

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: Corporación de Profesionales Asociados para el Desarrollo Sostenible

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Proviservicios se constituyó en 2001 para desarrollar las actividades de distribución y comercialización de gas natural y GLP por red. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$5.877.495.000 y tiene su sede principal en la ciudad de Bucaramanga. Su última actualización en RUPS fue el día 25 de enero de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Sociedad Anonima
Razón social	Promotora de Servicios Públicos S.A. ESP
Sigla	Proviservicios S.A. ESP
Nombre del gerente	Saúl David Mesa

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Los activos incrementaron en un 23,37% durante 2012, ubicándose en \$95.263 millones, en donde el rubro de deudores mostró el mayor impacto al crecimiento al hacerlo en \$5.023 millones, especialmente al aumentar los clientes del servicio en 75,37% y en avances y anticipos entregados en 151%.

El servicio de gas natural registra deudores por \$12.844 millones y el de GLP por redes por \$13.238 millones.

El activo corriente participa del total en 27,89% conformado por efectivo de \$197 millones, deudores de \$26.082 millones e inventarios de \$286 millones.

Los activos de propiedad planta y equipo registraron un crecimiento de 66,49% pasando de \$12.541 millones en el 2011 a \$20.879 millones, registrando incrementos en el rubro de redes, líneas y cables, ocasionado por la construcción de infraestructura en nuevos municipios.

El pasivo se ubicó en \$57.782 millones en el 2012, donde el rubro más representativo es la de cuentas por pagar con una participación del total del 47%, dentro de las cuales la que mayor aporta al total son los avances y anticipos recibidos por \$18.347 millones por concepto de los acuerdos y convenios de cofinanciación.

Así mismo, se observa crecimientos del 35,33% en el rubro de ingresos recibidos por anticipado por concepto de ventas del servicio de gas combustible, equivalentes a \$24.896 millones, aspecto que no es mencionado en las notas a los estados financieros.

Se evidencia que la empresa recurre en mayor medida a un endeudamiento con terceros con respecto a entidades financieras, lo que genera una señal de alerta en cuanto a riesgo de liquidez, en la medida en que pueden ser mas engorrosos los créditos obtenidos con acreedores, con pago de corto plazo que puede llevar a un recorte en el flujo de caja del prestador.

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$95.262.782.118	\$77.214.778.301	23,37%
Activo Corriente	\$26.565.328.076	\$21.287.550.670	24,79%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$20.878.659.694	\$12.540.819.730	66,49%
Inversiones	\$0	\$0	0,00%
Pasivo	\$57.782.380.135	\$43.784.042.959	31,97%
Pasivo Corriente	\$54.877.694.322	\$41.733.597.364	31,50%
Obligaciones Financieras	\$4.626.792.374	\$2.107.146.803	119,58%
Patrimonio	\$37.480.401.983	\$33.430.735.342	12,11%
Capital Suscrito y Pagado	\$5.877.495.000	\$5.877.495.000	0,00%

Fuente: SUI

El patrimonio incrementó en 12,11% en el último año, cerrando el 2012 en \$37.480 millones producto del aumento en \$2.671 millones en superávit por valorizaciones, al ocasionarse un mayor valor en activos fijos y de \$284 millones en reservas, dado al crecimiento en la utilidad del ejercicio.

Respecto a lo anterior, la Asamblea General aprobó la emisión de 450.000 acciones, con lo cual se pretende incrementar el capital suscrito en \$2.250 millones adicionales y de esta manera fortalecer el patrimonio de la compañía.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$13.010.636.175	\$9.197.829.573	41,45%
COSTOS OPERACIONALES	\$5.847.269.699	\$5.620.498.719	4,03%
GASTOS OPERACIONALES	\$4.258.840.266	\$3.137.038.845	35,76%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$2.904.526.210	\$440.292.009	559,68%
OTROS INGRESOS	\$38.402.349	\$925.526.572	-95,85%
OTROS GASTOS	\$1.120.952.914	\$707.620.486	58,41%
GASTO DE INTERESES	\$818.996.853	\$479.246.283	70,89%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$1.821.975.645	\$658.198.095	176,81%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales aumentaron en 41,45% pasando de \$9.198 millones en el 2011 a \$13.011 millones en el último año, producto de la expansión del servicio prestado por la empresa que implica mayores beneficios recibidos ante el incremento en el número de usuarios.

El servicio de gas natural presentó un incremento del 79% de los ingresos correspondientes a \$7.971 millones, en donde los relacionados con la actividad de distribución participan del total en 27,20% y los de comercialización en 64,17%. Por su parte el servicio de GLP por red, mostró un crecimiento del 4,09% en los ingresos respecto al año 2011 por un valor de \$5.060 millones, distribuidos en 42% por concepto de distribución y en 17,43% en comercialización.

Adicionalmente, se reportan ingresos por transporte de gas natural y GLP por red y venta de bienes comercializados para la venta entendidos como medidores por \$341 millones y \$3.047 millones respectivamente.

Los costos operacionales incrementaron en 4,03% en el 2012, ubicándose en \$5.847 millones, evidenciándose ascensos en los rubros mantenimiento y generales con crecimientos en \$247 millones y \$689 millones respectivamente. El rubro de costo de adquisición de insumos necesarios para la prestación presentó para el servicio de gas natural un aumento del 36,50%, mientras que para el servicio de GLP por red descendió en 45,23%.

Igualmente, los gastos operacionales registraron aumentos en el último año de \$1.121, especialmente por el incremento en salarios y generales del 67,05% y 55,56% respectivamente, comportamiento jalonado por los resultados obtenidos por el servicio de GLP por red, el cual presentó mayores salarios por \$378 millones y comisiones y honorarios por \$261 millones.

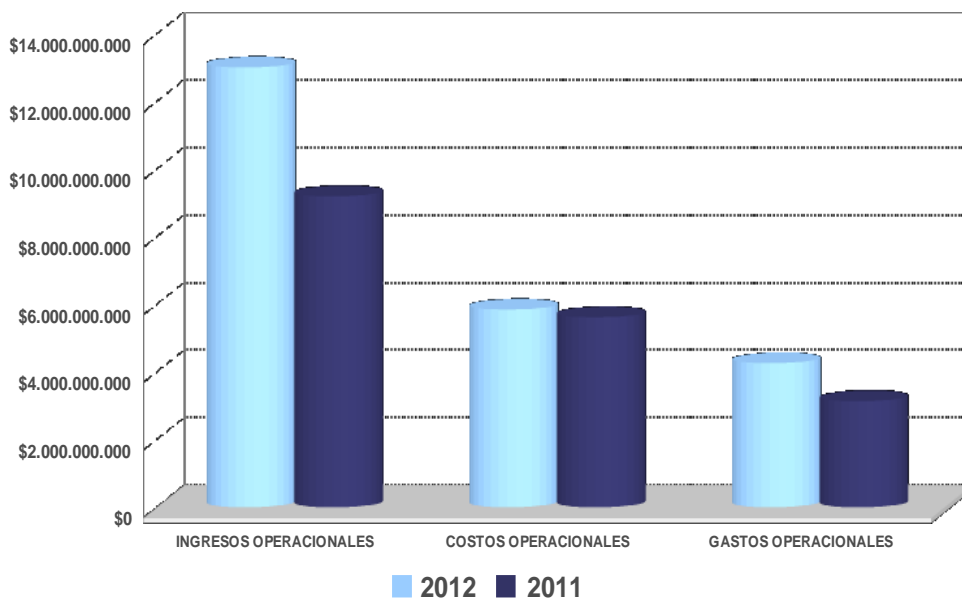
Los otros ingresos disminuyeron en 95,85% con respecto al año 2011, en donde el servicio de gas natural mostró un descenso de \$887 millones por motivo de aprovechamientos realizados en el año anterior por \$307 millones y un ajuste de ejercicios anteriores de \$558 millones.

Los gastos no operacionales pasaron de \$708 millones en el 2011 a \$1.121 millones en el 2012, mostrando un incremento del 58,41%, como consecuencia el impacto causado por el crecimiento en gastos financieros del 70,89%, producto del incremento en obligaciones financieras del 120%.

La utilidad operacional se ubicó en \$2.905 millones, en donde el servicio de gas natural aportó al resultado el 58,62% y el servicio de GLP por red el 41,38%, mostrando una fuerte recuperación el servicio de gas natural al registrar pérdida operacional de \$245 millones en el 2011.

De su lado, la utilidad neta cerró el 2012 en \$1.822 millones, siendo el servicio de gas natural el que mayores beneficios genera para el prestador, aportando al consolidado el 59% de los recursos que se repartirán como dividendos.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,5	0,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	596,4	475,2
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	218,8	218,5
Activo Corriente Sobre Activo Total	27,89%	27,57%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	60,7%	56,7%
Patrimonio Sobre Activo	39,3%	43,3%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	95,0%	95,3%
Cobertura de Intereses – Veces	5,2	2,3
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	4.298.442.727	1.124.636.941
Margen Operacional	33,0%	12,2%
Rentabilidad de Activos	4,5%	1,5%
Rentabilidad de Patrimonio	12,0%	3,5%

Fuente: SUI

Liquidez:

Dentro de los indicadores de liquidez, se observa un resultado de razón corriente muy reducida, la cual no muestra señales de mejoramiento de un año a otro, por lo que es preocupante un posible recorte de flujo de caja que de a lugar a incumplimiento de obligaciones.

La rotación de cuentas por cobrar es muy deficiente dado que el prestador se demora en recuperar su cartera en año y medio, recortando de esta manera el flujo de caja cada año. La rotación de cuentas por pagar es de 7 meses por lo que presenta una gran desventaja financiera, en la medida en que debe recurrir a financiación externa para pagar a sus proveedores ante la lenta recuperación de sus ventas a crédito.

Endeudamiento:

El nivel de endeudamiento para el cierre de 2012 fue de 60,7%, el presentó un aumento al encontrarse en 2011 en 56,7%. Los pasivos corrientes corresponden al 95% de los Pasivos Totales incrementándose aun más el riesgo de iliquidez, dado que debe cumplir con obligaciones crediticias en un muy corto plazo con un bajo nivel de activos de rápida conversión al dinero con los cuales cubrirlos.

La cobertura de intereses presentó una recuperación en el último año, al pasar de cubrir el EBITDA de la empresa los intereses en 2,3 veces en el 2011 a 5,2 veces en el 2012, como consecuencia del incremento en el EBITDA en el periodo de análisis.

Rentabilidad:

El EBITDA registró un fuerte crecimiento al pasar de \$1.125 millones en el 2011 a \$4.298 millones en el 2012, producto del incremento en los ingresos del periodo que permiten cubrir en mayor medida la estructura de costos y gastos de la operación, junto con un gran ascenso en depreciaciones y amortizaciones que permiten un fortalecimiento del indicador.

Como consecuencia al incremento en el EBITDA, los indicadores de rentabilidad mostraron recuperaciones, especialmente el margen operacional, influenciado por el mayor crecimiento en el EBITDA con respecto a los ingresos del periodo.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos

El sistema de distribución de Promotora de Servicios Públicos está compuesto por ocho (8) Estaciones de Almacenamiento, una (1) Estación City Gate y una (1) Estación Descompresora de GNC.

Para atender sus mercados cuenta con una red en polietileno de 975,689 kilómetros.

Promotora de Servicios Públicos presta su servicio en un total de 18 municipios, 12 de estos a través de gas natural combustible y los restantes 6 municipios con Gas Licuado del Petróleo - GLP por redes, sus mercados se discriminan de la siguiente manera por departamentos:

- Antioquia: Andes.
- Caldas: Marquetalia, Pensilvania.
- Santander: Guavata, Guepsa, San Vicente, El Peñón, La paz, San Benito, Río Negro (San Rafael y Papayal), San Vicente de Chucuri, El Carmen de Chucuri, Suaita, Malga, Zapatoca, El Playón, Cimitarra.
- Chocó: Carmen de Atrato.

- Cesar: Río de Oro.

La tabla a continuación detalla la anterior información:

Tabla 5. Aspectos Técnicos Infraestructura de Distribución
Proviservicios S.A. E.S.P.

CLASE GAS	MUNICIPIO	Mts de tubería PE ejecutados	ESTACIONES	Operado
GAS NATURAL	GUAVATA	16422	1 City - Gate	TGI
	GUEPSA	41330	1 City - Gate	TGI
	SAN VICENTE	52215	1 City - Gate	TGI
	EL PEÑON	23637	1 City - Gate	TGI
	LA PAZ	26000	1 City - Gate	TGI
	SAN BENITO	26400		
	ANDES ANTIOQUIA	377000	1 Estacion Descompresso GNC	PROVISERVICIOS
	PENSILVANIA	114950	1 City - Gate	PROVISERVICIOS
	MARQUETALIA			
	RIO NEGRO (SAN RAFAEL Y PAPAYAL)	38000	1 City - Gate	TGI
EL CARMEN DE CHUCURI	39894			
SUAITA	34418	1 City - Gate	TGI	
GLP	MALAGA		1 Estacion de Almacenamiento	PROVISERVICIOS
	ZAPATOCA	53246	1 Estacion de Almacenamiento	PROVISERVICIOS
	CARMEN DE ATRATO	24410	1 Estacion de Almacenamiento	PROVISERVICIOS
	RIO DE ORO	28397	1 Estacion de Almacenamiento	PROVISERVICIOS
	EL PLAYON	21525	1 Estacion de Almacenamiento	PROVISERVICIOS
	CIMITARRA	57845	3 Estaciones de Almacenamiento	PROVISERVICIOS
	TOTAL	975689		

Respecto al avance y ejecución de obras en infraestructura para 2012 se tiene la siguiente información reportada por la empresa:

Tabla 6. Avance de Obras e Inversiones en el año 2012.

ESTADO	MUNICIPIO	ESTADO DE EJECUCION	
		INFRAESTRUCTURA	INVERSION
CONSTRUCCION	AGUADA	80%	\$ 494.673.532,00
	BETULIA	45%	\$ 427.890.186,00
	MATANZA	68%	\$ 494.392.946,68
	SAN CAYETANO	53%	\$ 1.097.379.463,70
	BARICHARA	35%	\$ 595.090.008,10
	LANDAZURI	45%	\$ 436.591.756,80
	MALAGA	2%	\$ 68.712.743,04
	TIBU	2%	\$ 182.289.953,66
	ABREGO	6,0%	\$ 195.139.694,52

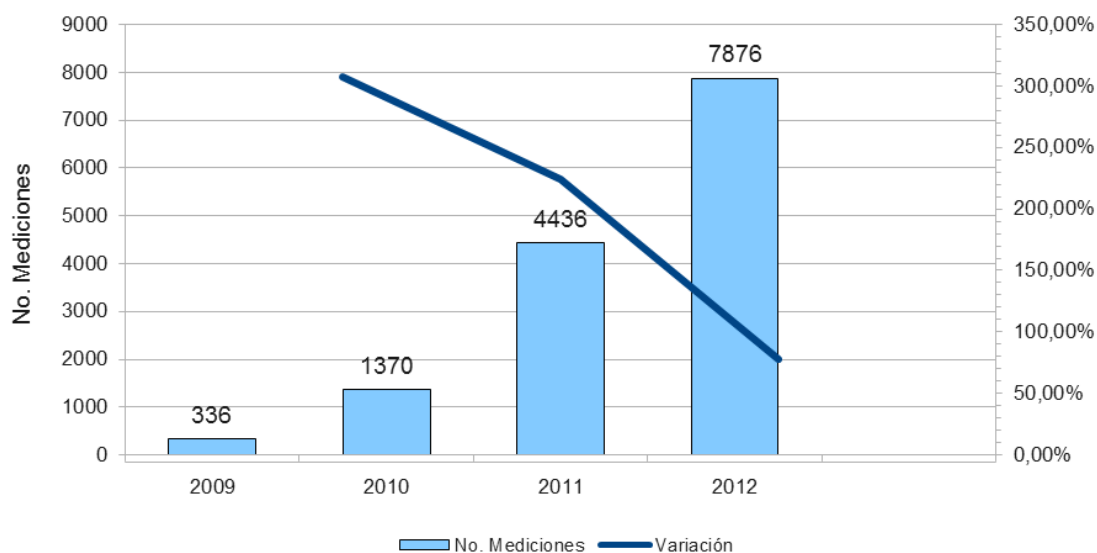
3.2 Indicadores de Calidad

La Promotora de Servicios Públicos realiza el reporte mensual de los indicadores de calidad del servicio, dando cumplimiento así a lo requerido por la Circular SSPD-CREG 001 de 2006 con base normativa en la resolución CREG 100 de 2003, para el caso, el Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO).

Con base en la información reportada por la empresa al SUI, durante el periodo 2009 a 2012 las mediciones que se han efectuado han venido incrementándose año tras año, siendo la del año en estudio la más alta hasta el momento, no obstante, el porcentaje de variación para el último año fue de tan sólo el 77,55%, pasando de 4.436 mediciones efectuadas en 2011 a 7.876 para 2012, tendencia que en el transcurso de los años se ha visto marcada, no obstante, los años anteriores los incrementos fueron más marcados, donde la máxima variación se evidenció para 2010 con un 307,74%.

La situación antes descrita queda plasmada en la siguiente gráfica:

Gráfico 2. Evolución Anual de Mediciones de IPLI e IO



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Respecto al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), para 2012 la Promotora de Servicios Públicos reportó al SUI un total de 667 eventos, de los cuales el principal fue “escape de gas controlado” con un 75,56% del total, seguido por “otros” con un 22,04% y finalmente el evento “calidad de la llama” con el restante 2,40%; ahora, al comparar la información reportada durante 2011 se evidencia una disminución en el número de requerimientos del 41,90%, por otra parte, cada uno del tipo de eventos reportados para 2012 fueron inferiores frente a los datos para el año inmediatamente anterior, solamente, el evento *calidad de la llama* presenta un valor idéntico al reportado para 2011, así, se evidencia una acción clara de la empresa encaminada a la mejora continua en este tipo de eventualidades.

La siguiente tabla resume en detalle lo antes mencionado:

Tabla 7. Requerimientos por evento

Sector	Requerimiento por Evento
Escape de gas controlado	75,56%
Calidad de la llama	2,40%
Otros	22,04%
Total	100,00%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

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.

Al momento de la realización de este informe la empresa no cuenta con ningún tipo de información de tipo técnico subido al SUI, no obstante, luego de solicitar la información a la empresa la misma fue remitida en su componente técnico, a continuación se anexan los datos referidos:

“...La Empresa Proviservicios S.A. E.S.P. cuenta con todos los permisos y certificados exigidos para el adecuado cumplimiento de su objeto social, acorde con las Resoluciones CREG 074 de 1996, MME 80505 de 1997 y demás normas vigentes. Las operaciones de instalación de redes, tanto externas como internas, se llevan a cabo siguiendo las normas de calidad y seguridad pertinentes. De igual manera, se realiza un mantenimiento completo y adecuado a sus redes, manteniéndolas en buen estado, minimizando la aparición de bloqueos o fugas.

Los equipos de medición de presión y odorización en líneas individuales son calibrados periódicamente por Metrex S.A., el proveedor original de los mismos. Este mantenimiento ha sido eficaz y clave en la adecuada prestación del servicio de gas natural y gas licuado de petróleo a sus usuarios.

Proviservicios S.A. E.S.P. cuenta con contratos de suministro de gas con Enercor S.A. E.S.P., quien además se encarga del transporte del gas hasta las estaciones puerta de ciudad, y con Ecopetrol S.A., quien en ocasiones usa los gasoductos de TGI S.A. E.S.P. para transportarlo. Las relaciones con estas empresas han sido largas, continuas y fructíferas, se ha recibido de ellas un producto de alta calidad, a tiempo y a precios acordes con la normatividad vigente.

INDICADORES DE CALIDAD

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, proporciona en sus Resoluciones 100 de 2003 y 79 de 2004 los indicadores de relevancia necesarios para cuantificar la calidad del servicio prestado a sus usuarios.

1. *DES – Duración Equivalente de Interrupción del Servicio.*

Se define como el tiempo total de interrupciones del servicio a cada usuario durante el transcurso de un mes, sin tener en consideración interrupciones debidas a mantenimiento y reparaciones, previamente anunciadas al usuario, o suspensiones debidas a incumplimiento de contrato o falta de pago por parte del usuario.

La Resolución establece un valor de referencia de cero (0) interrupciones. El parámetro de referencia fue cumplido por el prestador, ya que no se registró ninguna interrupción no justificada del servicio. En consecuencia, no fue necesaria la aplicación de compensaciones a los usuarios afectados. Este indicador viene demostrando un excelente comportamiento durante los últimos años, lo que evidencia la vigilancia permanente por parte de Proviservicios S.A. E.S.P.

IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales.

Es el porcentaje de mediciones de la presión dinámica de suministro que se encuentra dentro del rango establecido como seguro por la norma. La resolución exige cumplimiento del 100% de este indicador. El prestador cumplió con la exigencia para los dos servicios prestados por la entidad.

Servicio	Rango Seguro	Año	Mediciones fuera del rango	Total de Mediciones	IPLI medio del año
Gas Natural	[16,23] mbar	2011	1	3983	99,97%
		2012	0	7751	100,00%
Gas Licuado de Petróleo	[23,35] mbar	2011	0	2976	100,00%
		2012	0	6251	100,00%

Comparando con el resultado obtenido para el año 2011, puede verse que los procesos técnicos de medición y el seguimiento a las inquietudes de los usuarios han aportado en gran medida al mejoramiento de este indicador y, en consecuencia, de la seguridad de las instalaciones domiciliarias y la eficiencia en la utilización del gas en la instalación final.

2. IO – Índice de Odorización.

Es el porcentaje de mediciones para las cuales el nivel de concentración del químico odorante se encuentra dentro del rango considerado como seguro por la norma. La resolución exige cumplimiento del 100% de este indicador. El prestador no alcanza a cumplir con la exigencia para el servicio de Gas Natural, a raíz de las medidas por fuera del rango obtenidas en el municipio de Güepsa en enero y febrero. Durante el resto del año el indicador se cumple, al igual que para el servicio de Gas Licuado de Petróleo.

Servicio	Rango Seguro	Año	Mediciones fuera del rango	Total de Mediciones	IO medio del año
Gas Natural	Desde 18 mg/m ³ THT	2011	14	3983	99,65%
		2012	3	7751	99,96%
Gas Licuado de Petróleo	Desde 8 mg/m ³ Mercaptano	2011	0	2976	100,00%
		2012	0	6251	100,00%

Como puede verse, el indicador calculado para el servicio de Gas Licuado de Petróleo continúa cumpliendo con el estándar, por lo que se confía en que siga presentando un buen comportamiento en lo sucesivo. Tal y como se había previsto en el análisis correspondiente al año 2011, aunque el valor numérico del indicador para el servicio de Gas Natural aún no cumple con la exigencia reglamentaria del 100%, se encuentra mucho más cerca de alcanzarla que en el año anterior, incluso ante el aumento considerable en el número de medidas tomadas.

3. IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico.

Es el porcentaje de solicitudes de Servicio Técnico atendidas por el prestador dentro del límite de tiempo establecido por la norma, medido a partir del momento en el que se recibe la llamada de petición, queja o reclamo hasta el momento en el que el personal de la empresa se hace presente en el sitio donde ocurre el evento. Estas solicitudes se clasifican de acuerdo con la naturaleza del evento que las genera.

Servicio	Año	Número de Solicitudes de Servicio Técnico			
		Escape de Gas	Incendio	Calidad de la Llama	Interrupción del Servicio
Gas Natural	2011	166	0	10	1
	2012	505	0	16	0
Gas Licuado de Petróleo	2011	94	0	82	1
	2012	140	0	132	0

La Resolución 67 de 1995 (Código de Distribución) establece un lapso máximo de tres (3) días hábiles que el prestador puede tardar en asignar una cita al usuario para atender la solicitud. La empresa atendió todas las solicitudes y les dio solución dentro del mismo día en el que fueron interpuestas. Sin embargo, para el caso de los Incendios y los Escapes de Gas (en particular los EN – Escapes No controlados), estas solicitudes se consideran como Emergencias, por lo que se restringe el tiempo de atención a un máximo de una hora. Así, durante el año 2012, todas las solicitudes de servicio técnico realizadas por razones diferentes a Escape de Gas fueron atendidas dentro del tiempo establecido, mientras que se encontró cierto número de solicitudes de servicio técnico por Escape de Gas atendidas en un lapso mayor al máximo de una hora:

Servicio	Solicitudes por Escape de Gas	Solicitudes atendidas después de una hora	Total solicitudes	IRST medio del año 2012
Gas Natural	505	114	668	83,00%
Gas Licuado de Petróleo	140	25	437	94,00%

Esta situación evidencia una posible situación de riesgo para los usuarios de las poblaciones afectadas:

Servicio	Municipio	Solicitudes por Escape de Gas	Solicitudes atendidas por fuera del tiempo estipulado
Gas Natural	El Peñón	10	3
	Güepsa	21	4
	San Vicente de Chucurí	380	107
Gas Licuado de Petróleo	El Carmen de Atrato	34	11
	El Playón	54	12
	Málaga	12	1
	Zapatoca	6	1

Este riesgo varía entre las diferentes poblaciones en las que se presta el servicio, siendo la de mayor preocupación San Vicente, donde debido al tamaño de la población, la demora en la atención de emergencias puede afectar seriamente a los usuarios y sus viviendas.

CONCEPTO GENERAL

Proviservicios S.A. E.S.P. presta un servicio de excelente calidad a sus suscriptores de Gas Natural.

El gas ofrecido a sus usuarios es de alta calidad, estable y limpio. Al cumplir sin dificultades con el indicador Índice de Presión en Líneas Individuales, la presión del gas se considera altamente estable. El Índice de Odorización, aunque no

cumple con los estándares, presenta un excelente comportamiento, del que se esperan mejoras en el futuro, dado el esfuerzo de la empresa por aumentarlo.

La red de transmisión del gas se encuentra en buenas condiciones y recibe mantenimiento permanente. Las fugas como consecuencia del uso diario son pocas y controladas con prontitud. No se presentaron interrupciones no programadas del servicio, ni incidentes de gravedad. Las inquietudes de los usuarios son resueltas rápidamente y con calidad.

La AEGR recomienda la revisión de los procesos de atención al cliente en las poblaciones afectadas por el indicador IRST, especialmente San Vicente del Chucurí, por considerar su elevado tiempo promedio de atención un riesgo latente para la población(...)"

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

Este aparte incluye el análisis de dos aspectos: el primero referente 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 análisis del 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 Promotora de Servicios Públicos, aplicado en la prestación del servicio de Gas.

Tabla 8. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes*
(Gas Natural)

Contenido mínimo del contrato 108 DE 1997. Artículo 7	RESOLUCIÓN		OBSERVACIONES
	CUMPLE		
	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		Se incluyen claramente las obligaciones, pero en cuanto a deberes y derechos se sugiere revisar el contenido y hacer mayor precisión.
5) Exclusividad en las destinación del servicio.	X		
6) Area geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.		X	Si bien deja el espacio en blanco para indicar el lugar de suscripción del contrato no se identifica el área geográfica para la prestación del servicio.
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		
10) Causas por las 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.	X		
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		Se establece exclusividad en la instalación por parte de PROVISERVICIOS. Cláusula 25.
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	Si bien se incluye la obligación de constituir garantías no se especifica en qué consisten ni se hace referencia al artículo 147 de la Ley 142 de 1994
*CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL. Suministrado por la Empresa vía correo electrónico el 28 de junio de 2013.			

**Tabla 9. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes*
(GLP Redes)**

Contenido mínimo del contrato 108 DE 1997. Artículo 7	RESOLUCIÓN	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		Se incluyen claramente las obligaciones, pero en cuanto a deberes y derechos se sugiere revisar el contenido y hacer mayor precisión.
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		
10) Causas por las 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.		X		
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		

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos – PQR

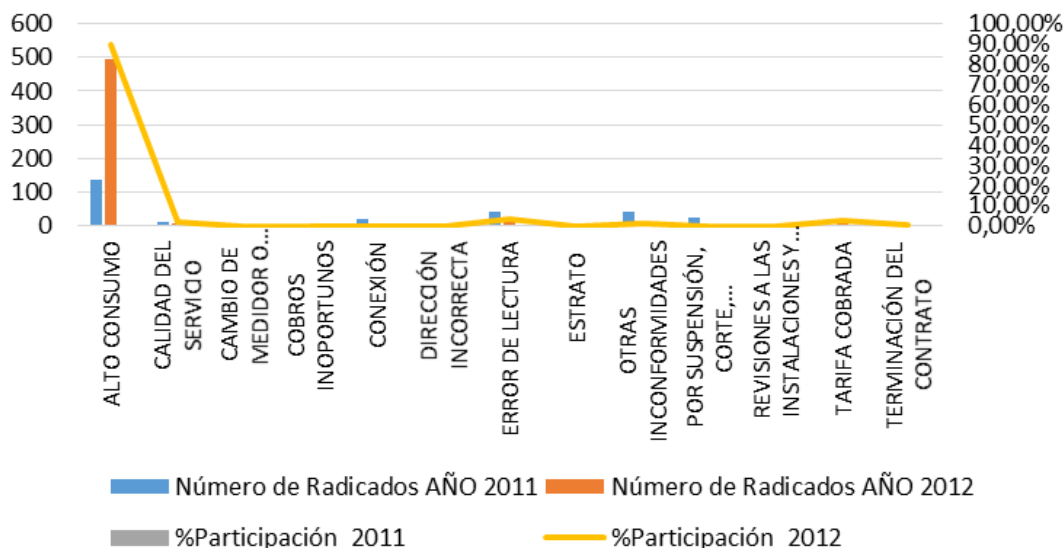
Con base en la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, por la Promotora de Servicios Públicos S.A. ESP, durante 2012 el prestador atendió un total de 551 PQR, presentando una mayor concentración de reclamaciones en la causal de “*alto consumo*” con una participación del 89.66% en el total atendido en 2012, como se muestra en las imágenes siguientes.

Tabla 10. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	135	494	46,88%	89,66%
CALIDAD DEL SERVICIO	11	10	3,82%	1,81%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		1	0,00%	0,18%
COBROS INOPORTUNOS		1	0,00%	0,18%
CONEXIÓN	20		6,94%	0,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	1		0,35%	0,00%
ERROR DE LECTURA	42	18	14,58%	3,27%
ESTRATO	10	1	3,47%	0,18%
OTRAS INCONFORMIDADES	44	7	15,28%	1,27%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXION Y REINSTALACIÓN	24		8,33%	0,00%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	1		0,35%	0,00%
TARIFA COBRADA		16	0,00%	2,90%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		3	0,00%	0,54%
TOTAL	288	551	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

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



Fuente: SUI

De otra parte, se observa que la empresa atendió durante 2012 un total de 551 PQR, registrando un incremento del 47.35% sobre el total atendido en 2011, como se muestra a continuación:

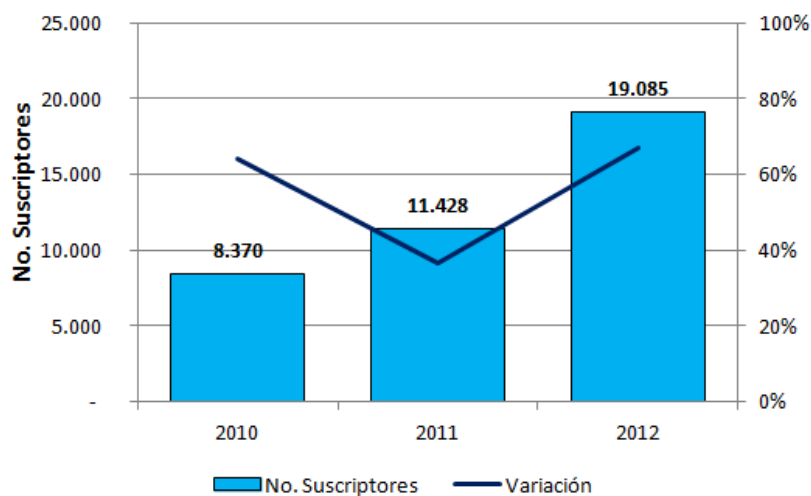
Tabla 11. PQR Participación por Departamento

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
SANTANDER	288	533	245	45,97%
CALDAS		18	18	100,00%
TOTAL	288	551	263	47,73%

Fuente: SUI

4.3. Suscriptores Mercado Regulado

Gráfico 4. Evolución de Suscriptores Anuales



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En la actualidad la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural y GLP por redes en los siguientes mercados:

Tabla 12. Mercados relevantes de la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P.

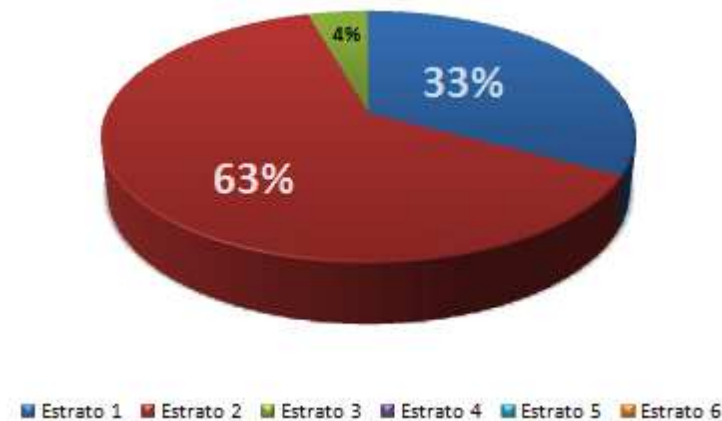
Mercado	Municipio	Departamento	Resolución aprobación Cargos
Guavatá	Santander	Santander	CREG 090 de 2004
Güepsa	Güepsa	Santander	CREG 088 de 2006
San Vicente del Chucuri	San Vicente del Chucuri	Santander	CREG 021 de 2007
Málaga	Málaga	Santander	CREG 050 de 2007
Río de Oro	Río de Oro	Cesar	CREG 115 de 2007
La Paz	La Paz	Santander	CREG 116 de 2007
Rionegro	Rionegro	Santander	CREG 117 de 2007
Zapatoca	Zapatoca	Santander	CREG 118 de 2007
El Peñon	El Peñon	Santander	CREG 011 de 2008
Carmen de Atrato	Carmen de Atrato	Chocó	CREG 020 de 2009
El Playón	El Playón	Santander	CREG 150 de 2010 CREG 005 de 2011
Cimitarra	Cimitarra	Santander	CREG 007 de 2011
Andes	Andes	Antioquia	CREG 127 de 2011 CREG 193 de 2011
Suaita	Suaita	Santander	CREG 126 de 2011 CREG 192 de 2011
El Carmen de Chucuri	El Carmen de Chucuri	Santander	CREG 128 de 2011 CREG 194 de 2011

Marquetalia y Pensilvania	Marquetalia y Pensilvania	Caldas	CREG 071 de 2011 CREG 191 de 2011 CREG 072 de 2012
San Benito	San Benito	Santander	CREG 070 de 2011 CREG 013 de 2012

La evolución del número de suscriptores atendidos por Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. ha presentado durante los tres (3) últimos años una tendencia creciente a una tasa superior al 35% de tal manera que durante 2011 ascendió en 3.058 aproximadamente y durante 2012 en más de 7.650 suscriptores, que equivalen a un incremento de 67% con respecto al número de usuarios registrado en 2011.

El incremento evidenciado durante 2012 se explica en gran parte a la suscripción de cerca de 3.150 nuevos usuarios en el mercado de Marquetalia y Pensilvania (41,2% del total de nuevos suscriptores), al desarrollo del mercado de Cimitarra al cual se incorporaron más de 1.830 nuevos usuarios (24% del total de nuevos suscriptores), y la introducción de 1.950 nuevos suscriptores en los mercados de Andes en el departamento de Antioquia y Rionegro en el departamento de Santander (que agregan un 25,5% del total de nuevos suscriptores).

Gráfico 5. Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Como se observa del gráfico anterior, la composición de los mercados atendidos por la Promotora de Servicios Públicos se encuentra constituida por usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

El análisis de cobertura para los mercados atendidos por la empresa mediante gas natural y gas natural comprimido indica que con respecto a la cantidad de hogares registrados por el DANE durante el censo de 2005 se tiene una cobertura potencial¹ del 98,2% mientras la cobertura efectiva² alcanza el 60%.

La tabla a continuación presenta el detalle de dicho análisis para los diferentes mercados de la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P.:

¹ Relación de usuarios residenciales anillados y hogares censados por el DANE en 2005.

² Relación de suscriptores efectivos y usuarios residenciales anillados.

Tabla 13. Análisis de Coberturas Mercados Relevantes Proviservicios S.A. E.S.P.

Mercado	Acumulado Suscriptores Residenciales 2012	Censo DANE 2005 (Hogares General)	Usuarios Residenciales Anillados**	Cobertura Potencial	Cobertura Efectiva
Guavatá	419	430	430	100,0%	97,4%
Güepsa	932	945	945	100,0%	98,6%
San Vicente de Chucurí	3.398	3.733	3.409		
El Peñón	366	433	433	100,0%	84,5%
La Paz	426	539	539	100,0%	79,0%
Marquetalia y Pensilvania	3.151	4.886	4.886		
San Benito	259	276	276	100,0%	93,8%
Andes	992	5.220	5.220	100,0%	19,0%
Rio Negro (corregimiento de San Rafael)	957	1.158	1.151		
El Carmen de Chucuri	72	693	693	100,0%	10,4%

** Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012

Al respecto, se resalta que aun cuando el mercado constituido por los municipios de Pensilvania y Marquetalia (Caldas) es reciente con el inicio de prestación del servicio en los meses de abril y julio de 2012, respectivamente, la empresa ha reportado al Ministerio de Minas y Energía que la totalidad de usuarios residenciales se encuentran anillados y al corte del 31 de diciembre de 2012 se encuentran en servicio el 64,5% de los usuarios en dichas poblaciones, lo que evidencia una importante penetración del prestador teniendo en cuenta que se trata del primer año de prestación del servicio en dicha población.

De otra parte, es importante indicar que las altas coberturas potenciales alcanzadas por el prestador, obedecen en buena medida al tamaño de los mercados los cuales, en los casos de los municipios de Guavatá, Güepsa, El Peñón, La Paz, San Benito y el Carmen de Chucurí, no superan los 1000 usuarios según la información catastral registrada para dichas poblaciones, así como la participación estatal en las inversiones asociadas a dichos proyectos mediante fondos públicos (Fondo Nacional de Regalías y Fondo Especial Cuota de Fomento).

4.4. Consumos Mercado Regulado

El análisis de consumos muestra que los sectores residencial y comercial atendidos por la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. mediante gas natural presentaron durante 2012 un crecimiento importante del 62% y 19%, respectivamente, mientras el sector industrial mostró un descenso de su consumo en un 79%.

No obstante vale aclarar que los usuarios no residenciales atendidos por el prestador mediante gas natural no superaron los 35 usuarios al corte de 31 de diciembre de 2012, por lo cual aún cuando pudiera parecer representativa la variación en los consumos de los sectores industrial y comercial debe considerarse que se trata de un número menor de clientes.

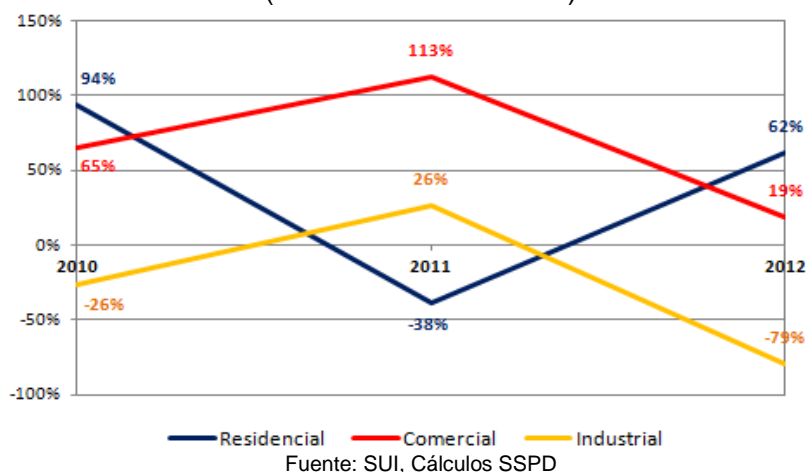
En este sentido, es relevante mencionar que el comportamiento del consumo registrado durante los tres (3) últimos años muestra que en los sectores comercial e industrial se presenta una tendencia similar, no obstante lo anterior, llama la atención el descenso observado en el consumo de la demanda residencial en 2011 inferior en un 38% con respecto del consumo observado en 2010 que no correspondería con el aumento en el número de suscriptores residenciales, que para dicho periodo fue de un

1,4% pasando de 5.375 suscriptores en diciembre de 2010 a cerca de 5.450 suscriptores hacia final de 2011³.

Dado lo anterior, se recomienda validar con el prestador la calidad de la información de consumos registrada al Sistema Único de Información – SUI para el año 2011, ya que posiblemente el incremento del consumo en 2012 no superaría en realidad un 0,08% que corresponde a la variación del consumo registrada entre 2012 y 2010.

El gráfico a continuación muestra la variación anual de los consumos en los diferentes sectores de demanda:

Grafico 6. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector (Mercados Gas Natural)



Como se mencionó previamente, durante el último año el consumo en el sector residencial presentó un ascenso del 62% con respecto a 2011, alcanzando los 1.844.558 de m3/año, siendo los mercados de Pensilvania y Marquetalia, Güepsa, San Vicente del Chucurí y Rionegro los que explican cerca de las tres cuartas partes del consumo registrado en 2012.

La tabla a continuación detalla la participación de los diferentes sectores de consumo en los volúmenes facturados por la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. durante 2012:

Tabla 14. Participación del Consumo 2012

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	32,3%	32,5%
Estrato 2	59,2%	59,9%
Estrato 3	4,9%	4,6%
Estrato 4	0,1%	0,1%
Estrato 5	0,0%	0,0%
Estrato 6	0,0%	0,0%
Industrial	0,1%	0,1%
Comercial	3,2%	2,7%
Otros	0,2%	0,2%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

³ Sólo se incluyen suscriptores del sector gas natural.

4.5. Verificación Tarifaria

Mercado Marquetalia - Pensilvania

Tabla 15. Componentes Tarifarios Mercado Marquetalia – Pensilvania GN 2012

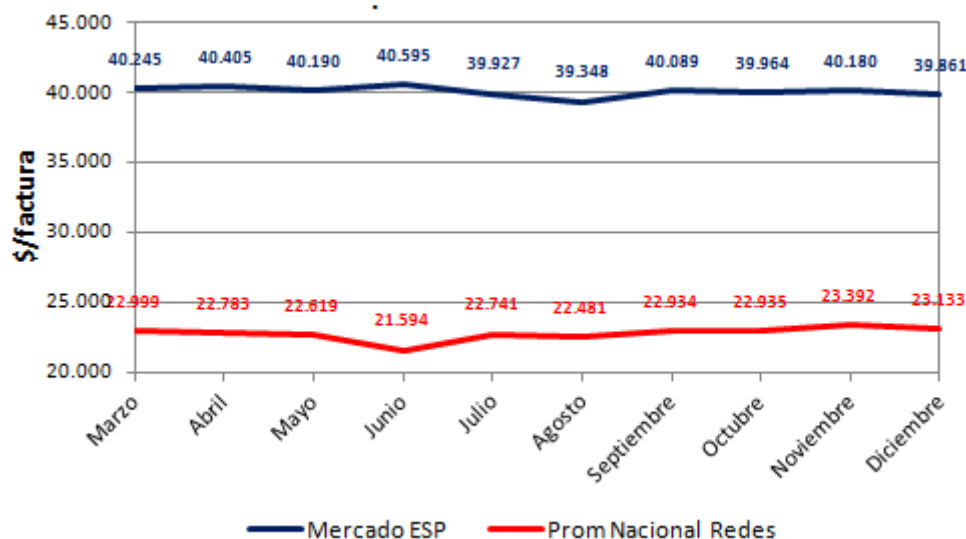
Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Marzo	307,19	332,59	1131,93	4346,76	4346,76	1794,91
Abril	311,76	339,24	1128,31	4346,43	4346,43	1802,91
Mayo	306,61	332,93	1129,41	4347,27	4347,27	1792,15
Junio	315,77	345,64	1126,62	4354,75	4354,75	1812,02
Julio	310,59	337,81	1106,77	4353,22	4353,22	1778,68
Agosto	311,52	312,31	1103,6	4346,6	4346,6	1750,06
Septiembre	331,48	324,18	1107,84	4343,12	4343,12	1787,28
Octubre	326,15	317,26	1113,97	4350,15	4350,15	1780,71
Noviembre	331,33	325,67	1110,61	4351,72	4351,72	1791,43
Diciembre	329,2	323,02	1100,16	4340,45	4340,45	1776,04

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Marquetalia y Pensilvania muestra que la componente G de suministro de gas natural representó entre el 16 y 17% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³ durante 2012.

Con respecto al costo promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia⁴, la componente de suministro, G, registrado por la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. se mantuvo predominantemente por debajo siendo inferior entre un 2 y 5%.

Gráfico 7. Factura Estimada Mercado Marquetalia – Pensilvania 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

⁴ El costo promedio nacional de suministro de gas se estimó a partir de una muestra de 95 mercados atendidos mediante gas natural; en promedio durante 2012, la componente G, presentó los siguientes precios a nivel nacional: Enero: \$344/m³, Febrero: \$326/m³, Marzo: \$324/m³, Abril: \$326/m³, Mayo: \$321/m³, Junio: \$328/m³, Julio: \$320/m³, Agosto: \$327/m³, Septiembre: \$339/m³, Octubre: \$332/m³, Noviembre: \$340/m³, Diciembre: \$337/m³.

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 16 y 18% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento se mantuvo predominantemente por encima con respecto al costo promedio nacional mensual de transporte⁵ oscilando entre un 75 y 106% del mismo.

Al respecto, es notable la diferencia entre el costo del transporte que se observa a nivel nacional respecto al aplicado por la empresa en este mercado, por lo que se recomienda efectuar una revisión de las condiciones de contratación de la capacidad de transporte con la Comercializadora Energética del Oriente – ENERCOR para la atención de este mercado.

Adicionalmente, es relevante mencionar que aún cuando el cargo de Distribución aprobado para dicho mercado incluye una componente de inversión del Fondo Nacional de Regalías⁶, la información de tarifas registrada por el prestador al SUI así como análisis posteriores indican que el prestador presuntamente ha incurrido en una aplicación incorrecta del régimen tarifario por cuanto no ha hundido las inversiones de la Nación debidamente, asunto que ha venido siendo objeto de análisis por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos durante 2012.

En este sentido, la componente de Distribución representó más de la mitad del valor de la factura promedio estimada durante 2012 encontrándose entre un 55 y 56%.

Lo anterior corresponde con el resultado observado en el gráfico anterior, donde el valor de la factura promedio estimada de 20m³ se encuentra entre los \$39.348/factura y los \$40.595/factura, oscilando en un rango de \$1.248/factura, lo que resulta en una facturación indudablemente superior al promedio nacional, entre un 72% y 88%.

Mercado Andes

Tabla 16. Componentes Tarifarios Mercado Andes GNC 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Tvm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Pm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Febrero	438,85	222,16	967,14	391,31	141,48	1668,87	1668,87	2220,0
Marzo	371,96	200,37	967,27	391,44	141,67	1676,94	1676,94	2128,6
Abril	377,07	201,51	967,07	390,19	141,37	1676,81	1676,81	2133,3
Mayo	370,57	199,46	967,26	390,56	141,66	1677,13	1677,13	2125,3
Junio	0,03	29,47	967,12	389,59	141,45	1680,02	1680,02	1563,8
Julio	375,39	202,31	965,54	382,73	139,11	1679,43	1679,43	2121,1
Agosto	376,42	201,83	965,37	381,63	138,86	1676,87	1676,87	2120,1
Septiembre	400,85	204,69	965,83	383,1	139,54	1675,53	1675,53	2151,0
Octubre	394,28	202,92	966,45	385,22	140,46	1678,24	1678,24	2146,0
Noviembre	400,71	204,91	966,27	384,06	140,19	1678,85	1678,85	2153,2
Diciembre	398,1	204,66	965,47	380,44	139,01	1674,5	1674,5	2144,6

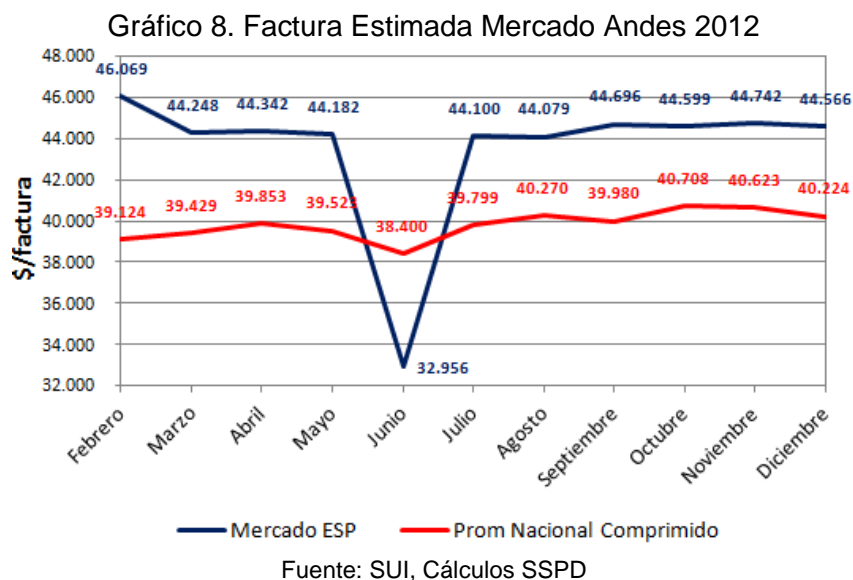
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado de Andes, la componente G de suministro de gas natural representó durante 2012 entre el 17 y 20% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³; durante este año el precio de suministro registrado por la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. fue superior entre un 15 y 35% respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia.

⁵ El costo promedio nacional de transporte de gas se estimó a partir de una muestra de 102 mercados; en promedio durante 2012, la componente T, presentó los siguientes costos a nivel nacional: Enero: \$180/m³, Febrero: \$183/m³, Marzo: \$182/m³, Abril: \$183/m³, Mayo: \$176/m³, Junio: \$167/m³, Julio: \$185/m³, Agosto: \$170/m³, Septiembre: \$176/m³, Octubre: \$181/m³, Noviembre: \$175/m³, Diciembre: \$179/m³.

⁶ Resolución CREG 071 de 2011, modificada por las resoluciones CREG 191 de 2011 y 072 de 2012

Conforme lo observado en la tabla anterior, hay inconsistencias en la calidad de la información tarifaria por cuanto para el mes de junio de 2012 se encuentra que el costo de suministro fue de \$0,03/m³ y el de transporte por ducto de \$29,47/m³, valores evidentemente erróneos, por lo cual se recomienda validar la información tarifaria cargada por la Promotora de Servicios Públicos y requerir por las posibles inconsistencias en el cargue de la información al SUI y, de ser el caso, solicitar la reversión de la misma a la brevedad posible.



Teniendo en cuenta que Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución gas natural comprimido en el mercado de Andes, la estructura tarifaria incluye el costo de transporte remunerado a través de la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga, Tv, la cual representa entre el 43 y 61% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³ así como la componente que remunera el costo asociado a la compresión del combustible para su transporte, Pm, equivalente al 6,5% del valor de la factura promedio.

De igual forma, es relevante mencionar que aún cuando el cargo de Distribución aprobado para el mercado de Andes incluye una componente de inversión del Fondo Especial Cuota de Fomento⁷, la información de tarifas registrada por el prestador al SUI así como análisis posteriores indican que el prestador presuntamente ha incurrido en una aplicación incorrecta del régimen tarifario por cuanto no ha hundido las inversiones de la Nación debidamente, asunto que ha venido siendo objeto de análisis por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos durante 2012.

Como se observa en el gráfico anterior y sin considerar el valor observado en el mes de junio afectado por las inconsistencias en el cargue de las componentes de suministro y transporte, el valor de la factura promedio estimada de 20m³ osciló entre \$46.069/factura y \$44.079/factura, es decir en un rango de \$1.990/factura, manteniéndose superior al valor de la factura promedio nacional de los mercados atendidos mediante Gas Natural Comprimido.

Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante 2012 correspondiente a \$46.069/factura para enero de 2012, es

⁷ Resolución CREG 127 de 2011, modificada por la resolución CREG 193 de 2011

un 1,8% menos costoso en comparación con el precio promedio del cilindro de 40 libras de GLP en dicho municipio; el cálculo a continuación confirma tal afirmación:

1. Conversión del costo del Gas Natural en unidades de energía:

$$46.069 \text{ \$/factura} = \frac{\$46.069}{20\text{m}^3} = 2.303 \frac{\$}{\text{m}^3} \left(\frac{0,3048\text{m}}{1\text{ft}} \right)^3 \left(\frac{1\text{ft}^3}{1.000\text{BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000\text{BTU}}{1\text{MBTU}} \right)$$

$$46.069 \text{ \$/factura} = 65.226 \text{ \$/MBTU}$$

Nota: Se asume un poder calorífico del gas de 1000 BTU/ft³
No se consideran otros conceptos asociados a la prestación del servicio de gas por red (cargo por conexión, instalación interna, revisiones técnicas reglamentarias, subsidios al consumo, entre otros)

2. Conversión del costo del cilindro de 40 lbs en unidades de energía:

$$58.224 \text{ \$/cilindro} = \frac{\$58.224}{18\text{kg}} = 3.235 \frac{\$}{\text{kg}} \left(\frac{2,02\text{kg}}{1\text{Galon}} \right) \left(\frac{1\text{Galon}}{98.400\text{BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000\text{BTU}}{1\text{MBTU}} \right)$$

$$58.224 \text{ \$/cilindro} = 66.403 \text{ \$/MBTU}$$

Nota: Se asume un poder calorífico ponderado por la producción de las fuentes reguladas de GLP de 98.400 BTU/Galón (fuente: Ecopetrol) y una densidad absoluta del GLP de 2,02 kg/galón.

El valor del cilindro de 40 libras corresponde al promedio de las tarifas en vehículo repartidor registrado en el SUI para el mes de enero de 2012 en el municipio de Andes.

Mercado Cimitarra

Tabla 17. Componentes Tarifarios Mercado Cimitarra GLP Redes 2012

Mes	Gt (\$/galon)	Et (\$/galon)	Nt (\$/galon)	Tt (\$/galon)	Fv (gal/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Enero	2837,61	132,93	145,00	382,00	1,01	1337,40	2706,54	2706,54	4943,63
Febrero	2901,94	130,06	185,00	380,01	0,98	1333,19	2619,95	2619,95	4954,75
Marzo	2901,94	130,06	185,00	384,66	1,26	1333,60	2632,61	2632,61	5996,12
Abril	2330,41	132,41	190,52	381,88	0,29	1329,35	2632,41	2632,41	2223,93
Mayo	2468,60	133,36	184,37	458,56	1,06	1330,64	2632,92	2632,92	4875,00
Junio	2328,52	132,82	192,60	378,99	1,00	1481,40	2637,45	2637,45	4580,93
Julio	2328,52	132,82	193,18	381,16	1,02	1303,96	2636,52	2636,52	4474,90
Agosto	1384,34	132,44	192,50	405,00	1,02	1300,23	2632,52	2632,52	3516,49
Septiembre	1529,65	133,18	193,18	383,20	1,07	1305,23	2630,41	2630,41	3760,99
Octubre	1721,14	134,64	193,18	378,40	1,09	1312,45	2634,67	2634,67	4036,75
Noviembre	1736,88	136,47	192,51	375,64	0,98	1460,42	2635,62	2635,62	3910,69
Diciembre	1849,73	137,30	192,18	364,15	1,09	1296,18	2732,17	2732,17	4144,91

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado de Cimitarra, la componente Gt de suministro de GLP representó durante 2012 entre el 37 y 59% del valor de la factura promedio estimada de 7,26 m³⁸.

⁸ Mediante resolución UPME 129 de 2007, se estableció como consumo de subsistencia para el consumo de GLP por redes el valor de 7,26 m³.

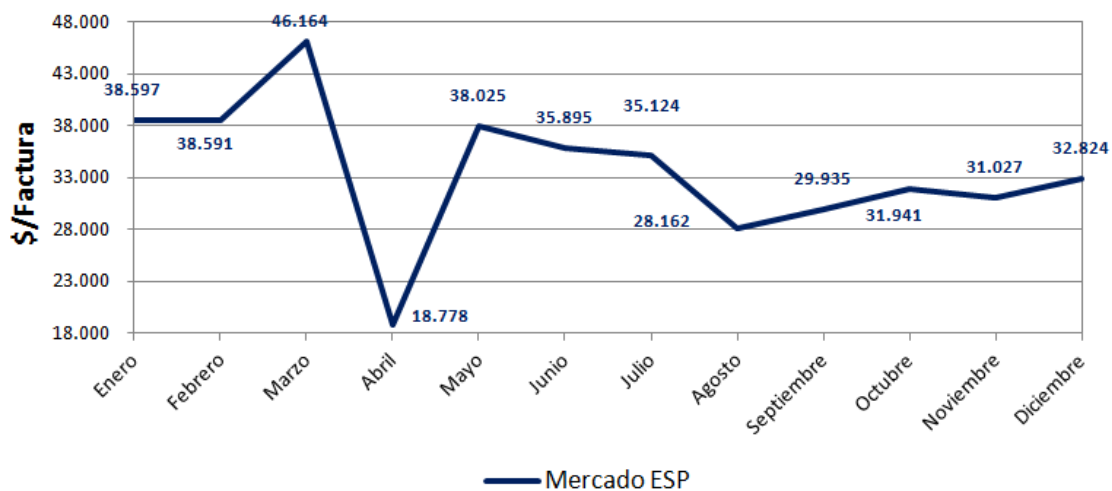
Conforme la información tarifaria registrada al SUI, se observa que la Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. presuntamente ha facturado a sus usuarios del mercado de Cimitarra un precio de suministro Gt superior respecto al Precio Máximo Regulado de suministro de GLP registrado al SUI por el Comercializador Mayorista Ecopetrol S.A. para el producto proveniente de la fuente de producción de Barrancabermeja en los meses de febrero, marzo, mayo, junio, julio y diciembre de 2012, superando el precio máximo regulado hasta en \$944/galón, lo que equivale a \$962/m3.

Dado lo anterior, se recomienda efectuar un análisis detallado sobre la aplicación del régimen tarifario por parte del prestador en la totalidad de los mercados atendidos mediante GLP por redes.

Por su parte, la componente de transporte por ductos, Et, representó entre el 2 y 4% del valor de la factura promedio estimada mostrando valores que variaron \pm \$2,9/galón con respecto a los cargos de transporte definidos para entregas en la terminal del poliducto Galán - Chimitá.

Es oportuno recordar que de conformidad con la regulación vigente el margen de Comercialización Mayorista, Nt, se encuentra definido como cero (0) a partir de la entrada en vigencia de la resolución CREG que aprobó los cargos de transporte por ductos establecidos con base en la resolución CREG 122 de 2008, es decir, las resoluciones CREG 016 y 099 de 2010, razón por la cual se observa una presunta aplicación errónea del régimen tarifario para el caso del mercado de Andes por cuanto el prestador ha facturado a sus usuarios valores distintos de cero (0) que oscilan entre los \$55/m3 y \$234/m3 por este concepto.

Gráfico 9. Factura Estimada Mercado Cimitarra 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Finalmente, es igualmente valido mencionar que aún cuando el cargo de Distribución aprobado para el mercado de Cimitarra incluye una componente de inversión del Fondo Nacional de Regalías⁹, la información de tarifas registrada por el prestador al SUI así como análisis posteriores indican que el prestador presuntamente ha incurrido

⁹ Resolución CREG 007 de 2011

en una aplicación incorrecta del régimen tarifario por cuanto no ha hundido las inversiones de la Nación debidamente, asunto que ha venido siendo objeto de análisis por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos durante 2012.

La estimación del valor de la factura promedio de 7,26m³ a partir de la información tarifaria registrada por el prestador al SUI indica que ésta osciló entre \$46.164/factura y \$28.162/factura, es decir en un rango de \$18.002/factura; en este aspecto, vale señalar que el factor volumétrico tuvo una fluctuación representativa que para el mes de abril resultó en 0,29 galones/m³ impactando de considerablemente el valor del cargo variable y en consecuencia el costo de prestación del servicio.

Por lo anterior, se recomienda adoptar estrategias de validación de la información de inventarios y volúmenes efectivamente medidos a la salida de la estación convertidora del Distribuidor, conforme lo previsto en la regulación.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 18. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	33%	No cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	5,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	596,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	218,8	No cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,5	No cumple

Fuente: SUI

Proviservicios da cumplimiento únicamente con el indicador de cobertura de intereses de los cinco indicadores de gestión establecidos en la resolución CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004.

Los indicadores más críticos son los de liquidez, los cuales presentan resultados muy deficientes con una razón corriente de 0,5 para 2012 y 2011; una rotación de cartera con niveles excesivos con 596 días para el 2012, lo que demuestra bajos planes de acción de recuperación y una mala gestión por parte del área de recaudo.

Sobre los indicadores de gestión el Auditor Externo de Gestión y Resultados no presentó al momento de realizar éste análisis, comentarios que aclaren cada uno de los incumplimientos.

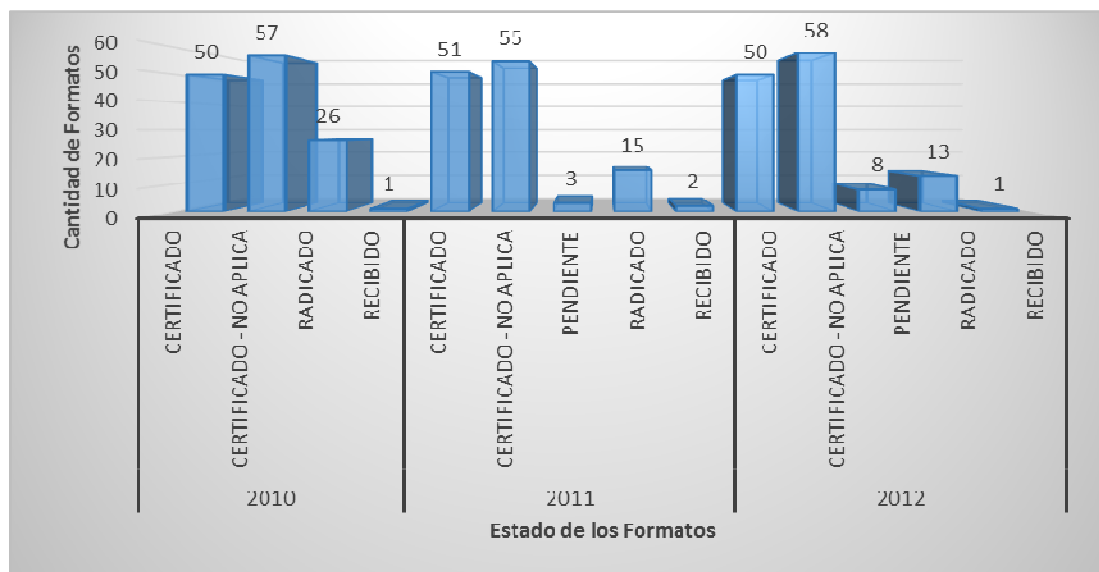
6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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 6,92% equivalente a 9 formatos pendientes.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para el año 2012 es del 44,62% lo que corresponde a 58 formatos.

Tabla 19. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

NOMBRE FORMATO
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS

FORMATO CE-001 - GAS
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
CONCEPTOS FLUJO DE CAJA GAS RES 2395
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO GAS RES 2395
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO GAS RES 2395
NOVEDADES PDF GAS NATURAL
ORGANIGRAMA PDF GAS NATURAL
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO GAS PDF NATURAL

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 19, la empresa certificó en total 58 formatos como “No Aplica”, de los cuales 51 son los formatos: Información Comercial de Usuarios No Regulados, Información de Usuarios Industriales Exentos de Contribución, C1 Información Suspensiones No Programadas, C2. Compensaciones Residenciales No Residenciales y C3. Información de Suspensiones Programadas, los cuales aplican a Proviservicios dada su actividad como Distribuidor.

También se encuentran 7 formatos de los tópicos financieros y de auditoría, 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 formato B1 Información Comercial de Usuarios Regulados, en el cual se evaluó el contenido del campo de Cargo Fijo de los usuarios de estratos 1 y 2, campo que no debe presentar valores mayores a cero de conformidad con la normatividad vigente aplicable en materia de subsidios. Al respecto, se encuentra que la Promotora de Servicios Públicos S.A E.S.P. tiene cuatro (4) facturas erradas en la cual registra el cobro de cargo fijo para el mes de marzo del año 2012 por valor de \$994.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Se realizó visita los días 4,5 y 6 de junio de 2012 al prestador en sus instalaciones, al observarse un alto apalancamiento con terceros y problemas de liquidez en el corto plazo, las cuales de acuerdo con lo expuesto por la empresa se subsanarán al realizarse una capitalización por parte de los accionistas para el 2013 de \$2.250 millones. Durante la visita se evidenciaron diferencias contables sobre los estados financieros 2011, las cuales se subsanaron mediante la solicitud de reversión de estados financieros.

En desarrollo de los procesos de vigilancia y control de los aspectos técnicos durante 2012 se efectuó visita en el mes de septiembre a los municipios de Marquetalia y Pensilvania en el departamento de Caldas, verificando que la empresa cumple con los parámetros de indicadores de calidad en la prestación del servicio en los mencionados municipios, del mismo modo, se evidenció el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 3728 respecto a los aspectos técnicos en las redes de los sistemas de distribución.

De igual forma en desarrollo del contrato 529 de 2012 suscrito con la firma Delvasto & Echeverría, se visitaron durante el segundo semestre del año los municipios de Zapatoca y Río de Oro efectuando 77 mediciones para evaluar los indicadores de calidad IPLI e IO. Así mismo, se verificó en las instalaciones de la empresa el cumplimiento de los indicadores IRST y DES.

A partir del análisis efectuado, no se evidenció ningún incumplimiento por parte de la Proviservicios frente a los indicadores de calidad en las poblaciones visitadas.

De conformidad con la normatividad vigente, se mantuvo seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la Empresa verificando la información de publicaciones tarifarias y facturación aportada por el prestador así como el registro de información tarifaria al SUI.

Si bien los meses de junio y septiembre de 2012 la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible efectuó visitas con el fin de adelantar una auditoría financiera y contable así como de aspectos técnicos (indicadores de calidad, diseño, operación y mantenimiento de la infraestructura de distribución) no se trataron aspecto tarifarios.

De otra parte, ante los hallazgos por la presunta aplicación indebida del régimen tarifario en los mercados donde se efectuaron inversiones de La Nación, se iniciaron las acciones de seguimiento y control respectivas convocando al prestador a reuniones con el fin de socializar los análisis preliminares realizados por la Superintendencia, así como solicitar la adopción de medidas por parte del prestador para subsanar la situación.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La empresa tiene una estructura de activos con predominio de cuentas de anticipos, dado a la gran cantidad de recursos que recibe por parte del Estado para la cofinanciación de proyectos de infraestructura y conexiones.

Hay un aumento de la rotación de cartera considerable (75,37%) entre el 2011 y 2012, el nivel de su cartera supera los niveles de normalidad, la rotación de cartera para el 2012 termina en 596 días.

Se programará visita al prestador en el segundo semestre de 2013 para revisar aspectos relacionados con la viabilidad financiera del prestador.

El Auditor Externo de Resultados no presentó información relacionada con la viabilidad financiera del prestador, lo que implica un desconocimiento sobre el concepto que éste tenga al respecto, dificultando las acciones de vigilancia y control por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas. Por lo anterior, con radicado SSPD 20132300330421 se solicitó al auditor el cargue inmediato de información, al generarse una alerta ante la falta de reporte por parte de éste.

Por otra parte, con base en la información referida en el aparte técnico elaborado por el Auditor Externo, se destaca el presunto incumplimiento a los indicadores de calidad, especialmente el indicador IO y el indicador IRST, situación que se cataloga como grave toda vez que puede derivar en situaciones de riesgo en la seguridad de los usuarios. Por tal razón se requiere adelantar una reunión con el prestador a fin de conocer y dar seguimiento a las acciones implementadas hasta el momento para dar cumplimiento al 100% de los indicadores de calidad.

A su vez, dado que el Auditor Externo afirma que la empresa cuenta con tres días hábiles consagrados en el Código de Distribución de Gas Combustible para atender a un usuario en el caso de presentarse una emergencia en torno al cumplimiento del indicador IRST, es oportuno aclarar que si bien el citado Código relaciona el tiempo para agendar una cita o para fijar una visita, en ningún caso la atención de incidentes del indicador IRST reportados como emergencias se deben atender en tiempos inferiores a una hora.

En este sentido, es necesario que la empresa evalúe la gestión y criterios conceptuales manejados por su Auditor Externo.

Frente a las visitas de carácter técnico, es necesario que la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible evalúe los mercados en los cuales la empresa ha incursionado recientemente con el ánimo de verificar su cumplimiento normativo en cuanto a indicadores de calidad como normas técnicas, en especial la NTC 3728 sobre redes, como estrategia de seguimiento y acompañamiento a las gestiones de mejora implementadas por la empresa.

A partir del análisis propuesto en el aspecto comercial y con base en el contrato revisado se observa que la Promotora de Servicios Públicos S.A. ESP, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo en el contrato de prestación del servicio de GLP por redes, frente a los numerales 4) y 22) y en el contrato de prestación del servicio de Gas Natural en los numerales 4), 6), 18) y 22) no se da aplicación a lo establecido en la regulación, como se muestra a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
GAS LICUADO DE PETRÓLEO POR RED	
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	Se incluyen claramente las obligaciones, pero en cuanto a deberes y derechos se sugiere revisar el contenido y hacer mayor precisión.
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.	Si bien se incluye la obligación de constituir garantías no se especifica en qué consisten ni se hace referencia al artículo 147 de la Ley 142 de 1994
GAS NATURAL	
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	Se incluyen claramente las obligaciones, pero en cuanto a deberes y derechos se sugiere revisar el contenido y hacer mayor precisión.
6) Área geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	Si bien deja el espacio en blanco para indicar el lugar de suscripción del contrato no se identifica el área geográfica para la prestación del servicio.
18) Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores	Se establece exclusividad en la instalación por parte de PROVISERVICIOS. Cláusula 25.
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.	Si bien se incluye la obligación de constituir garantías no se especifica en qué consisten ni se hace referencia al artículo 147 de la Ley 142 de 1994

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 en el sentido de ajustar el texto del contrato de condiciones uniformes, actualizando lo pertinente a la resolución CREG 059 de 2012 y demás regulación expedida con posterioridad a la última actualización realizada al contrato.

Frente a la información de PQR, se observa que la Promotora de Servicios Públicos, presenta un incremento del 47.35% sobre el total atendido en el año 2011, registrando un porcentaje del 89.66% en la causal "*Alto Consumo*" en el año 2012.

Por lo anterior, se recomienda requerir a la empresa para que rinda un informe sobre las motivaciones en que se basan estas reclamaciones y sobre las acciones adoptadas para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio, enfatizando en la necesidad de clarificar las circunstancias que ocasionaron cobro por alto consumo.

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 la implementación de la resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento de la regulación por parte de la empresa.

Se recomienda mantener el análisis sobre la aplicación del régimen tarifario en los mercados atendidos por la Promotora de Servicios Públicos por cuanto se observa una presunta aplicación incorrecta del régimen tarifario al no haberse hundido las inversiones de la Nación debidamente y dado que en el caso de los mercados atendidos mediante GLP por red se encuentran presuntas falencias que pueden impactar de forma importante el costo de prestación del servicio.

A nivel interno, se recomienda incorporar al Sistema Único de Información, reportes para el análisis de información comercial y tarifaria para los mercados atendidos mediante GLP por redes de distribución de manera análoga al sector de gas natural por cuanto en el caso particular de la Promotora de Servicios Públicos, se encuentran 6 mercados atendidos con este combustible.

Se recomienda requerir al prestador las aclaraciones respecto a la información de consumos registrada para 2011, la cual refleja un descenso en los volúmenes consumidos del 38% aun cuando se dio un crecimiento menor del número de suscriptores en servicio para dicho año.

Las altas coberturas alcanzadas por el prestador en los mercados que atiende mediante gas natural, obedecen en buena medida al tamaño de los mismos que en algunos casos incluyen poblaciones que no superan más de 1000 usuarios; de otra parte, es notable la participación de los fondos públicos en las inversiones de los proyectos de infraestructura de distribución de gas combustible ejecutados por dicha empresa lo cual claramente contribuye a la mayor cobertura en dichas poblaciones.

Es conveniente oficiar al Ministerio de Minas y Energía para que actualice la información de cobertura para los mercados atendidos mediante Gas Licuado del Petróleo por Red, por cuanto a la fecha sólo se registra información de coberturas al corte del 30 de junio de 2011.

Dentro de los aspectos de análisis, se recomienda efectuar una revisión de las condiciones de contratación de la capacidad de transporte con la Comercializadora Energética del Oriente – ENERCOR para la atención del mercado de Marquetalia y Pensilvania por cuanto la componente de transporte es notablemente alta respecto a la media nacional.

Así mismo, se requiere validar la calidad de la información tarifaria cargada por la Promotora de Servicios Públicos y requerir por las posibles inconsistencias en el cargue de la información al SUI.

Se recomienda adoptar estrategias de validación de la información de inventarios y volúmenes efectivamente medidos a la salida de la estación convertidora del Distribuidor, conforme lo previsto en el régimen tarifario vigente para la determinación del factor volumétrico aplicable a los mercados atendidos mediante GLP por red.

De acuerdo con lo señalado en el presente informe, la verificación de los aspectos de calidad y reporte de información al SUI indica que la empresa cuenta con 15 formatos pendientes de certificación por lo que se recomienda requerir al prestador para que efectúe el cargue de la información pendiente a la brevedad posible.

Por otra parte, 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, como trabajo posterior 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.

