Cantidad de roturas en redes de gas en el año, excluyendo conexiones.
4	Calidad servicio	Roturas	Roturas en conexiones	Nº	Cantidad de roturas en conexiones, incluyendo válvulas y accesorios y excluyendo medidores.
5	Atención al usuario	Reclamos	Total de Reclamos	Nº	Total de reclamos al operador en el año por todo concepto.
5	Atención al usuario	Reclamos	Comerciales	Nº	Reclamos por errores de facturación, errores en la medición, etc.
5	Atención al usuario	Reclamos	Servicio de gas	Nº	Reclamos por servicio de gas: falta de gas, fugas de gas, etc.
5	Atención al usuario	Reclamos	Tiempo medio de respuesta	Minutos	Tiempo medio de respuesta a reclamos por servicio de gas, en el periodo informado.