

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
LUSTRIGAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS**



**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  
LUSTRIGAS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**ANÁLISIS 2012**

**AUDITOR:** Audipulido AEGR S.A.S.

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Lustrigas S.A. E.S.P. se constituyó en el año 1981 para desarrollar las actividades de comercializador minorista y distribuidor de Gas Licuado de Petróleo. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$50.000.000 y tiene su sede principal en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Su última actualización en RUPS fue el día 31 de Enero de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad Anónima (S.A.)
<b>Razón Social</b>	Lustrigas S.A. Empresa de Servicios Públicos
<b>Sigla</b>	Lustrigas S.A. E.S.P.
<b>Nombre del gerente</b>	Zandra Smir Trillos Verjel

Fuente: SUI

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

**2.1 Balance General**

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
<b>Activo</b>	<b>\$805.362.972</b>	<b>\$688.049.438</b>	<b>17,05%</b>
Activo Corriente	\$492.541.659	\$244.185.948	101,71%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$78.829.032	\$90.089.643	-12,50%
Inversiones	\$2.192.927	\$2.192.927	0,00%
<b>Pasivo</b>	<b>\$401.831.521</b>	<b>\$303.573.316</b>	<b>32,37%</b>
Pasivo Corriente	\$356.831.521	\$303.573.316	17,54%
Obligaciones Financieras	\$0	\$0	0,00%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$403.531.451</b>	<b>\$384.476.122</b>	<b>4,96%</b>
Capital Suscrito y Pagado	\$50.000.000	\$50.000.000	0,00%

Fuente: SUI

### Activo:

El Activo Total de la empresa en 2012 se ubicó en \$805,3 millones y presentó un crecimiento del 17,05% frente a 2011. Los principales movimientos se vieron en la cuenta de efectivo que pasó de ser \$176,1 millones en 2011 a \$344,8 millones en 2012. Este crecimiento del 95,75% que se explica por la disminución del 34,15% de la Cuenta de Otros Deudores que termina el 2012 con un valor de \$232,8 millones.

La cuenta de Inventarios también presenta un aumento del 207,9% entre 2011 y 2012 para un valor total de \$108 millones en este último año.

En cuanto a las cuentas más importantes del Activo se encuentra: Efectivo 42,82%; Inventarios 13,41% y Deudores 28,92%.

### Pasivo:

El Pasivo Total asciende a \$401 millones y revela un crecimiento del 32,37%. Este cambio se ve fundamentado en el aumento del 31,10% de las cuentas por pagar, específicamente en el rubro de Adquisición de Bienes y Servicios que consolida en 2012 un valor de \$397 millones lo que corresponde a un 83% de los pasivos de la empresa.

La cuenta más representativa del Pasivo en términos del Activo es Cuentas por Pagar con un 49,42%, en cuanto al Pasivo total asciende a un 49,89% del Activo total.

### Patrimonio:

El Patrimonio de la empresa es de \$403 millones y muestra un leve crecimiento del 4,96% entre 2011 y 2012. La cuenta con mayor desviación fue la de resultados de ejercicios anteriores con un aumento del 7,67%, llegando a ser \$189 millones en 2012.

Las cuentas más representativas del Patrimonio en términos del Activo son: Capital Suscrito y Pagado, 6,21%; Resultado de Ejercicios Anteriores, 23,57% y revalorización del Patrimonio, 15,31%.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$3.591.292.700	\$4.751.686.053	-24,42%
COSTOS OPERACIONALES	\$3.583.624.724	\$4.777.486.727	-24,99%
GASTOS OPERACIONALES	\$99.905.557	\$109.854.624	-9,06%
UTILIDADES OPERACIONALES	(\$92.237.581)	(\$135.655.298)	-32,01%
OTROS INGRESOS	\$116.987.947	\$157.492.923	-25,72%
OTROS GASTOS	\$5.695.038	\$8.310.461	-31,47%
GASTO DE INTERESES	\$3.679	\$1.256.717	-99,71%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$19.055.328	\$13.527.164	40,87%

Fuente: SUI

Los Ingresos Operacionales tuvieron un decrecimiento del 24,42% pasando de \$4.751 millones a \$3.591 millones entre 2011 y 2012.

La estructura de Costos Operacionales pasó de \$4.777 millones a \$3.583 millones de 2011 a 2012 con una disminución del 24,99%, en la misma tendencia de los ingresos.

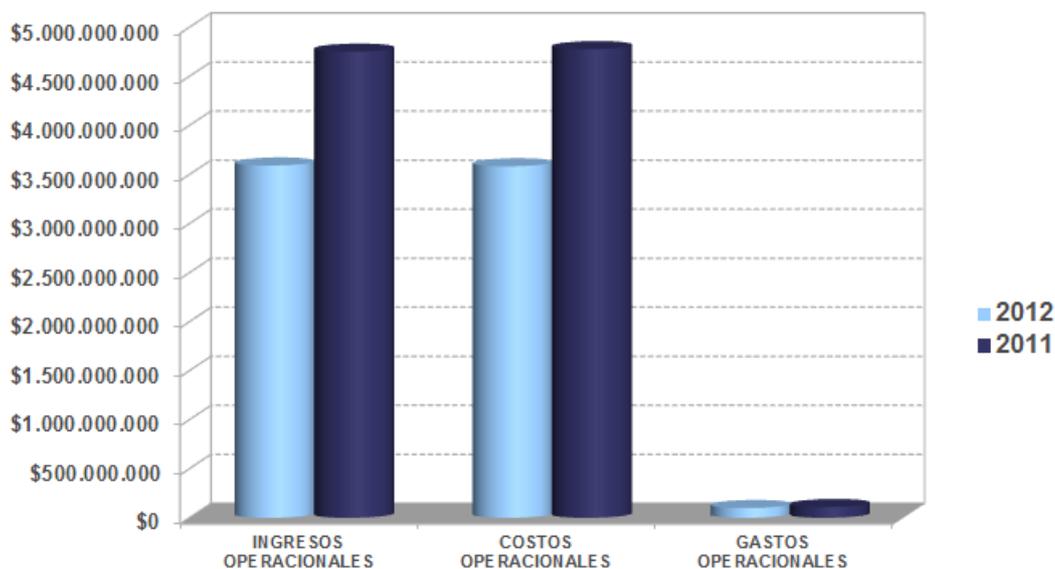
A pesar de la disminución de los gastos operacionales que corrigen un 9,06% entre el 2011 y 2012 y de los menores costos operacionales la Utilidad Operacional de la empresa sigue siendo negativa para el 2012 con una pérdida de \$92 millones.

En relación a los Ingresos No Operacionales, éstos tienen un decrecimiento del 25,72%, al igual que los Otros Gastos que tienen una disminución del 31,41%, concluyendo con un Utilidad Neta de \$19 millones, un 40,87% superior a lo registrado en 2011.

Se advierte que la estructura operacional de la empresa es deficitaria y que sólo a través que sus Ingresos No Operacionales logra alcanzar una utilidad marginal, por lo que la atención a su estructura de costos es importante a fin de presentar en el futuro resultados operativos positivos.

La empresa no presenta explicaciones de su situación financiera ni tampoco el auditor Externo, en este sentido es importante resaltar que no se han presentado los informes del Auditor Externo ni los anexos complementarios a los Estados Financieros 2012.

Gráfica 1. Ingresos, Costos y Gastos Operacionales



Fuente: SUI

### 2.3 Indicadores Financieros

#### Liquidez:

La Razón Corriente de la empresa presenta una variación positiva entre el 2011 y 2012, su indicador pasa de 0,8 veces en 2011 a 1,4 veces en 2012.

La rotación de cuentas por pagar registra un mayor valor al pasar de 18 a 34,3 días entre 2011 y 2012, lo que aporta una mejoría al ciclo de efectivo de la empresa al

compararse con la variación mínima de la rotación de cartera que termina el 2012 siendo 3,2 días.

La capacidad para cubrir las obligaciones en el corto plazo con el activo corriente para la empresa es suficiente según lo evidencia la razón corriente.

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	1,4	0,8
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	3,2	1,8
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	34,3	18,0
Activo Corriente Sobre Activo Total	61,16%	35,49%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	49,9%	44,1%
Patrimonio Sobre Activo	50,1%	55,9%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	88,8%	100,0%
Cobertura de Intereses – Veces	-17.905,9	-78,0
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	-65.875.796	-98.079.589
Margen Operacional	-1,8%	-2,1%
Rentabilidad de Activos	-8,2%	-14,3%
Rentabilidad de Patrimonio	-16,8%	-26,6%

Fuente: SUI

#### Endeudamiento:

El nivel de endeudamiento pasa de 44,1% en 2011 a 49,9% en 2012, lo que se considera un nivel de endeudamiento medio-alto.

En cuanto al indicador del pasivo corriente/pasivo total, éste mejora su proporción entre 2011 y 2012 al pasar de ser el 100% a un 88,8%.

La cobertura de intereses como indicador para el caso de esta empresa, sólo nos informa la deficitaria capacidad de generación de Valor Operacional y no sobre la capacidad de pago de sus obligaciones financieras.

#### Rentabilidad:

La empresa presenta deficientes indicadores de rentabilidad entre estos el EBITDA que pasa de tener una pérdida de \$98 millones en 2011 a \$65 millones en 2012, lo cual está fundamentado en las pérdidas operacionales.

En ese sentido, el margen operacional EBITDA pasa de ser -2,1% a -1,8%% y la rentabilidad de los activos (ROA) y del patrimonio (ROE) pasa de -14,3% a -8,2% y -26,6% a -16,8% para el 2011 – 2012, respectivamente.

Las utilidades de la empresa no presentan una rentabilidad adecuada para el nivel de riesgo de sus accionistas.

### **3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS**

Lustrigas S.A. E.S.P. desarrolla la actividad de Comercialización Minorista.

Por su condición de comercializador minorista, la Empresa no cuenta con infraestructura de envasado de cilindros de GLP. La empresa reportó al Sistema Único de Información – SUI, ocho (8) vehículos repartidores.

Para 2012, Lustrigas S.A. E.S.P. no reportó al SUI la operación de depósitos ni expendios de cilindros de GLP. De acuerdo con información suministrada por el Auditor Externo se confirma que éste prestador no maneja depósitos ni expendios.

De otra parte, no registra la atención de usuarios abastecidos mediante tanque estacionario.

Durante el año 2012, la empresa tuvo como proveedor a la empresa Inversiones GLP S.A.S. E.S.P.

#### **3.1. Concepto del Auditor Externo de Gestión y Resultados AEGR.**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además de ejercer un control directo sobre sus empresas vigiladas, cuenta 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 las empresas prestadoras de servicios públicos en los aspectos financieros, técnicos/operativos y de calidad del servicio. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6° de la Ley 689 de 2001.

A continuación se transcriben, algunos de los aspectos importantes mencionados por la Auditoría, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2012.

*“(…) Lustrigas tiene una licencia gratuita y no exclusiva para el uso de la MARCA VIDAGAS, expresamente limitada a los predios, vehículos y otros activos que utilice para la comercialización, distribución, suministro y reventa del GLP.*

*En su operación la empresa cuenta con contratistas que aportan la flota de 10 vehículos, se consideran que son suficiente para atender su actividad, que cuentan con los certificados de aprobación técnica del vehículo para transporte de GLP, expedido por personal idóneo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y los requisitos exigidos por el Reglamento Técnico vigente del Ministerio de transporte aplicable al transporte de Mercancías Peligrosas, incluyendo las pólizas de responsabilidad Civil Extracontractual.*

*Seguridad de Instalaciones*

*La Empresa ha tomado las medidas necesarias para garantizar la seguridad en el traslado del producto, asumiendo la responsabilidad por los perjuicios que se llegasen a causar a terceros en razón del ejercicio de esta actividad. Tiene los procesos para identificar claramente la flota de vehículos, el personal encargado de su operación, la papelería y los expendios con la marca, nombre y enseña*

comercial, el número de teléfono de atención al cliente, el número de teléfono de atención de emergencias y la marca del DISTRIBUIDOR para quien comercializa de manera exclusiva.

LUSTRIGAS tiene un procedimiento para la atención de Emergencias según lo establecido en el artículo 18, numerales 60 y 70 de la Resolución 023 de 2008. Lustrigas tiene un convenio con el cuerpo de bomberos voluntarios con una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, con el fin de atender al USUARIO sobre las medidas a tomar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar.

Los funcionarios de la Empresa cumplen con las funciones de Instruir al USUARIO acerca de:

- Los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados.
- Verifican que las instalaciones y las redes internas del USUARIO, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos. El costo de estas revisiones se encuentra incluido en la tarifa de prestación del servicio.
- Manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de emergencia. Esta obligación se cumple anualmente, a través de la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas.
- Derechos y obligaciones del usuario, haciendo especial énfasis en que los cilindros son propiedad del distribuidor que los envasa. Al mismo tiempo, en la devolución adecuada.

En los cilindros que recibe del DISTRIBUIDOR, se realiza el control, seguimiento y trazabilidad de los cilindros, garantizando que los cilindros bajo su responsabilidad sean devueltos, una vez estén desocupados, a la empresa distribuidora. Con la entrega del cilindro se registra el número del mismo en la factura entregada al USUARIO.

El prestador es autónomo en definir el modelo de ruta de mercado y horarios para entrega de cilindros al consumidor.

#### *Despacho y Entrega del GLP*

La entrega del GLP se realiza en la planta o punta de entrega del DISTRIBUIDOR o en el lugar que acuerden las partes, cualquier riesgo de pérdida o deterioro lo asume la empresa; los cilindros son un activo de propiedad del DISTRIBUIDOR, el COMERCIALIZADOR MINORISTA responde por su devolución en perfecto estado y por su costo en caso de rotura, deterioro o pérdida.

#### *Mantenimientos y operación en plantas, tanques y equipos*

La empresa Plexa S.A. E.S.P. es la operadora de la planta de GLP, donde se hace el llenado de los cilindros que comercializa Lustrigas S.A. E.S.P., por lo tanto dicha entidad, realiza las labores de mantenimiento a cada uno de los elementos del sistema, con las siguientes características:

Para la bomba de GLP, se hace la revisión y lubricación de los rodamientos, vanes y camisa de la misma de forma trimestral, semestral y anual respectivamente; así mismo al motor de la bomba se le revisan anualmente los rodamientos y el inducido y una alineación de las correas cada tres meses. El compresor requiere igualmente revisión y lubricación del Carter, motor y rodamientos cada año.

El mantenimiento general de la planta requiere períodos más largos para hacer las adecuaciones pertinentes, la empresa realiza cada año la limpieza y pintura de las vías de la planta, cada dos años se revisan y adecuan los andenes, se reparan las abolladuras y se pinta la puerta principal, debido al desgaste causado por la

exposición a la intemperie, también se hacen las mejoras al patio donde se ubican los vehículos. Y cada tres años se revisa la ubicación y reglamentación de las señales de la planta y la plataforma, así como la limpieza y pintura de la malla perimetral que rodea la planta de envasado.

Teniendo en cuenta las características del GLP, la compañía cuenta como sistema de seguridad en la caseta de bombas cuatro extintores, en el patio de tanques hay dos que se recargan y se revisan cada año. La red contra incendios cuenta con un tanque de almacenamiento, al cual se le realiza un drenaje y lavado, la bomba de riego de la red que se lubrica y alinea, el motor y monitor que se revisa y se lubrica, todas las anteriores actividades se realizan con una periodicidad de un año.

La entidad cuenta con un patio de cuatro tanques de almacenamiento de GLP, a los cuales se les hace cada tres meses un lavado general y para cada uno de sus elementos. Para las líneas de distribución que conforman el servicio, tales como la tubería de salida del líquido, la tubería retorno, tubería de vapor, válvulas de alivio y filtro se revisan anualmente.

De manera semestral se hace la revisión y el mantenimiento de los elementos que componen las básculas de Troya (Empaques, o-rings- accesorios y Solenoide).

#### Condición de los cilindros

Para dar cumplimiento con el Artículo 13 establecida por la Resolución CREG 063 DEL 2007 que menciona las Obligaciones del Comercializador Minoristas según CREG063 DEL 2007, realiza el siguiente proceso donde CIDEGAS envía los cilindros nuevos y marcados con el nombre del propietario y distribuidor minorista (Vidagas alianza estratégica), son llevados a la planta donde con un lector del código de barras se lee, se guardan en una bodega debidamente enmallada y entechada, se le entregan al distribuidor con su debida lectura, en el vehículo distribuidor va una asesora encargada de hacer la afiliación del cilindro y llevar el monitoreo del cilindro por medio de un celular el cual está conectado a la red de PLEXA. “

## 4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

### 4.1 Contrato de Servicios Públicos

El marco jurídico sobre el cual se definen las condiciones del contrato de servicios públicos para las empresas que prestan el servicio Público de Gas Licuado de Petróleo – GLP, 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 053 de 2011 - Comercialización Mayorista de GLP

La resolución CREG 053 de 2011 *“Por la cual se establece el Reglamento de Comercialización Mayorista de Gas Licuado de Petróleo.”*, establece en su artículo 1 la definición de Contrato de Suministro, así: *“Es el contrato escrito celebrado entre un Comercializador Mayorista y un Distribuidor o un Usuario No Regulado, para la venta por parte del primero y la compra por parte del segundo, de GLP al por mayor y a granel. También se denomina Contrato de Suministro al celebrado entre el Comercializador Mayorista que vende GLP con Precio Regulado y otros Comercializadores Mayoristas.”*

- Resolución CREG 023 de 2008 Distribución y Comercialización Minorista

La resolución CREG 023 de 2008 *“Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo.”*, en el artículo *“1. DEFINICIONES. Para efectos del presente Reglamento y, en general, para interpretar las disposiciones relacionada con las actividades de Distribución y Comercialización Minorista del Servicio Público Domiciliario de GLP, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, (...)”*

- **“Contrato de suministro de GLP envasado:** Acuerdo de voluntades mediante el cual un Comercializador Minorista se compromete con un Distribuidor a comercializar exclusivamente cilindros de ese Distribuidor. En este contrato se pactan, además de la exclusividad, las condiciones técnicas, administrativas y comerciales del suministro de GLP envasado.
- **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 con lo establecido en la Ley y la regulación.
- **Contrato de Servicios Públicos Especial:** Es un Contrato de Servicios Públicos, donde algunas de las estipulaciones son objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.”

Por otra parte, el artículo 4 de esta resolución establece que *“(...) La relación Distribuidor/Comercializador Minorista se establecerá bajo un contrato que tendrá el carácter de exclusividad del Comercializador Minorista hacia el Distribuidor. En estos contratos debe quedar establecida la responsabilidad del distribuidor tanto por la calidad del GLP como por la seguridad del cilindro que entrega al comercializador minorista. (...)”*

El mismo reglamento establece en su artículo 20 como requisito indispensable para la prestación del servicio público de GLP, la existencia de un Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes, definido y publicado por la empresa, en los términos establecidos en la Ley y la regulación. En este sentido, la empresa debe ofrecer a los usuarios los siguientes contratos, de acuerdo con el tipo de servicio:

Tabla 5. Servicio Público de Gas Licuado de Petróleo - Distribución y comercialización minorista (Tipos de contratos)

SERVICIO	TIPO DE CONTRATO	DESCRIPCIÓN
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CILINDRO</b>	Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes	Como primera opción de prestación del servicio, la empresa ofrecerá un Contrato de Servicios Públicos, en el cual el usuario compra y la empresa vende GLP envasado. El reglamento establece el contenido mínimo de este contrato.
	Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes y cláusulas especiales.	La empresa puede ofrecer al usuario, como una opción, un Contrato de Servicios Públicos con cláusulas especiales, respecto de las cuales debe existir constancia escrita de la aceptación del usuario.
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TANQUES ESTACIONARIOS</b>	Contrato de Servicios Públicos	Este contrato de servicios públicos de diferencia para dos tipos de usuarios: Usuarios individuales que se sirven de un único Tanque Estacionario y Usuarios múltiples que se sirven de un mismo Tanque Estacionario. El reglamento establece el contenido mínimo para cada uno de estos contratos.

Fuente: Resolución CREG 023 de 2008. Elaboración propia

Teniendo en cuenta que Lustrigas S.A ESP, desarrolla las actividades de Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo, está sujeto al cumplimiento de la resolución CREG 023 de 2008.

En este sentido, para el análisis de los aspectos contractuales de la empresa correspondiente al año 2012, solamente se toman las disposiciones del Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo – Resolución CREG 023 de 2008, en relación con el contrato de suministro.

Al respecto, se trató de realizar una verificación acerca del cumplimiento de las disposiciones del artículo 20 de la resolución CREG 023 de 2008, en lo relacionado con los contratos de servicios públicos, para lo cual se realizó la consulta en el Registro Único de Prestadores- RUPS<sup>1</sup>, observando que la empresa cumple con la obligación de cargar un documento en el campo de contrato de condiciones uniformes.

No obstante, al acceder el archivo se encuentra el facsímil que se observa a continuación:

<sup>1</sup> Consulta realizada en [www.sui.gov.co/rups](http://www.sui.gov.co/rups) en julio 8 de 2013.

Gráfica 2. Facsímil registrado al RUPS por Lustrigas S.A. E.S.P.  
 Contrato de Condiciones Uniformes

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_  
 Recibi: \_\_\_\_\_  
 Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

**Contrato de prestación de Servicios Públicos entre  
 Lustrigas S.A. E.S.P. Y los consumidores finales  
 De G.L.P. En Cilindros de 100, 80, 40, 33 y 20 libras.**

Entre Lustrigas S.A. E.S.P., Sociedad legalmente constituida con domicilio principal en la ciudad de Ocaña, que más adelante se llamará el distribuidor y el usuario cuyo nombre y dirección aparece en la parte superior del presente contrato y en la Factura cambiaria de compra venta, que se rige por las siguientes cláusulas:

1. El distribuidor se compromete a entregar al usuario las cantidades de gas licuado del petróleo exigidas por las autoridades en cilindros de 100, 80, 40, 33, 20 libras. 2. El distribuidor entrega al usuario los cilindros con el respectivo sello de seguridad, lo cual es garantía del peso y calidad del cilindro. 3. El distribuidor cobrará únicamente los precios oficiales establecidos por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, los cuales se encuentran fijados en la carrocera del camión y los que se transcribirán en forma igual en la factura cambiaria de compra venta. 4. El distribuidor por no ser el productor del gas licuado del petróleo no se hace responsable por la calidad del mismo y se hace partícipe de los usuarios ante el gran comercializador en sus reclamos. 5. El tiempo de producción del gas licuado del petróleo contenido en los cilindros de diferentes capacidades directamente proporcional a su consumo. 6. El distribuidor no acepta responsabilidades por el mal manejo del gas licuado del petróleo por parte del usuario quien debe conocer previamente el manual de procedimiento entregado por el distribuidor. 7. El gas licuado del petróleo que el distribuidor vende al usuario lo usará únicamente para el uso doméstico y el distribuidor no se hace responsable por los daños que ocasione el usuario al usarlo para otros fines distintos. 8. El distribuidor no se hace responsable por el reclamo que haga el usuario si el serial o la identificación del cilindro objeto del reclamo no corresponde con el anotado en la factura cambiaria de compra venta. 9. El distribuidor atenderá en el tiempo máximo de una hora un escape que reporte el usuario. 10. El usuario solicitará revisiones periódicas a sus instalaciones como está establecido EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

Señor Usuario para su seguridad  
 ayude a cuidar sus cilindros

Vigilado por la Superintendencia  
 de Servicios Públicos S.S.P.  
 No Único de Registro 2-54498000-2

#### 4.2 Peticiones, Quejas y Recursos – PQR

Analizada la información reportada por Lustrigas en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa en 2012 no atendió PQR, mientras que en 2011 atendió 1 reclamación por Calidad del servicio.

#### 4.3. Régimen Tarifario

La fórmula tarifaria aplicable para el servicio de GLP corresponde a la establecida en la Resolución CREG 180 de 2009, la cual permite a los Distribuidores y Comercializadores Minoristas calcular los costos de prestación del servicio de GLP a los usuarios regulados.

##### 4.3.1. Tarifas para entregas a través de Tanque Estacionario - Distribución

Lustrigas S.A. E.S.P. no reporta ventas a través de tanques estacionarios en el 2012; al respecto, las ventas reportadas dan cuenta de cilindros entregados a través de vehículo repartidor en su calidad de Comercializador Minorista.

##### 4.3.2. Tarifas para entregas a través de Vehículo Repartidor – Comercializador Minorista

Como se aprecia de la siguiente tabla, las tarifas publicadas por Lustrigas S.A. E.S.P. durante 2012, finalizaron el año con valores inferiores a los registrados en enero del

mismo año, siendo la disminución más representativa la del cilindro de 100 libras, con un decremento cercano al 18%.

La empresa no registra tarifas para cilindros de presentaciones de 20 y 80 libras.

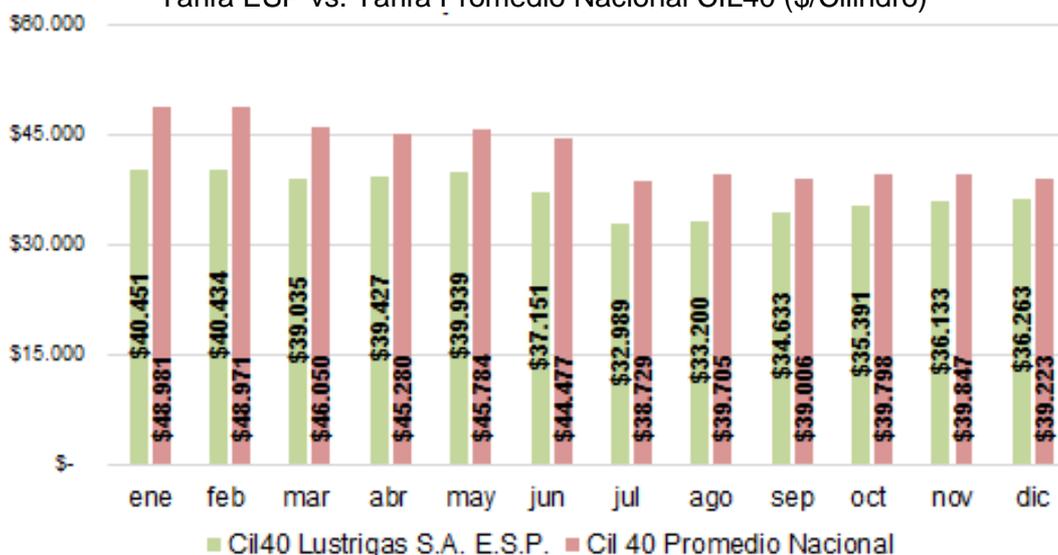
Tabla 6. Tarifa Promedio Lustrigas por Presentación

Presentación	ene / 2012	feb / 2012	mar / 2012	abr / 2012	may / 2012	jun / 2012	jul / 2012	ago / 2012	sep / 2012	oct / 2012	nov / 2012	dic / 2012
Cil 20 lbs	NA											
Cil 30 lbs	\$ 33.723	\$ 33.684	\$ 32.547	\$ 32.892	\$ 33.296	\$ 30.878	\$ 23.458	\$ 26.337	\$ 27.588	\$ 25.609	\$ 29.081	\$ 29.036
Cil 40 lbs	\$ 40.451	\$ 40.434	\$ 39.035	\$ 39.427	\$ 39.939	\$ 37.151	\$ 32.989	\$ 33.200	\$ 34.633	\$ 35.391	\$ 36.133	\$ 36.263
Cil 80 lbs	NA											
Cil 100 lbs	\$100.924	\$100.859	\$ 97.433	\$ 98.483	\$ 99.667	\$ 92.477	\$ 74.536	\$ 74.770	\$ 78.542	\$ 80.520	\$ 82.612	\$ 83.007

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

A continuación se presenta un comparativo de la tarifa promedio publicada por Lustrigas para el cilindro de 40 libras y la tarifa promedio nacional publicada, en la misma presentación de cilindro.

Grafica 3. Tarifa Promedio Expendios y Vehículo Repartidor 2012  
Tarifa ESP vs. Tarifa Promedio Nacional CIL40 (\$/Cilindro)



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa que las tarifas publicadas por Lustrigas S.A. E.S.P., durante todo el año, son inferiores a las del promedio nacional para las ventas en cilindros de 40 libras, presentando diferencias que oscilan entre los \$ 2.960 y los \$ 8.537 por cilindro, aproximadamente.

La mayor diferencia se tuvo en febrero de 2012, equivalente al 17% y la menor en diciembre, alcanzando el 8%.

#### 4.4. Compras y Ventas como Distribuidor

Aún cuando la empresa Lustrigas S.A. E.S.P. se encuentra registrada como Distribuidora no realiza tal actividad, razón por la cual no se reportan compras y ventas como agente Distribuidor.

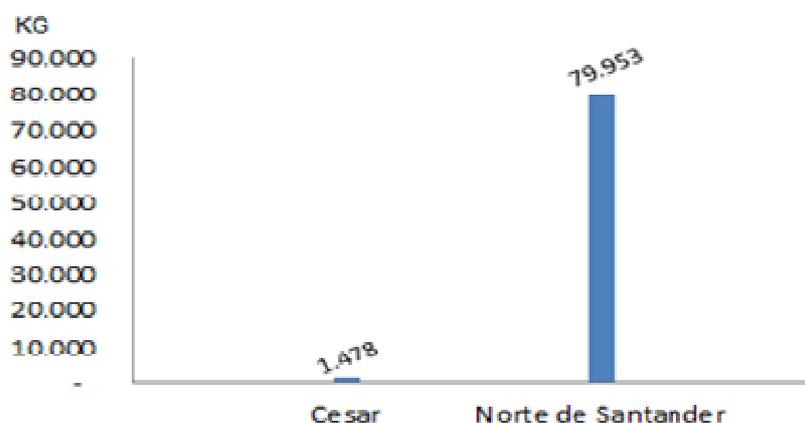
#### 4.5. Compras y Ventas como Comercializador Minorista

Por otra parte, el total de compras de Lustrigas S.A. E.S.P en su calidad de Comercializador Minorista fueron efectuadas a la empresa Inversiones GLP SAS E.S.P., las cuales ascendieron a 84.581 cilindros equivalente a 1.387.666 kilogramos de GLP en 2012.

Por su parte, las ventas de GLP en 2012 alcanzaron los 81.431 cilindros, equivalentes a 1.337.084 kg, ventas realizadas en los Departamentos de Cesar y Norte de Santander a través de vehículo repartidor de cilindros, como se aprecia en la gráfica a continuación:

El total de compras de GLP de la empresa es superior a las ventas en 3.150 cilindros, equivalentes a 50.582 kg, lo cual permite inferir que esta diferencia de volumen de GLP ha quedado en el almacenamiento de éste combustible de la empresa.

Gráfica 4. Ventas del Comercializador Minorista por Departamento



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

### 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

#### 5.1 Evaluación Financiera

Tabla 7. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	5	3,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar (Días)	5	34,3	No Cumple
Razón Corriente (Veces)	2	1,4	No Cumple
Margen Operacional (%)	10	-1,8	No Cumple
Cubrimiento de Gastos Financieros (Veces)	5	-17.905,9	No Cumple

Fuente: SUI

De los cinco indicadores de gestión evaluados, la empresa sólo dio cumplimiento a uno de los referentes presentados por la CREG para 2012.

Como se ha mencionado a través de éste informe, la empresa debe mejorar algunos aspectos, en especial su rentabilidad que se vea afectada por la estructura de costos y

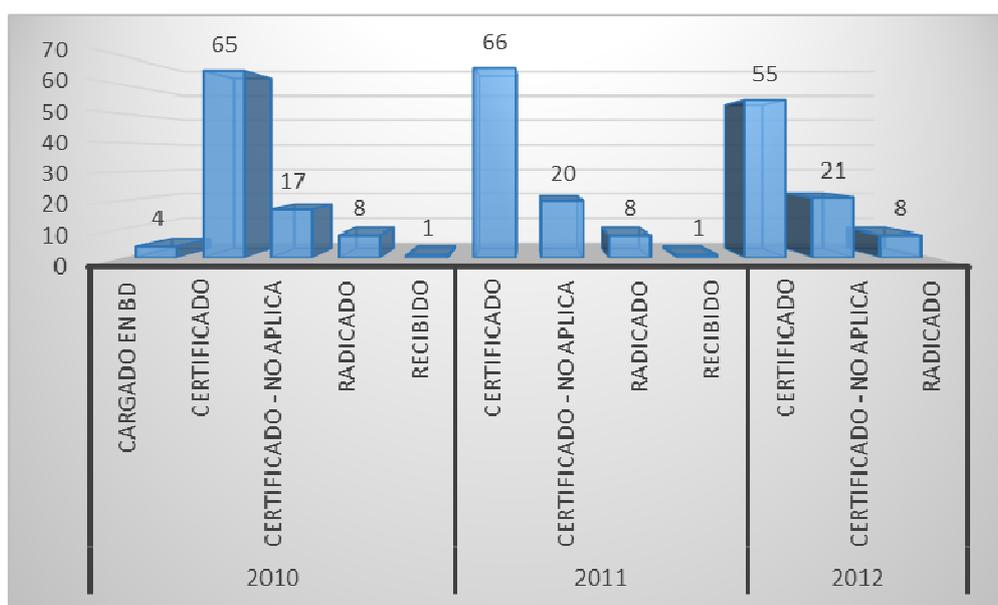
gastos operacionales arrojando pérdidas operacionales y mostrando márgenes netos marginales. La empresa debe mejorar su razón corriente y buscar estrategias para disminuir su rotación de proveedores con el fin de dar cumplimiento a los referentes de la CREG.

## 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 5. 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 de 0% ya que la totalidad de formatos habilitados al prestador se encuentran cargados y certificados para 2012.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para 2012 es del 25% lo que corresponde a 21 formatos.

Tabla 8. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

FORMATO
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL
GLP-C9-EXPENDIOS Y DEPOSITOS
CONCEPTOS FLUJO DE CAJA GLP RES 2395
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO GLP RES 2395
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO GLP RES 2395
NOVEDADES PDF GLP
ORGANIGRAMA PDF GLP
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GLP
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GLP
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF GLP

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 8, la empresa certificó en total 21 formatos como “No Aplica”, de los cuales 13 son los formatos: E3 Cargo de Comercialización y Tarifa en Expendio a Usuario Final y GLP-C9-Expendios y Depósitos los cuales le aplican a Lustrigas dada su actividad como Comercializador Minorista.

También se encuentran 8 formatos del tópico financiero y de auditoria, los cuales son aplicables a todas las empresas independientemente de su actividad.

Para verificar la calidad de la información reportada al SUI se analizó el contenido de la información registrada en el formato E5 Ventas en Cilindros, en el cual se revisó el campo de Cantidad Cilindros validando que no hubiese cantidades negativas; así mismo, se revisó la información en el campo NIE, comprobando que los valores reportados en este campo se encontraran en la base de datos del SUI.

Para estos campos se encuentra que la empresa cumple con las validaciones mencionadas, por lo cual no presenta errores el formato revisado.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

En materia financiera y contable, la Superintendencia elevó una solicitud de información respecto a los Depósitos de Garantías con el radicado SSPD 20122300301601 el 8 de mayo de 2012 y se realizó una citación al prestador para el mes de octubre del 2012 con el fin de efectuar una revisión de los aspectos financieros, donde se formularon algunas metas y acuerdos, así como la presentación de informes trimestrales cubriendo el período septiembre 2012 - septiembre 2013.

Igualmente, mediante radicado SSPD 20132300098651 del 11 de marzo de 2013 se informó a la empresa de una visita con el fin de revisar los estados financieros de 2012 y ajustar las metas financieras planteadas en la citación de 2012.

Adicionalmente, se realizó un requerimiento a la empresa con los radicados SSPD 2013230044571 y 20122300920071 para que efectuara el cargue de los anexos complementarios del Plan Contable 2012 así como un requerimiento al Auditor Externo con el radicado SSPD 20132300444691 solicitando el cargue de los informes financieros pertinentes.

En 2012, la Dirección Técnica de Gestión de Gas, no realizó visitas de verificación de aspectos técnicos operativos y de seguridad a las instalaciones de la empresa Lustrigas S.A. E.S.P. Al respecto, la última visita realizada a la empresa fue en el año 2011 para verificar el cumplimiento del Reglamento de Distribución y Comercialización minorista de GLP, expedido por la CREG a través de la resolución CREG 023 de 2008.

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

El seguimiento se realizó mediante la verificación de tarifas publicadas mensualmente por la empresa a través del SUI. La Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, que ameritaran acciones específicas respecto a estos temas.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La empresa tiene una actividad de comercialización que por la estructura del negocio del Gas Licuado de Petróleo no le ha permitido obtener resultados operacionales favorables y las limitadas utilidades netas no alcanzan a compensar los márgenes esperados para el nivel del riesgo de la operación.

La estructura de deuda de la empresa es media y no presenta alarmas sobre insolvencia. Sin embargo, gran parte de sus activos se encuentran concentrados en la cuenta de efectivo, lo que particularmente no da seguridad sobre la liquidez en el tiempo.

La empresa requiere algunos ajustes administrativos sobre las cuentas de Deudores y sobre el manejo de los proveedores según lo indicado por el informe de visita de marzo de 2013, donde la empresa busca hacer unos cambios con el fin de mejorar su estructura financiera.

De acuerdo con lo expuesto en el presente informe de gestión, se hace necesario realizar una visita de verificación de los aspectos técnicos y de seguridad a las instalaciones de Lustrigas S.A. E.S.P., con el fin de verificar el cumplimiento del Reglamento de Distribución y Comercialización minorista de GLP, expedido a través de la resolución CREG 023 de 2008.

Con base en el análisis propuesto en el aspecto comercial y en razón a que solamente fue posible acceder a la copia del folleto denominado *“contrato de condiciones uniformes...”* se concluye que la empresa no da cumplimiento a la regulación:

Tabla 9. Análisis del contenido mínimo del Contrato de Condiciones Uniformes\*

NUMERAL	Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 023 de 2008. Artículo 20	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Los requisitos técnicos requeridos en la instalación del cilindro, en el lugar de instalación del cilindro y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente.		X	
2	El costo de alquiler y/o de tenencia de otros equipos, en caso que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.		X	
3	El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la instalación interna, entre otros.		X	
4	El área de operación de la empresa.		X	
5	Los mecanismos de atención de emergencias.		X	
6	Los mecanismos de atención al usuario.		X	
7	Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes		X	
	Para la entrega a domicilio del cilindro, el Contrato debe establecer:	NO APLICA		
8	Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.		X	
	El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en cilindro en el domicilio del usuario.		X	
Contrato de prestación de servicios públicos entre Lustrigas S.A. ESP y los consumidores finales de GLP en Cilindros... Consulta realizada en www.sui.gov.co/RUPS. Julio 8 de 2013.				

Por lo anterior, se recomienda solicitar a la empresa la justificación por la cual no se da aplicación a la regulación en materia del contrato de servicios públicos.

De otra parte, considerando que la empresa solamente reporta una reclamación para el año 2011, se recomienda requerir a la empresa para que presente un informe sobre las PQR atendidas y sobre el sistema de atención de Peticiones, Quejas y Recursos implementado por la empresa. Así mismo, si es del caso, requerirla por el no reporte de esta información al Sistema Único de Información – SUI.

La fórmula tarifaria aplicable corresponde a la establecida en la resolución CREG 180 de 2009.

Lustrigas S.A. E.S.P. reportó compras en 2012 en su calidad de Comercializador Minorista de GLP, únicamente al Distribuidor Inversiones GLP SAS E.S.P y ventas como Comercializador Minorista a través de vehículos repartidores a usuarios de los Departamentos Cesar y Norte de Santander.

Se recomienda iniciar una actuación dirigida a verificar las ventas a mercados de otros Departamentos, por parte de la empresa Lustrigas S.A. E.S.P., principalmente a través de expendios.

Las tarifas aplicadas por Lustrigas S.A. E.S.P. para entregas a través de vehículo repartidor durante 2012 fueron inferiores a las tarifas del promedio nacional en 2012; al

respecto, las diferencias presentadas fueron del 17% al iniciar el año y del 8% al finalizar el mismo.

Dado que se encontró una diferencia en el balance de compras y ventas de GLP de la empresa, en el que son mayores las ventas en 50.582 Kg, se recomienda realizar una verificación de dicho balance, realizando de ser necesario una inspección a la empresa o, requiriendo a la misma.

A partir del análisis del estado de calidad y reporte de información al SUI, se concluye que la empresa se encuentra al día en el cargue de información, por lo cual se recomienda mantener el cargue y certificación de la información a su cargo de manera oportuna.

De igual forma, se recomienda solicitar aclaraciones así como evaluar los motivos por los cuales el prestador ha efectuado el cargue de formatos como "No Aplica", toda vez que en función de la actividad ejercida por el agente se habilita el cargue de los diferentes formatos para registro de información al SUI.

Finalmente, se recomienda ajustar los actos administrativos referentes a cargue de información con el fin de limitar la certificación de información como "No Aplica" para ciertos formatos cuando se carece de información para el periodo correspondiente, de manera que se registre como cero (0) o se establezca un nuevo estado que permita diferenciar estos casos.