

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, septiembre de 2013**

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: A&A S.A.S. – Consultorías y Asesorías

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Metrogas de Colombia S.A. ESP se encuentra constituida como sociedad Anónima, iniciando operaciones el 19 de agosto de 1981, para desarrollar las actividades de comercialización y distribución de gas natural, diseño, construcción y puesta en funcionamiento del sistema de distribución, venta y construcción de la conexión para suministro de gas natural, inspección y puesta en servicio de instalaciones internas para suministro de gas natural a usuarios residenciales, comerciales e industriales de los municipios de Floridablanca, Piedecuesta (Zona Rural) y Girón (Zona Rural) en Santander, y Ocaña en Norte de Santander.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$5.326.980.000,00 y tiene su sede principal en Floridablanca-Santander. Su última actualización en RUPS fue el día 07 de Diciembre de 2012.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Anónima
Razón social	Metrogas de Colombia S.A. E.S.P
Sigla	Metrogas S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	Monica Andrea Tarazona Aldana

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$77.297.845.541	\$76.481.645.715	1,07%
Activo Corriente	\$16.631.789.213	\$15.522.772.612	7,14%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$17.437.372.414	\$17.622.468.698	-1,05%
Inversiones	\$18.669.888.381	\$17.743.876.249	5,22%
Pasivo	\$27.002.705.111	\$23.828.764.347	13,32%
Pasivo Corriente	\$27.002.705.111	\$23.828.764.347	13,32%
Obligaciones Financieras	\$6.300.000.000	\$7.646.320.621	-17,61%
Patrimonio	\$50.295.140.430	\$52.652.881.368	-4,48%
Capital Suscrito y Pagado	\$5.326.980.000	\$5.326.980.000	0,00%

Fuente: SUI

Activo:

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento del 1% respecto al año 2011, explicado principalmente por un incremento en las inversiones de la empresa. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- La cuenta de deudores representa el 30,55% del total del activo de Metrogas, y presenta un crecimiento del 2.66% respecto al año anterior, compuesta principalmente por créditos otorgados en la venta de gas natural a usuarios regulados, venta de gas a estaciones de GNV, financiaciones de conexiones, servicios e instalaciones internas y el anticipo de renta del año fiscal 2012.
- Las inversiones representan el 24,15% del total del activo de la compañía constituidas principalmente por inversiones en compañías controladas, se destacan las inversiones en Gases del Oriente S.A E.S.P. y Combustibles líquidos de Colombia S.A. Las inversiones tuvieron un incremento del 5.2% generado principalmente por el reconocimiento efectuado mediante el método de participación en Gases del Oriente.
- Los activos fijos de la compañía representan el 22.56%, compuesta principalmente por gasoductos y redes de distribución. Es de resaltar que el valor histórico de los activos fijos principales de la empresa ascienden a aproximadamente al 50% del total de los activos de la empresa sin tener en cuenta la depreciación acumulada la cual tiene un valor de \$22.264 millones al cierre del año 2012.
- El valor de la cuenta Otros Activos representa el 20,57% del total del activo de la empresa, la cual está compuesta principalmente por las valorizaciones de los gasoductos, en las notas a los estados financieros la empresa señala que los activos se preparan cada 6 meses y el último fue practicado a 31 de diciembre de 2012.

Pasivo:

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento del 13,32% respecto al año 2011, representando para el año 2012 el 35% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las cuentas por pagar representan el 28% del total del pasivo de la empresa y adicionalmente presentan un crecimiento del 64% respecto al año 2012, generado principalmente por un incremento en los dividendos por pagar a los accionistas, los cuales fueron decretados en la Asamblea ordinaria No 57 de marzo de 2012, y donde se destaca el valor a pagar al accionista mayoritario Alcanos de Colombia S.A.
- Los pasivos estimados y provisiones participan en un 24% del total del pasivo de la empresa, explicado principalmente por la provisión para el impuesto de renta y complementarios del año fiscal 2012, la cual asciende a \$4.632.977.471 al cierre del año 2012.
- Las obligaciones financieras representan el 23% del total del pasivo, explicada principalmente por un crédito con entidad financiera, aprobado según acta de junta directiva No 287 del 18 de octubre de 2012, para el pago de dividendos del año 2011. Adicionalmente, las obligaciones financieras presentan una disminución del 17,61% respecto al año anterior debido a la cancelación de créditos anteriores; no obstante, se observa que en el cargue de información del plan contable de 2012 presuntamente no hay causación de los intereses revelados en la Nota 11 de los

estados financieros dictaminados por la empresa, por lo cual se requiere a la empresa con radicado SSPD 20132300263861 de 23 de mayo de 2013.

- Los otros pasivos representan el 23% del total del pasivo, concentrado en los costos de conexiones resultantes en la aplicación del sistema de ventas a plazos pendientes de diferir, las cuales tuvieron un crecimiento de 15% respecto al año anterior.

Patrimonio:

El total del patrimonio representa un 65% del total de activos de la compañía, adicionalmente la compañía presentó una disminución del 4% respecto al año 2011, explicada principalmente por el decreto de dividendos de las reservas para ejecución de obras constituidas sobre utilidades no gravadas de vigencias anteriores, según el acta de Asamblea General Ordinaria No 57 de 2012.

De acuerdo a lo anterior, además de las reservas, el superávit por valorización y el resultado del ejercicio representan la mayor proporción del patrimonio.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$37.222.348.259	\$35.369.501.131	5,24%
COSTOS OPERACIONALES	\$23.681.085.064	\$22.652.223.758	4,54%
GASTOS OPERACIONALES	\$7.518.372.706	\$6.719.936.527	11,88%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$6.022.890.489	\$5.997.340.846	0,43%
OTROS INGRESOS	\$6.249.938.728	\$4.696.230.144	33,08%
OTROS GASTOS	\$1.769.957.564	\$2.732.746.740	-35,23%
GASTO DE INTERESES	\$0	\$0	#(DIV/O)
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$10.502.871.653	\$7.960.824.250	31,93%

Fuente: SUI

Los ingresos operaciones de la empresa crecieron 5,2% respecto a la vigencia anterior; no obstante, la actividad de distribución de gas natural presenta una disminución del 31% representados en (\$-1.545.757.337), compensados con un crecimiento de 11.5% en la actividad de comercialización de gas natural correspondientes a \$ 3.325.572.062.

Los ingresos operacionales correspondientes a las actividades de distribución y comercialización de gas natural representan el 81% del total de los ingresos de la empresa. Los Otros Ingresos de Metrogas crecieron un 33% explicado principalmente por el incremento de los intereses obtenidos a través de la financiación por créditos a usuarios y el aumento de los ingresos obtenidos por utilidades generadas por inversiones en compañías controladas. El total de Otros Ingresos de la empresa representan el 14% del total de ingresos del año 2012.

Los costos Totales de Metrogas están concentrados en la cuenta “Costo de ventas de Servicios” el cual representa un 54% del total de ingresos de la compañía y el 67% del total de ventas de servicio de gas combustible. Los costos de ventas del servicio de gas presentó un crecimiento del 4,54%, el cual resulta ser menor que el crecimiento porcentual de los ingresos operacionales.

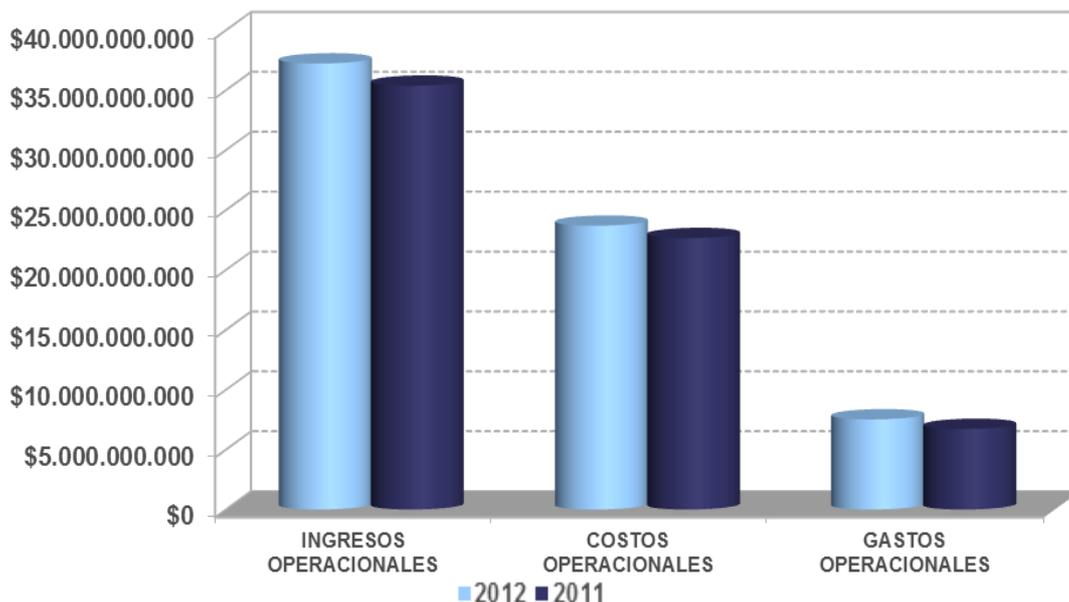
Los costos totales de la empresa están concentrados principalmente de la siguiente forma:

- El costo de bienes y servicios públicos representa un 63%,
- El consumo de insumos indirectos concentra un 19% del total del costo.
- La depreciación concentra el 7% del total del costo de la empresa debido al alto costo de los activos productivos.

Los gastos operacionales de la compañía presentaron un crecimiento del 11,8%, explicado por un crecimiento en los gastos de administración, especialmente por los conceptos de salarios, gasto general e impuestos. En Otros Gastos la empresa presenta una disminución significativa de 35.23%, respecto a la vigencia anterior, la cual es ocasionada por una disminución en la perdida por el método de participación correspondiente a la inversión en la empresa Combustibles Líquidos de Colombia S.A E.S.P.

En síntesis, la disminución de las perdidas en inversiones de compañías controladas contrarresta el aumento en los gastos operacionales, lo cual genera que la variación total del gasto de la empresa haya disminuido un 1,7% respecto a 2011.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la Gráfica 1, la gestión operacional de la empresa tuvo un crecimiento generalizado respecto al año anterior, el cual tuvo como resultado un incremento en la utilidad operacional del 0.43%.

Las utilidades netas de la empresa presentan un aumento significativo respecto a la vigencia anterior del 32%, explicado principalmente por el aumento de las utilidades por concepto de inversiones en compañías controladas.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,6	0,7
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	177,4	182,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	22,4	20,5
Activo Corriente Sobre Activo Total	21,52%	20,30%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	34,9%	31,2%
Patrimonio Sobre Activo	65,1%	68,8%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	100,0%	100,0%
Cobertura de Intereses – Veces	112,4	98,9
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	13.408.211.740	12.784.279.059
Margen Operacional	36,0%	36,1%
Rentabilidad de Activos	17,3%	16,7%
Rentabilidad de Patrimonio	29,4%	26,7%

Fuente: SUI

Liquidez:

La razón corriente de la empresa es 0.6 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$16.631 millones no se alcanzan a cubrir los pasivos corrientes los cuales alcanzan un valor de \$27.002 millones, lo cual implica un probable riesgo de liquidez en el corto plazo.

Es de resaltar que el indicador calculado con datos del SUI difiere del presentado en el informe de análisis de puntos específicos del auditor, el cual menciona una razón corriente igual a 1,13 veces. Adicionalmente, en las notas presentadas por Metrogas se evidencia una razón corriente para el 2012 de 0,6 veces. Lo anterior fue informado a la empresa mediante radicado 20132300263861 de 23 de mayo de 2013.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una leve recuperación respecto a la vigencia anterior. Para el año 2012 la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 177 días para el pago de sus obligaciones, lo cual se evidencia en la alta participación de los deudores del servicio de gas regulado y estaciones de gas natural vehicular sobre el total del activo. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 22 días.

El activo corriente de la compañía corresponde al 21% del total del activo de la empresa para el año 2012, debido a la alta concentración de activos fijos productivos de la empresa, el deterioro de la razón corriente y el alto contraste entre la rotación de cuentas por cobrar y pagar, la cual ante la presunta iliquidez, ha ocasionado que la empresa deba tomar créditos para el pago de dividendos como se menciona en la nota 11 de los estados financieros de la empresa.

Endeudamiento:

En el año 2012, el nivel de endeudamiento es del 35%, el cual presenta un leve incremento respecto al año anterior. Según el informe del auditor, el nivel de endeudamiento en Metrogas es relativamente bajo a pesar de los montos en inversiones y políticas de distribución de dividendos de la compañía.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 65% de la estructura de financiación de Metrogas, lo cual permite a la empresa mayor autonomía para la toma de decisiones, las fuentes de financiación internas de la compañía se concentran en las reservas y el resultado del ejercicio.

Según los estados financieros del año 2012, Metrogas no tiene pasivos a largo plazo y no presenta ninguna variación de esta situación respecto a la vigencia anterior. Lo anterior asevera el riesgo de liquidez de la empresa debido a que el total de las obligaciones contraídas con la empresa son de corto plazo.

Es importante señalar que el indicador de cobertura de intereses no tendrá ningún análisis en este informe, debido a que la empresa deberá aclarar el registro de causación de los intereses del préstamo revelado en la nota 11 de los estados financieros del año 2012 y requerido según radicado SSPD 20132300263861 de 23 de mayo de 2013

Rentabilidad:

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento aproximado del 5% respecto al año 2012, adicionalmente, al evidenciar que Metrogas no está altamente financiado por recursos externos, este indicador nos evidencia que el negocio es rentable en cuanto a la operación de la empresa.

El margen operacional se mantiene estable respecto al año anterior, ubicándose para el año 2012 en 36%. Los activos de la empresa tuvieron una rentabilidad para el año 2012 del 17,3% lo cual evidencia que Metrogas ha mantenido estable su rentabilidad respecto a la vigencia anterior.

Según lo señalado en el informe de auditoría, la empresa presenta una estabilidad y seguridad al producir resultados positivos dentro de los márgenes razonables del sector y en beneficio de los inversionistas.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVO

3.1 Información Técnica

El sistema de Red de Distribución de Gas Natural de Metrogas está compuesto por dos (2) Estaciones de Medición y Regulación, las cuales son Estaciones City Gate, ubicadas en Chimita (para cubrir el servicio de los usuarios de Floridablanca, Girón y Piedecuesta) y en El Márquez (que permite cubrir el servicio de gas a los usuarios del Municipio de Ocaña).

Se cuenta con siete (7) Estaciones Reguladoras, de las cuales seis (6) cubren servicios de Floridablanca, Girón y Piedecuesta y una (1) cubre el servicio de Ocaña.

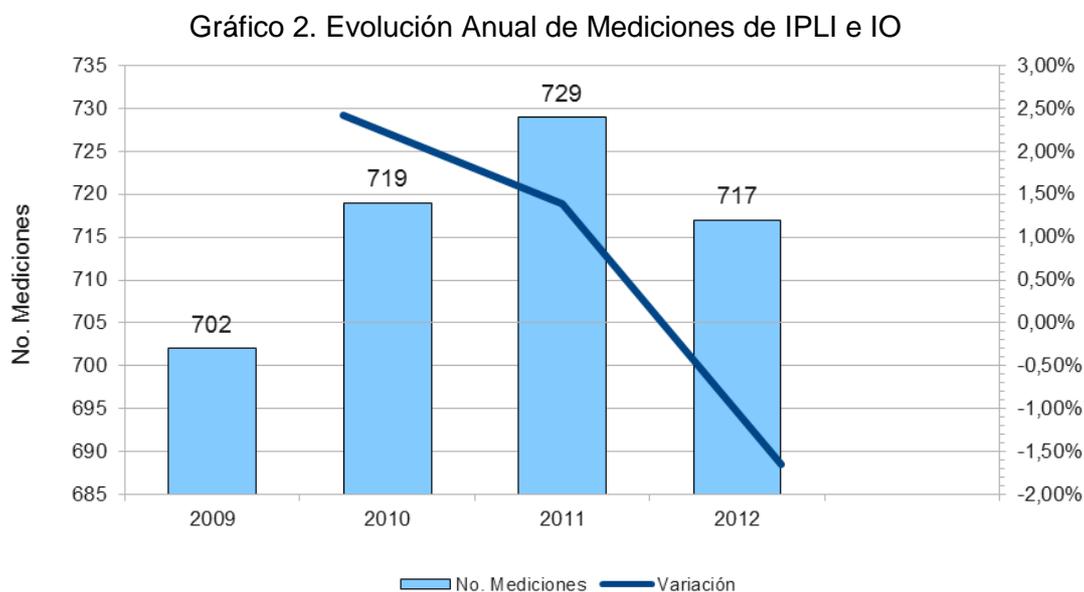
La Red de Acero construida que dispone Metrogas a diciembre 2012 acumula 37,2 kilómetros de red tendida. El Gasoducto cuenta con una Red en Polietileno de 575,3446 Km. Entre los activos de calidad se encuentra Cabezas de Prueba o columnas de agua, Detector Portátil de Odorizante, Sistema Digital de Grabación en un municipio y Cruces Aéreos.

Metrogas S.A. E.S.P. presta su servicio en un total de 4 municipios discriminados por departamento de la siguiente manera:

- Norte de Santander: Ocaña.
- Santander: Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

3.2 Indicadores de Calidad

Dando cumplimiento a lo estipulado en la resolución CREG 100 de 2003 y aunado a la Circular SSPD-CREG 001 de 2006, Metrogas de Colombia en 2012 reportó un total de 717 mediciones de los indicadores de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO) al SUI, como se evidencia en el Gráfico 2 el número de mediciones efectuadas tiende a disminuir, no obstante, no es una variación significativa que altere el comportamiento que se ha venido presentando al número de mediciones, como se puede ver en la variación del período 2011-2012 que equivale a un 1,65%, dato este contrario al histórico que venía mostrando la empresa en los últimos años con aumentos sucesivos en los datos reportados, pese a que las variaciones se ajustaban en un intervalo pequeño éste siempre tuvo una tendencia a crecer, del mismo modo, para 2011 se presentó el mayor número de mediciones siendo los años 2010 y 2012 los más semejantes.



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Al evaluar los datos reportados por la Empresa en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el único evento reportado para el año 2012

es el de escape de gas no controlado con un total de 1.574 incidentes informados en el SUI. Al respecto, considerando los datos reportados para el mismo incidente en 2011 se evidencia un aumento del 76,26%, lo cual resulta bastante llamativo en principio por ser el único tipo de evento que se reporta para los años de 2009 a 2012 y segundo por su incremento.

3.3 Auditoria Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Esta Superintendencia para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además del control directo que ejerce sobre sus vigiladas, cuenta, entre otros instrumentos con las auditorías externas de gestión y resultados, las cuales se encuentran reguladas por la Ley 142 de 1994 con el fin de evaluar la gestión de los prestadores de servicios públicos en aspectos financieros, técnico-operativos y de calidad del servicios. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

De la información reportada por el AEGR en el SUI, se destacan los siguientes puntos respecto a técnicos:

“(...) Seguridad en las instalaciones del usuario

Dentro de las actividades y procedimientos que aplica la empresa para asegurar las instalaciones del usuario se encuentra la Inspección de Instalaciones construidas, Instalaciones internas y las Revisiones Periódicas Quinquenales que cumplan con las reparaciones necesarias para que finalmente puedan ser CERTIFICADAS por Organismo de inspección. El Procedimiento para la Operación del Sistema de Distribución establece que el distribuidor está obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad. Realizará pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de la Resolución CREG 067 de 1995 y de los contratos que se suscriban con el usuario.

Revisiones Quinquenales

La empresa durante el año 2012 realizó 9.698 visitas para cumplir con las revisiones quinquenales que establece la Resolución CREG 059 de 2012, la cual modifica el Anexo general de la Resolución CREG 067 de 1995, el párrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108,2 de la Resolución CREG 057 de 1996. A continuación se observa las revisiones quinquenales realizadas mensualmente por Metrogas de Colombia.

Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Inspecciones Quinquenales	209	87	816	637	441	725	1.200	786	668	903	1.670	1.556	9.698

La Auditoria concluye que la empresa cumple lo establecido en el Artículo 3 de la Resolución CREG 059 de 2012 en cuanto a que las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes.

Procedimientos de medición de índices de Calidad

Metrogas de Colombia S.A. ESP, basados en los estándares de calidad establecidos en las Resoluciones CREG No. 100 de 2003 y CREG 074 de 2004, contempla en sus procedimientos medir los niveles de concentración de odorante presente en el gas que distribuye actualmente la empresa en todo el área de cobertura, con el fin de obtener unos niveles de percepción adecuados de gas en el momento de presentarse un escape o fuga, para de esta manera hacer menos vulnerable el sistema a nuestros usuarios e infraestructuras. Con respecto a la toma de lecturas la empresa diariamente realiza este proceso por medio del sistema SCADA, permitiendo analizar el control de operaciones de las estaciones y en caso de encontrarse variaciones fuera del rango de funcionamiento normal se toman las acciones necesarias dependiendo si la causa fue de origen interno o externo.

Respuesta a Servicio Técnico

El índice de Respuesta a Servicio Técnico correspondiente al Porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la Resolución CREG 067 de 1995 en el capítulo V de Atención de Emergencias, donde el tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una hora. Se observa que la empresa recibió durante el año 1.574 reportes de emergencias los cuales fueron atendidos en el tiempo establecido. El siguiente cuadro muestra que el 39% de las emergencias reportadas al servicio técnico son resueltas entre 1 a 10 minutos, el 49% se atienden en un intervalo de tiempo de 11 a 20 minutos y el 9% se encuentran solucionados entre 21 a 30 minutos.

Interrupción: Duración y Causa

La Resolución CREG 100 de 2003, modificada por la Resolución CREG 003 de 2006, donde el IRST contempla la clasificación de las solicitudes acorde a los siguientes eventos: escape de gas controlado (EC), Escape de Gas No Controlado (EN), incendio (IN), calidad de la llama (CL), interrupción del servicio (IS) y Otros (O). Teniendo en cuenta lo anterior la totalidad de las IRST se consideran EC es decir Escape de Gas Controlado. No presentaron interrupciones durante el año 2012.

Presión en líneas individuales

De conformidad con los procedimientos estipulados en el parágrafo 5 del Artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003, modificado por el Artículo 2 de la Resolución CREG 009 de 2005, o aquellas que la modifiquen o complementen, las empresas distribuidoras deben establecer el número de mediciones mensuales y deben ser reportadas según formato T4 según la resolución CREG 001 de 2006. Se presentan a continuación los resultados obtenidos en este formato durante el año 2012.

Odorización:

El método utilizado en la Medición del Nivel de Concentración de la Sustancia Odorante es Fisiológico, usando otras sustancias Odorizantes diferentes al Mercaptano y Tetrahidrotiofeno, se realizaron 717 mediciones durante el año 2012, en promedio mensual se realizan 60 pruebas. La presión entre 19 a 20 mbar alcanza el 56% del total de mediciones, 29% se encuentran entre 16 mbar a 18 mbar. Lo referente al Nivel de Concentración la empresa maneja el 32% entre 51% a 60% de concentración de odorante, 30% se ubica en el rango de concentración entre 41% a 50% y el 25%

corresponde al rango entre 61% a 70%. Según lo anterior Metrogas de Colombia S.A. ESP da cumplimiento según lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003(...) (Cursiva fuera de texto)

Respecto al trabajo adelantado por el AEGR, se cuenta con un informe robusto que brinda en detalle información específica de la Empresa en cuanto al componente técnico y operativo, los datos del mismo no se contemplan en este informe ya que la información es muy detallada y no aplica para la ejecución de este documento.

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

Este aparte incluye dos aspectos analizados: el primero corresponde a la revisión de la concordancia del Contrato de Condiciones Uniformes aportado por la empresa a través del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, con las disposiciones normativas vigentes sobre la materia y el segundo refleja el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, presentados por los usuarios durante los años 2011 y 2012.

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

El marco jurídico sobre el cual se definen las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio público de gas domiciliario es el siguiente:

- Ley 142 de 1994

TITULO PRELIMINAR- CAPITULO II.- DEFINICIONES ESPECIALES Artículo 14. DEFINICIONES., “(...) 14.31 *Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.*”

CAPITULO III DE LAS COMISIONES DE REGULACIÓN. Artículo 73. FUNCIONES Y FACULTADES GENERALES, numeral “(...) 73.10 *Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia.*”

TITULO VIII EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. CAPITULO I. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO. “Artículo 128. *Contrato de servicios públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*”

“Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)”

“Artículo 129. Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.”

- Resolución CREG 108 de 1997

Esta resolución, entre otras disposiciones, señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario.

En particular sobre el contrato de condiciones uniformes establece el contenido mínimo del mismo en el Artículo 7. Con base en estas disposiciones, se procedió a realizar una revisión general sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes de la empresa Metrogas de Colombia S.A. ESP, cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes*

Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 108 DE 1997. Artículo 7	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	X		
2) Determinación del servicio público que ofrece;	X		
3) Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;	X		
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	X		
5) Exclusividad en las destinación del servicio.	X		
6) Area geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	X		
7) Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	X		
8) Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	X		
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.		X	Si bien hace referencia a los artículos 136, 137,139 y 142 de la Ley 142 de 1994, no transcribe el texto, de estas ni de otras normas, como lo determina la resolución.
10) Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	X		
11) Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	X		
12) Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.	X		
13) Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.			
14) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.	X		
15) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.	X		
16) Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.	X		
17) Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.	X		
18) Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.	X		
19) Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.	X		
20) Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.	X		

21) Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.	X		
22)Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	X		
*Contrato De Prestación Del Servicio Público Domiciliario de Gas Natural. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS . Junio 14 de 2013			

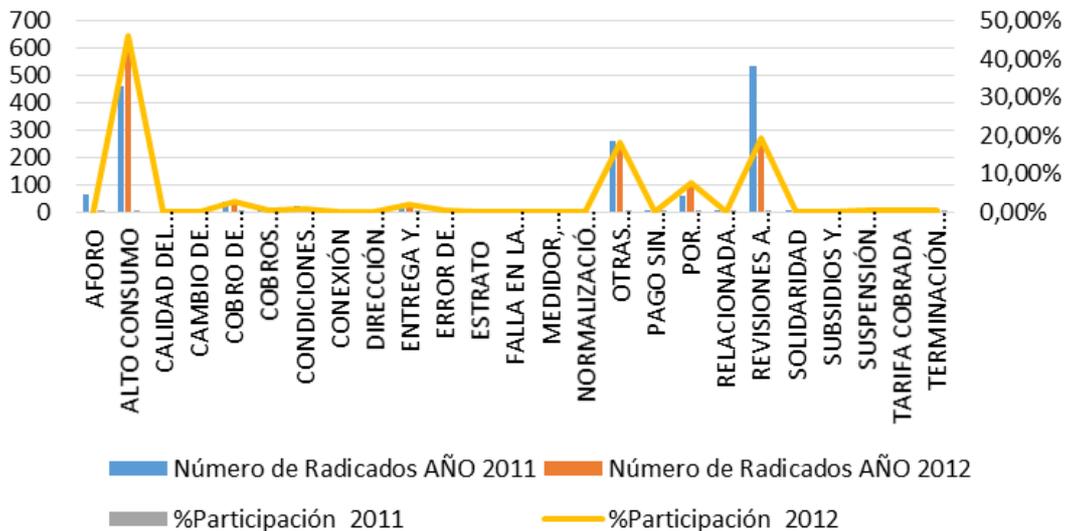
Adicionalmente a lo evidenciado en la tabla anterior, en la revisión del contrato de condiciones uniformes de Metrogas de Colombia S.A. ESP, se observa que no hace referencia a la aplicación de la resolución CREG 059 de 2012. En este sentido se evidencia que el contenido del Contrato, en lo relacionado con las Revisiones Técnicas Reglamentarias, conserva la normativa establecida en la regulación anterior.

Por ejemplo: en el ANEXO DE DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES – TITULO I.- Numeral 80. REVISION PERIÓDICA, dice: “Es la inspección de las instalaciones del usuario periódicamente y a **intervalos no superiores a cinco años**, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad, realiza por LA EMPRESA.” Así mismo en el CAPITULO II – DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES. Numeral 18. Parágrafo Único, se mantiene el mismo texto citado anteriormente.

4.2 Peticiones, Quejas Y Recursos – PQR

Según la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, por la empresa Metrogas de Colombia S.A. ESP, se observa que en 2012 atendió un total de 1282 PQR presentando una mayor concentración de reclamaciones en las causales: Alto Consumo con una participación del 46,10%, seguida por Revisiones a las Instalaciones y Medidor del Suscriptor o Usuario con un 19,19% y por Otras Inconformidades con el 18,33% del total atendido durante el año, como se muestra en las siguientes imágenes:

Grafica 3. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)



Fuente: SUI

Tabla 6. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	67		4,35%	0,00%
ALTO CONSUMO	462	591	30,02%	46,10%
CALIDAD DEL SERVICIO		1	0,00%	0,08%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	2	2	0,13%	0,16%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	40	34	2,60%	2,65%
COBROS INOPORTUNOS	4	8	0,26%	0,62%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	21	11	1,36%	0,86%
CONEXIÓN	11	2	0,71%	0,16%
DIRECCIÓN INCORRECTA	4		0,26%	0,00%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	24	26	1,56%	2,03%
ERROR DE LECTURA	9	8	0,58%	0,62%
ESTRATO	1	1	0,06%	0,08%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1		0,06%	0,00%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	3		0,19%	0,00%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO		2	0,00%	0,16%
OTRAS INCONFORMIDADES	260	235	16,89%	18,33%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	4	2	0,26%	0,16%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	62	96	4,03%	7,49%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	1		0,06%	0,00%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRITOR O USUARIO	535	246	34,76%	19,19%
SOLIDARIDAD	4		0,26%	0,00%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	10		0,65%	0,00%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	8	6	0,52%	0,47%
TARIFA COBRADA	2	6	0,13%	0,47%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	4	5	0,26%	0,39%
TOTAL	1.539	1.282	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

De otra parte, se observa que la empresa atendió en el año 2012 un total de 1282 PQR, registrando una disminución del 16.70% con relación al 2011, año en que la cantidad de PQR reportadas asciende a 1539.

En la tabla siguiente se presenta el detalle de esta información:

Tabla 7. Variación PQR 2012 vs. 2011

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
NORTE DE SANTANDER	145	120	-25	-17,24%
SANTANDER	1.394	1.162	-232	-16,64%
TOTAL	1.539	1.282	-257	-16,70%

Fuente: SUI

En relación con la participación de cada uno de los departamentos en el total de PQR tramitadas, se observa que el departamento con la mayor cantidad de PQR radicadas en los años 2011 y 2012 es Santander con una participación superior al 90% dentro del total, como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 8. PQR Participación por Departamento en el Total

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		%POR DEPARTAMENTO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
NORTE DE SANTANDER	145	120	9,42%	9,36%
SANTANDER	1.394	1.162	90,58%	90,64%
TOTAL PQR	1.539	1.282	100%	100%

Fuente: SUI

4.3. Suscriptores Mercado Regulado

En la actualidad Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en tres mercados relevantes: Santander - Sur Bolívar, Floridablanca y Ocaña, con aprobación de cargos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG mediante la resolución CREG 021 de 2004¹, las resoluciones CREG 019 de 2004² y 109 de 2006³ y la resolución CREG 009 de 2008⁴, respectivamente.

En el mercado denominado Santander - Sur Bolívar, tan solo atiende los municipios de Girón y Piedecuesta

La evolución del número de suscriptores atendidos por Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. durante los tres años de análisis, ha sido de crecimiento; sin embargo, en una proporción menor cada año, esto como resultado de la expansión en los municipios ya atendidos. En el 2011 se incrementaron en una tasa superior al 10%, lo cual representa más de 8.000 suscriptores que en el año inmediatamente anterior; en el 2012 el incremento fue superior al 7%, aumentando algo más de 6.000 suscriptores respecto al 2011.

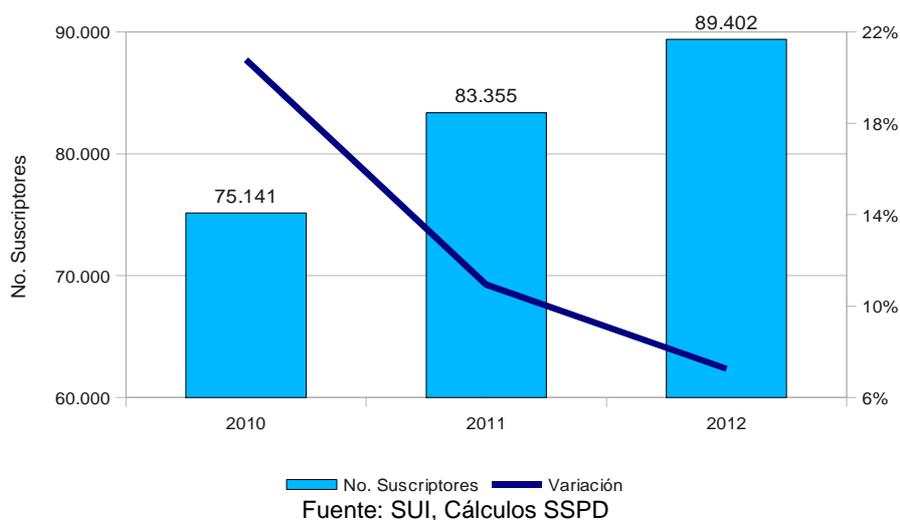
1 Por la cual se aprueba el Cargo Promedio de Distribución por uso del Sistema de Distribución de gas natural por red y el Cargo Máximo Base de Comercialización de gas natural por red a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por los municipios de Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Sabana de Torres y Puerto Wilches en el departamento de Santander; y los municipios de Cantagallo y San Pablo en el departamento de Bolívar, según solicitud tarifaria presentada por la empresa GASORIENTE S.A.E.S.P.

2 Por la cual se aprueban el Cargo Promedio de Distribución del Sistema de Distribución de gas natural por red y el Cargo Máximo Base de Comercialización de gas natural por red a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por el municipio de Floridablanca en el departamento de Santander según solicitud tarifaria presentada por la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P.

3 Por la cual se decide sobre una solicitud de revisión del Cargo Promedio de Distribución aprobado mediante las Resoluciones CREG 019 y 074 de 2004 para el mercado relevante de Metrogas de Colombia S.A. ESP.

4 Por la cual se aprueban el Cargo Promedio de Distribución de gas combustible por red y el Cargo Máximo Base de Comercialización de gas combustible por redes a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por el municipio de Ocaña en el departamento de Norte de Santander.

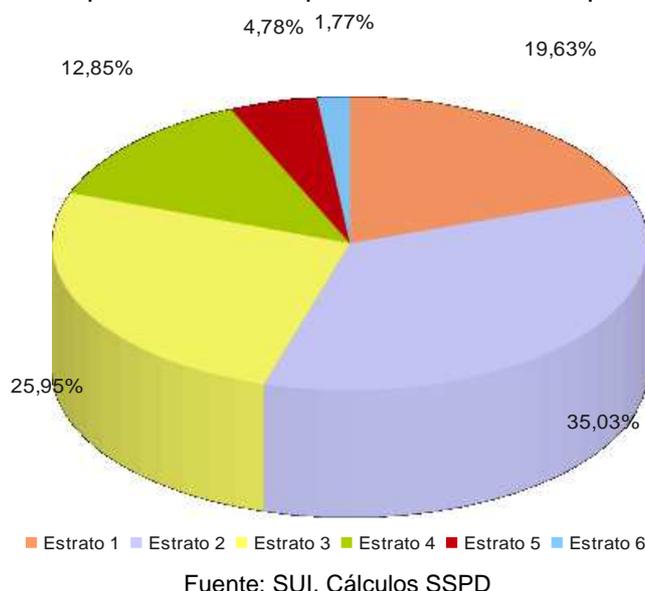
Grafica 4. Evolución de Suscriptores Anuales



El incremento evidenciado durante 2012 se explica por la suscripción de cerca de 2.900 nuevos usuarios en Ocaña (47% del total de nuevos suscriptores) y de aproximadamente 2.500 nuevos usuarios en Floridablanca (41% del total de nuevos suscriptores). En Piedecuesta, los suscriptores se incrementaron en algo más de 1.400 lo cual representa casi un 11% del total de nuevos suscriptores, la participación restante corresponde a Girón.

Los suscriptores residenciales en el año 2012 ascienden a 88.916, la mayor concentración está en el estrato 2, los cuales concentran más del 35%. El estrato 3 agrupa cerca del 30%, seguido del estrato 1 el cual está cercano al 20%, la menor participación la tiene el estrato 6 la cual es cercana al 2%.

Grafica 5. Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



El análisis de cobertura considera la cantidad de usuarios residenciales reportados por la empresa en el SUI, respecto a los usuarios residenciales anillados reportados por el Ministerio de Minas y Energía, dando como resultado coberturas efectivas que oscilan

entre el 83% y el 94%, aproximadamente, las cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 9. Cobertura de los Mercados Relevantes de Metrogas S.A. E.S.P. por Municipio*

Municipio	Suscriptores Residenciales 2012*	Usuarios Residenciales Anillados**	Cobertura Efectiva
Floridablanca	68.279	72.926	93,63%
Piedecuesta	1.406	1.522	92,38%
Girón	830	987	84,09%
Ocaña	18.401	21.918	83,95%

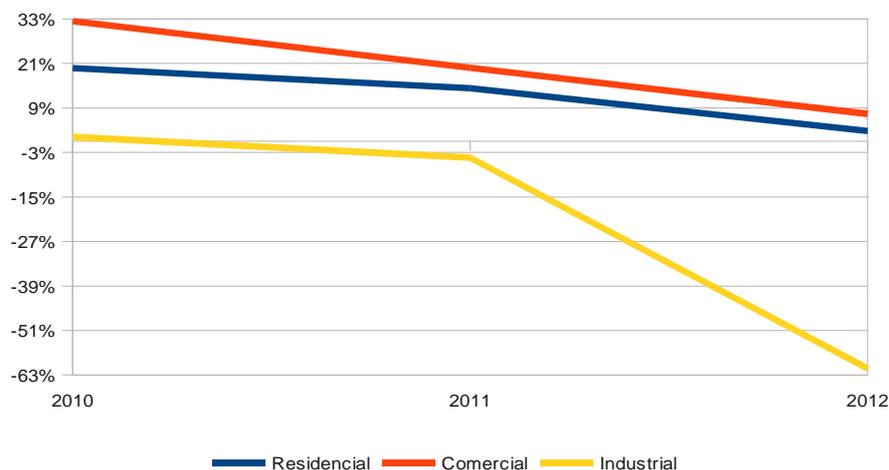
*Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012
Fuente: SUI

4.4. Consumos Mercado Regulado

El comportamiento de los consumos de los sectores residencial y comercial ha sido similar durante los años de análisis, los cuales han tenido crecimientos cada vez menos representativos. Para el año 2012, los consumos residenciales crecieron cerca del 3% y los comerciales alrededor del 7%. Esta tasa de crecimiento, en particular la del sector residencial, está por debajo del crecimiento anual de suscriptores, el cual en promedio supera el 7%, esto puede obedecerse principalmente a que los consumos abarcan la sumatoria de todo el año, mientras que los suscriptores son los que efectivamente estaban activos en diciembre de cada año; así mismo, la eficiencia de los gasodomésticos conlleva a un menor consumo.

El consumo del sector industrial en el año 2012 se ve considerablemente reducido, presentando una caída cercana a los 690.000 metros cúbicos. Esta variación puede obedecer a la disminución de aproximadamente el 67% de los suscriptores industriales.

Grafica 6. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En 2012, las ventas de la empresa fueron del orden de 24 millones de metros cúbicos, correspondiendo a un valor de facturación cercano a los 24.086 millones de pesos anuales. En la tabla a continuación, se presenta detallada la participación por estrato y sector de consumo, en cuanto a metros cúbicos consumidos y facturación por consumo. Se aprecia que la mayor concentración está en el estrato 2, seguida de los

estratos 3 y 1, los demás estratos y sectores agrupan cerca del 30%, este comportamiento está directamente relacionado con la cantidad de suscriptores en cada uno de ellos.

Tabla 10. Participación del Consumo 2012

2	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	16,38%	17,13%
Estrato 2	32,40%	33,67%
Estrato 3	20,17%	19,57%
Estrato 4	8,08%	7,85%
Estrato 5	4,40%	4,27%
Estrato 6	2,82%	2,74%
Comercial	9,35%	9,02%
Industrial	1,81%	1,59%
Otros	4,60%	4,16%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5. Verificación Tarifaria

Las tarifas aplicadas por Metrogas S.A. E.S.P. están soportadas en la metodología tarifaria definida por la CREG a través de la resolución CREG 011 de 2003; así mismo, cuenta con las resoluciones CREG 021 de 2004, 019 de 2004, 109 de 2006 y 009 de 2008, mediante las cuales el regulador le aprobó cargos de comercialización y distribución para los tres mercados relevantes atendidos por la empresa.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para el año 2012, para cada uno de los mercados relevante atendidos por la Empresa. Los costos asociados con la distribución y la comercialización se derivan de los aprobados por la CREG, los cuales se actualizan mensualmente con el índice de precios al productor - IPP y con el índice de precios al consumidor -IPC, respectivamente. Las variaciones en los costos de suministro -Gm y transporte -Tm, están principalmente relacionados con la Tasa Representativa del Mercado -TRM.

Mercado Floridablanca

Tabla 11. Componentes Tarifarios Mercado Floridablanca GN 2012

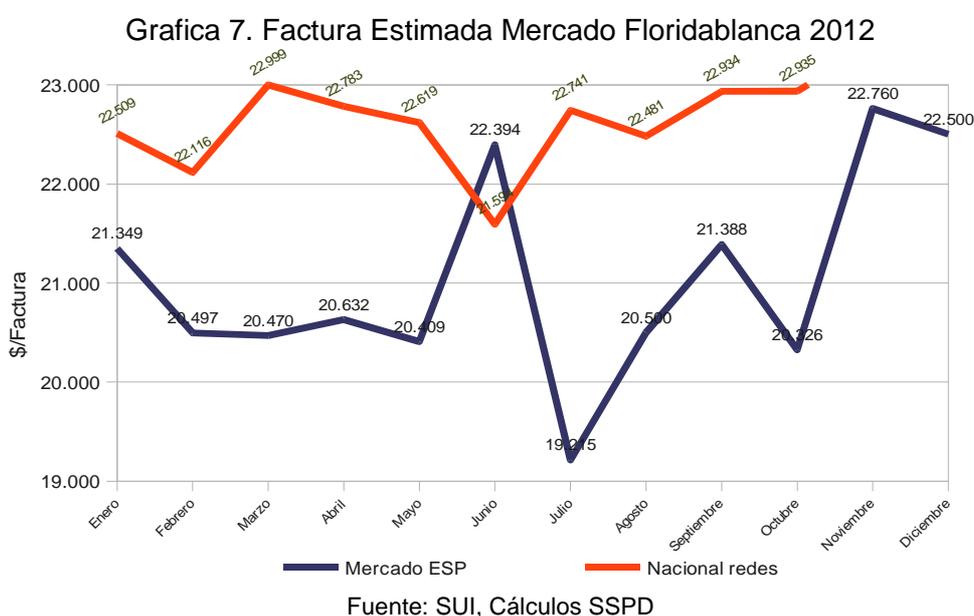
Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	478,64	205,88	282,72	1.507,96	1.507,96	992,07
Febrero	472,13	171,67	281,82	1.517,12	1.517,12	948,97
Marzo	467,59	174,53	281,88	1.524,45	1.524,45	947,28
Abril	468,69	182,08	280,99	1.524,34	1.524,34	955,36
Mayo	460,62	179,13	281,28	1.524,63	1.524,63	944,24
Junio	470,23	265,89	280,55	1.527,25	1.527,25	1.043,36
Julio	405,59	181,88	275,62	1.526,72	1.526,72	884,39
Agosto	468,47	181,89	274,83	1.524,40	1.524,40	948,78
Septiembre	478,23	214,02	275,88	1.523,18	1.523,18	993,24
Octubre	445,00	194,39	277,43	1.525,64	1.525,64	940,01
Noviembre	495,69	261,94	276,59	1.526,19	1.526,19	1.061,71
Diciembre	487,33	260,45	273,99	1.522,24	1.522,24	1.048,89

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Durante el año se observa un precio promedio por metro cúbico de \$976, siendo noviembre el mes con el mayor precio y julio con el menor. Para este mercado, la componente de suministro -Gm de gas natural representó durante 2012 entre el 44% y 48% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

En cuanto a los costos de suministro, la empresa presenta unos precios superiores a los del promedio nacional⁵ entre el 26% y el 46% a lo largo del año. El precio del transporte en la mayoría de los meses se encuentra por encima del promedio nacional⁶ entre el 7% y el 59%, en los meses en que se encuentra por debajo de ese promedio, las variaciones oscilan entre el 1% y el 6%.

Partiendo del cargo fijo y cargo variable de cada mes, se estima el valor por factura que pagaría un usuario de estrato 3 o 4, el cual no es objeto de subsidio ni de contribución, con un consumo mensual de 20m3, con lo cual se obtiene el comportamiento que se ilustra a continuación:



Se aprecia en la gráfica que la curva de la empresa, a excepción de junio, es inferior al promedio nacional⁷ de la factura estimada para los mercados relevantes que son atendidos con gas natural por redes. Tanto la factura estimada para este mercado, como el componente de suministro, presentan el mayor valor en noviembre y el menor en julio.

5 Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de suministro se obtiene a partir de la información mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 92 y 98 mercados relevantes durante el 2012.

6 Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de transporte se obtiene a partir de la información mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 86 y 105 mercados relevantes durante el 2012.

7 Para mercados atendidos con gas natural por redes, el promedio nacional de factura estimada se obtiene a partir de la información de costos mensual reportada al SUI por las empresas distribuidoras, el cual contempla datos para un rango entre 61 y 64 mercados relevantes durante el 2012.

Mercado Ocaña

Tabla 12. Componentes Tarifarios Mercado Ocaña GN 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	397,41	146,76	387,35	1.919,63	1.919,63	951,26
Febrero	371,31	111,37	386,12	1.931,28	1.931,28	886,30
Marzo	361,14	134,86	443,29	1.940,62	1.940,62	957,28
Abril	364,58	114,08	468,68	1.940,47	1.940,47	964,69
Mayo	361,13	102,38	479,06	1.940,84	1.940,84	959,38
Junio	373,39	109,39	477,82	1.944,19	1.944,19	978,12
Julio	366,93	105,09	469,42	1.943,50	1.943,50	958,55
Agosto	363,13	103,07	468,11	1.940,55	1.940,55	951,22
Septiembre	389,17	104,91	469,89	1.938,99	1.938,99	981,89
Octubre	382,80	105,14	472,54	1.942,13	1.942,13	978,18
Noviembre	389,04	102,56	471,10	1.942,83	1.942,83	980,53
Diciembre	386,50	103,16	466,69	1.937,80	1.937,80	974,11

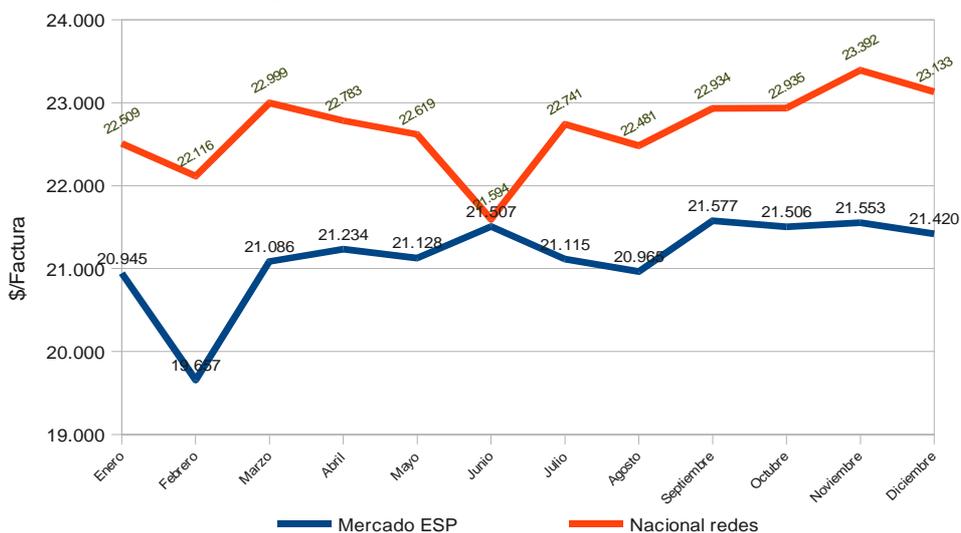
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa en el 2012 un precio promedio por metro cúbico de \$960, siendo septiembre el mes con el mayor precio y febrero con el menor. Para este mercado, la componente de distribución -Dv de gas natural representó durante 2012 entre el 37% y el 45% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

En cuanto a los costos de suministro de gas, componente -Gm, la empresa presenta unos precios superiores a los del promedio nacional entre el 11% y el 15% a lo largo del año. Con el transporte sucede lo contrario, los precios de la empresa se encuentran por debajo del promedio nacional entre el 18% y el 43%.

A continuación se ilustra el comportamiento de la factura estimada:

Gráfica 8. Factura Estimada Mercado Ocaña 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa en la gráfica que la curva de la empresa, se encuentra por debajo del promedio nacional de la factura estimada para los mercados relevantes que son atendidos con gas natural por redes. El mayor valor para este mercado se presenta en

septiembre, comportamiento que guarda relación con el costo del suministro de gas, componente -Gm, el cual para ese mes muestra una cifra superior a la del promedio de este mercado relevante.

Mercado Santander – Sur Bolívar

Tabla 12. Componentes Tarifarios Mercado Santander – Sur Bolívar GN 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	478,64	205,88	277,19	1.810,03	1.810,03	986,55
Febrero	472,13	171,67	276,32	1.821,02	1.821,02	943,47
Marzo	467,59	174,53	276,38	1.829,83	1.829,83	941,78
Abril	468,69	182,08	275,51	1.829,69	1.829,69	949,88
Mayo	460,62	179,13	275,79	1.830,04	1.830,04	938,75
Junio	470,23	265,89	275,08	1.833,19	1.833,19	1.037,89
Julio	405,59	181,88	270,24	1.832,54	1.832,54	879,01
Agosto	468,47	181,89	269,47	1.829,76	1.829,76	943,42
Septiembre	478,23	214,02	270,50	1.828,29	1.828,29	987,86
Octubre	445,00	194,39	272,02	1.831,25	1.831,25	934,60
Noviembre	495,69	261,94	271,19	1.831,91	1.831,91	1.056,31
Diciembre	487,33	260,45	268,65	1.827,17	1.827,17	1.043,55

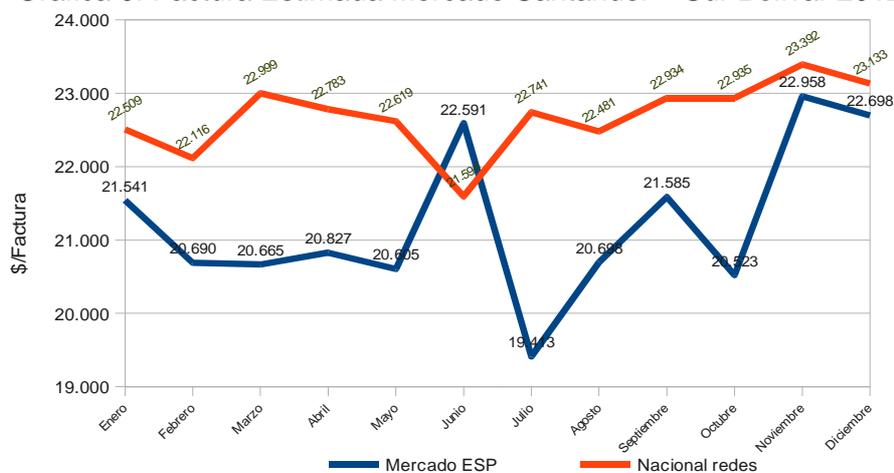
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El precio promedio por metro cúbico en el año 2012 es de \$970, el mes en el que se alcanzó el mayor valor es noviembre y en julio se cuenta con el menor precio. Para este mercado, la componente de suministro -Gm de gas natural representó durante 2012 entre el 43% y el 47% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

Los costos de suministro son superiores a los del promedio nacional, oscilando entre un 26% y 45% a lo largo del año. El precio del transporte en la mayoría de los meses se encuentra por encima del promedio nacional entre un 2 % y un 58%, en los meses en que los precios son inferiores a los del promedio nacional, la variación oscila entre el 1% y el 10%.

A continuación se ilustra el comportamiento de la factura estimada:

Grafica 9. Factura Estimada Mercado Santander – Sur Bolívar 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa en la gráfica que la curva de la empresa, a excepción de junio, se encuentra por debajo del promedio nacional de la factura estimada para los mercados relevantes que son atendidos con gas natural por redes. El menor valor para este mercado se presenta en julio y el mayor en noviembre, comportamiento que guarda relación directa con el costo del suministro.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 13. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	36%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	Pendiente	Pendiente
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	13	177,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	15	22,4	No cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,6	No cumple

Fuente: SUI

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Rotación de Cuentas por Cobrar, Rotación de Cuentas por Pagar y Razón Corriente.

La rotación de cuentas por cobrar de Metrogas es de aproximadamente 6 meses lo que implica que en promedio la empresa recauda su cartera de forma tardía y este muy lejos del referente del sector, adicionalmente la empresa cancela sus deudas con proveedores en menos de un mes, lo cual puede generar que la empresa aumente su riesgo de iliquidez, evidenciado con una razón corriente que está por debajo de referente y de un nivel neutral de 1.

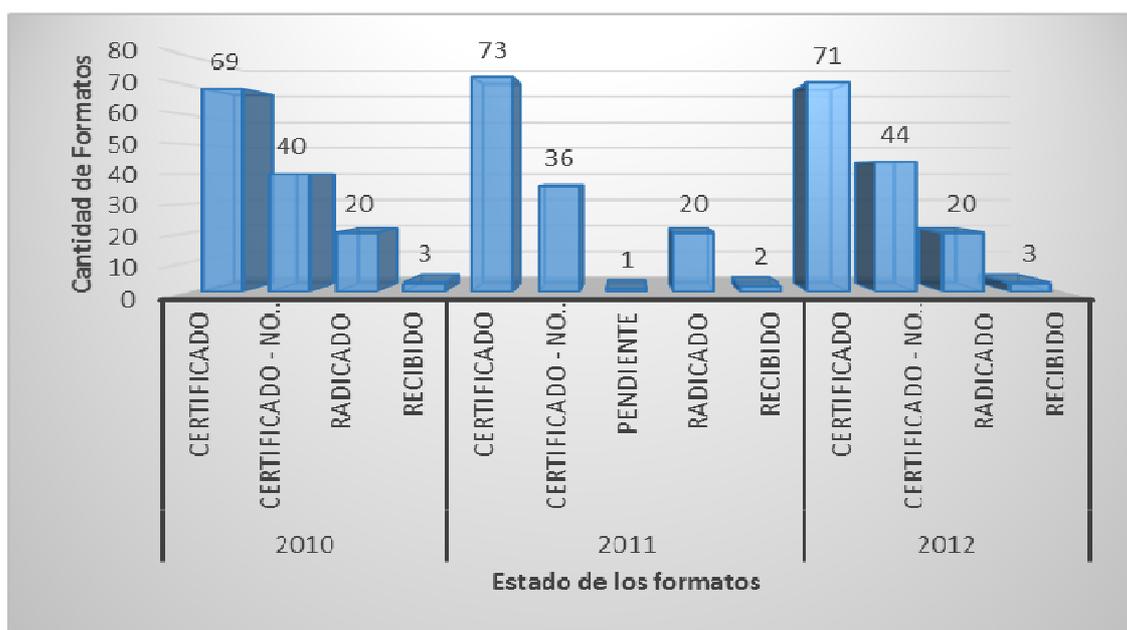
Se aclara que el cálculo de la cobertura de intereses está pendiente luego de la respuesta al requerimiento SSPD 20132300263861 de 23 de mayo de 2013.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación se describen los diferentes estados de cargue de los formatos a cargo de los prestadores:

- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Indica que el prestador cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Indica que el prestador certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Indica que el prestador certificó el formato sin información por cuanto éste no le aplica, o cuando efectuó el cargue de un formato cuyo contenido es un anexo en PDF.
- **PENDIENTE:** Indica que el prestador no ha cargado ni certificado la información del formato.
- **RADICADO:** Indica que el prestador certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido y que se encuentra listo para validarse.

Gráfico 10. Estado de cargue al SUI 2010-2012



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del estado de cargue al SUI, para el año 2012 la empresa presenta un porcentaje de incumplimiento del 2,17% equivalente a 3 formatos pendientes, los cuales corresponden al tópico financiero, en este caso los 3 formatos son del Plan Contable.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para el año 2012 es del 31,88% lo que corresponde a 44 formatos.

Tabla 14. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

NOMBRE FORMATO
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
T1.INFORMACION ESTACION REGULACION Y TANQUES ALMACENAMIENTO

de enviar el acta de liquidación de la interventoría sobre el contrato con el Ministerio de Minas para conexiones en los estratos 1 y 2 del municipio de Ocaña.

Metrogas mediante radicado SSPD 20125290167772 del 11 de abril solicita la corrección del formato de flujo de caja proyectado, el cual es autorizado por la superintendencia en comunicación SSPD 20122300218941 del 13 de abril de 2012.

Posteriormente, mediante comunicación SSPD 20122300245561 del 18 de abril de 2012, la Superintendencia efectúa la recomendación de remoción de la firma de Auditoría Externa de Gestión y Resultados AEGR – Cala y Asociados Ltda, en respuesta la empresa pide autorización para el cambio de auditor a la firma A&A Consultores Asociados mediante radicado SSPD 2012529045522 del 19 de septiembre de 2012. Finalmente la Superintendencia aprueba el cambio de auditor mediante radicado SSPD 20122300625321 del 3 de octubre de 2012.

Mediante comunicación SSPD 20122300758891 del 3 de octubre de 2012, la Superintendencia solicita a la empresa información relacionada con los Proyectos de inversión en infraestructura correspondientes a la resolución 003176 de 2005. De acuerdo a lo anterior, Metrogas envió la información solicitada mediante radicado SSPD 20125290523962 del 22 de octubre de 2012.

En el tópico tarifario, se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario vigente por parte de la empresa, sin evidenciarse presuntos incumplimientos de la normatividad vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, que ameritaran acciones específicas respecto a estos temas.

En desarrollo de los procesos de vigilancia y control del aspecto técnico durante el año 2012 no se adelantaron visitas a la Empresa. Respecto a temas de calidad en la prestación del servicio, para este año la empresa reportó dos incidentes en instalaciones internas de usuarios, la primera para enero 25 y la segunda para el 30 de enero. Estos temas fueron en su momento tratados y analizados dentro de los parámetros de revisión de la DTGGC.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión financiera de Metrogas presenta un leve crecimiento en sus actividades de comercialización y distribución de gas natural, lo cual se refleja en la variación de su rentabilidad operacional. Adicionalmente las inversiones en compañías controladas ayudan a mejorar la utilidad neta de la empresa y de esta manera se obtiene recursos no operacionales que alivian en parte el riesgo de iliquidez en el que se encuentra la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se recomienda a la empresa tomar las medidas necesarias para mejorar significativamente el indicador de rotación de cartera y así aumentar los niveles de liquidez de la empresa, lo cual podrá evitar acudir a fuentes de financiación externas destinadas al pago de actividades que no estas asociadas al objeto social de la empresa.

Se recomienda realizar un monitoreo al primer cargue semestral del año 2013 para inspeccionar la liquidez de la empresa.

En el aspecto técnico – operativo y de calidad, respecto al índice IRST en particular, se hace necesario que la empresa adelante un plan de gestión por medio del cual se identifiquen las razones que incurrieron en el aumento de este indicador, del mismo modo, un plan de choque que contribuya como metodología para que este disminuya e igualmente no se brinden los espacios para que otro tipo de evento se presente.

Como resultado del análisis del contrato revisado en el aspecto comercial, se observa que la empresa Metrogas de Colombia, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo, frente al numeral 9) no se da aplicación a lo establecido en la regulación, como se muestra a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	Si bien hace referencia a los artículos 136, 137,139 y 142 de la Ley 142 de 1994, no transcribe el texto, de estas ni de otras normas, como lo determina la resolución.

Adicionalmente, como se indicó anteriormente, no se hace referencia a la aplicación de la resolución CREG 059 de 2012. En este sentido se evidencia que el contenido del Contrato, en lo relacionado con las Revisiones Técnicas Reglamentarias, conserva la normativa establecida en la regulación anterior.

Por lo anterior, se recomienda solicitar a la empresa la justificación por la cual no se ha dado aplicación total a las disposiciones de la resolución CREG 108 de 1997, en lo relacionado con el Contrato de Condiciones Uniformes. Así mismo se debe hacer la recomendación a la empresa de ajustar el texto del contrato de condiciones uniformes, actualizando lo pertinente a la Resolución CREG 059 de 2012.

Frente a los datos de PQR, se observa que la empresa Metrogas de Colombia, presenta una disminución equivalente al 16,70% en el número de PQR radicadas en 2012 con relación a la cantidad atendida en 2011. No obstante, es pertinente resaltar la alta participación de las causales asociadas a Alto Consumo con una participación del 46,10% que adicionalmente registra un crecimiento superior al 20% en relación con el valor de 2011, seguida por Revisiones a las Instalaciones y Medidor del Suscriptor o Usuario con un 19,19% y por Otras Inconformidades con el 18,33% del total atendido durante el año.

Se recomienda requerir a la empresa para que presente un informe sobre las motivaciones en que se basan estas reclamaciones y sobre las acciones adoptadas por la empresa para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio, enfatizando en la necesidad de clarificar las causas que se incluyen en la descripción “Otras Inconformidades”.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante el año 2013, con especial atención a las PQR asociadas a reclamaciones por Revisiones Técnicas Reglamentarias y en general con la implementación de la Resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento a los plazos establecidos en la regulación para la realización de estas revisiones por parte de la empresa.

De igual forma, a partir del estudio de los aspectos comerciales de la empresa se observa que los nuevos usuarios conectados en Ocaña y Floridablanca, representan aproximadamente el 88% del total de nuevos usuarios en el año 2012.

Los estratos 2 y 3 agrupan más del 60% del total de suscriptores, el estrato 6 es el menos representativo.

Teniendo en cuenta la información sobre coberturas del MME y la reportada por la empresa en el SUI, a diciembre de 2012 existen 8.437 usuarios residenciales anillados, pendientes por ser conectados.

Por su parte, en el aspecto tarifario, el costo por metro cúbico en los tres mercados relevantes atendidos por la empresa, oscila entre \$960 y \$976. En los mercados de Floridablanca y Santander – Sur Bolívar, el componente de compras -G es el que mayor peso tiene (promedio 46%), en el mercado de Ocaña el costo de distribución -Dv representa en promedio el 43%.

Los costos de suministro de la empresa se encuentran por encima del promedio nacional. En la mayoría de los períodos, los costos de transporte y la factura estimada son inferiores al promedio nacional.

Como resultado del análisis del estado de calidad y reporte de información se encuentra que la empresa presenta 9 formatos por certificar por lo que se recomienda requerir a la empresa para que tome a la mayor brevedad las medidas que sean necesarias para superar la situación descrita.