

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

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

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: KPMG ADVISORY SERVICES LTDA.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Norgas S.A. ESP se encuentra constituida como sociedad Anónima, iniciando operaciones en 1968, para desarrollar las actividades de comercialización mayorista y minorista de GLP.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$4.987 millones y tiene su sede principal en Cúcuta en el departamento del Norte de Santander. Su última actualización en RUPS fue el día 09 de Marzo de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Sociedad Anonima
Razón social	Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P.
Sigla	Norgas S.A. E.S.P
Nombre del gerente	Victor Alfonso Niño

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$127.571.299.836	\$118.262.487.398	7,87%
Activo Corriente	\$7.002.037.534	\$14.941.709.414	-53,14%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$31.297.458.999	\$30.017.746.915	4,26%
Inversiones	\$16.099.812.010	\$12.530.859.267	28,48%
Pasivo	\$26.087.300.999	\$21.898.661.883	19,13%
Pasivo Corriente	\$6.729.898.068	\$4.676.773.795	43,90%
Obligaciones Financieras	\$3.539.151	\$4.729.897	-25,17%
Patrimonio	\$101.483.998.837	\$96.363.825.515	5,31%
Capital Suscrito y Pagado	\$4.987.157.580	\$4.987.157.580	0,00%

Fuente: SUI

Los activos registraron aumentos de 7,87% con respecto al 2011, encontrándose en \$127.571 millones, explicado por los incrementos presentados de \$3.149 millones en

deudores, de los cuales el 11,24% corresponden a clientes relacionados con el servicio y el 88,7% a otros deudores, siendo estos último quienes mostraron el crecimiento, especialmente al originarse cuentas por cobrar a vinculados económicos por \$12.414 millones, de acuerdo con las notas a los estados financieros.

El activo fijo mostró un incremento del 4,26%, ubicándose en \$31.297 millones, observándose un fuerte incremento en el rubro de maquinaria y equipo el cual ascendió en \$1.722 millones en razón a inversiones realizadas en cilindros de marca con el fin dar cumplimiento a la nueva normatividad.

Los pasivos aumentaron a \$26.087 millones en el 2012, equivalentes a un ascenso del 19,13%, producto del crecimiento en cuentas por pagar del 9,60%, dentro de las cuales la cuenta que mantiene una mayor participación es la relacionada con el depósito de garantía por un valor de \$15.799 millones, la cual contribuye al pasivo total en 60,56%.

Se resalta adicionalmente la cuenta de pasivos estimados la cual pasó de \$1.450 millones en el 2011 a \$2.272 millones en el 2012, en donde el concepto de provisión por mantenimiento de cilindros es el rubro mas relevante con el valor de \$2.433 millones.

El patrimonio pasó de \$96.364 millones en el 2011 a \$101.484 millones en el 2012, representando un crecimiento del 5,31%, principalmente por el incremento de la utilidad final del ejercicio la cual presentó un aumento del 45,08% cerrando el año en \$12.674 millones. El rubro se encuentra conformado por un capital suscrito y pagado de \$4.987 millones, reservas de \$3.065 millones, superávit por valorizaciones de \$59.124 millones y revalorización del patrimonio de \$9.149 millones.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$67.319.850.378	\$73.078.783.648	-7,88%
COSTOS OPERACIONALES	\$53.307.372.027	\$71.889.629.414	-25,85%
GASTOS OPERACIONALES	\$6.987.283.852	\$4.750.198.864	47,09%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$7.025.194.499	(\$3.561.044.630)	-297,28%
OTROS INGRESOS	\$6.417.635.049	\$13.191.324.140	-51,35%
OTROS GASTOS	\$768.640.977	\$894.372.304	-14,06%
GASTO DE INTERESES	\$2.326.892	\$591.024	293,71%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$12.674.188.571	\$8.735.907.206	45,08%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales descendieron en 7,88%, los cuales en el 2011 se encontraron en \$73.079 millones para quedar en el 2012 en \$67.320 millones, observándose caídas en las ventas de comercializador mayorista, de cilindros y tanques estacionarios y otras actividades relacionadas.

Igualmente, los costos operacionales descendieron en el último año en 25,85%, ubicándose en \$53.307 millones en el 2012, explicado por los recortes en los ingresos que ocasionan la disminución en la compra del gas combustible, rubro que pasó de 44.497 millones en el año anterior a \$32.617 millones, mostrando una reducción de \$12.320 millones

Los gastos operacionales aumentaron en el último año en 47,09%, ubicándose en \$6.987 millones, de los cuales el rubro de depreciaciones, amortizaciones y provisiones presentó el mayor incremento pasando de \$2.413 millones en el 2011 a \$4.760 millones en el último año, mostrando un crecimiento del 97,26%, especialmente por el ascenso en la provisión de obligaciones fiscales ante la espera de un mayor pago de impuestos para el próximo año.

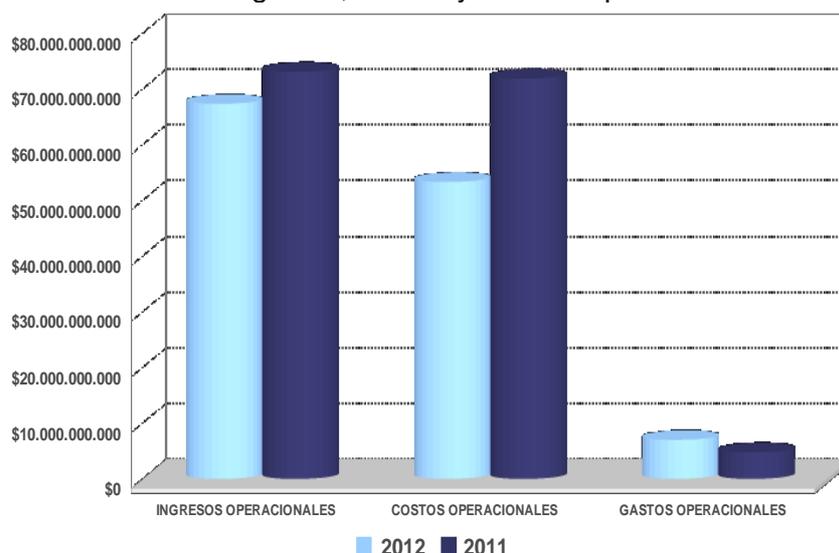
En el 2012 se registró utilidad operacional de 7.025 millones, luego de presentarse perdida en el año anterior de 3.561 millones, gracias al recorte en los costos de la operación que permitieron generar beneficios de la prestación del servicio público ante el descenso en los ingresos del periodo.

Los ingresos no operacionales disminuyeron a \$6.418 millones en el último año, especialmente por el descenso en extraordinarios de \$6.640 millones, producto de menores beneficios recibidos por concepto de recuperaciones por cobro de chatarra de cilindros.

De igual manera los gastos no operacionales descendieron en el último año en 14,06% ubicándose en \$769 millones, como consecuencia a la reducción de gastos relacionados con depreciación de cilindros dados en baja, siembra de cilindros, gastos legales y pérdidas en bajas de propiedad, planta y equipo.

Finalmente, la utilidad neta pasó de \$8.735 millones en el 2011 a \$12.674 millones en el 2012, representando un incremento del 45,08% con respecto al año anterior, siendo mayor a la generada por la operación como consecuencia de los grandes ingresos no operacionales registrados en el 2012.

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	1,0	3,2
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	9,3	14,6
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	6,8	4,8
Activo Corriente Sobre Activo Total	5,49%	12,63%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	20,4%	18,5%
Patrimonio Sobre Activo	79,6%	81,5%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	25,8%	21,4%
Cobertura de Intereses – Veces	6.248,6	13.135,5
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	14.539.881.822	7.763.403.169
Margen Operacional	21,6%	10,6%
Rentabilidad de Activos	11,4%	6,6%
Rentabilidad de Patrimonio	15,0%	8,2%

Fuente: SUI

Liquidez:

La empresa cuenta con una razón corriente de 1 veces, muy inferior a la presentada en el 2011 de 3,2 veces dado a la disminución del activo corriente en 53,14%, especialmente en cuentas por cobrar correspondientes al servicio público que de acuerdo con las notas a los estados financieros, la reducción se dio por el descenso en el valor cobrado a Ecopetrol por concepto de trasiego o traslado de GLP a plantas y proveedores, servicios de almacenamiento e incentivos por el cumplimiento de las metas en compra de GLP.

De la misma manera, el efecto en la reducción de las cuentas por cobrar señaladas anteriormente, permitieron que la rotación de cuentas por cobrar disminuyera en el último año a 9 días, luego de encontrarse en 15 días, siendo ambos buenos periodos de rotación que implican poca financiación a clientes.

La rotación de cuentas por pagar aumentó en el último año, ubicándose en 7 días luego de estar en 5 días en 2011, sin embargo el resultado es óptimo encontrándose dentro del periodo comercialmente aceptable de 60 días.

Endeudamiento:

En el año 2012, el nivel de endeudamiento asciende a 20,4%, en el cual se evidencia un incremento de 1,93% con respecto al año anterior que se ubicaba en 18,5%, ocasionado en el aumento en cuentas por pagar, específicamente relacionadas con los depósitos recibidos por los clientes ante la compra de cilindros.

El 79,6% de los recursos con los que cuenta la empresa para su funcionamiento son propios, porcentaje que aumentó con respecto a 2011, año en el cual el patrimonio de

la empresa representaba el 81,5% de los activos, esto debido al aumento del endeudamiento de la compañía en el 2012.

La cobertura de intereses presenta un resultado elevado en comparación con empresas del sector, las cuales registran un promedio de 4,5 veces, como consecuencia de los bajos intereses que debe pagar la empresa por su financiamiento, los cuales a cierre de 2012 se encuentran en \$2 millones de pesos.

Rentabilidad:

El EBITDA se incrementó en 87,29% con respecto a 2011, pasando de 7.763 millones en dicho año a 14.540 millones en el 2012, producto del descenso en los costos de la operación. Por lo anterior, se desarrolló un aumento del margen operacional en el último año, el cual fue de 21,6%.

La rentabilidad del activo y del patrimonio presentaron crecimiento en el último año, encontrándose en 11,4% y 15% respectivamente, con lo cual se puede concluir que la empresa aprovechó los recursos en activos fijo y de capital con los que cuenta, para generar mayores utilidades para cubrir el costo de los pasivos y dejar rendimientos para los socios.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P. desarrolla actividades como Comercializador Mayorista (Nuevo Marco Regulatorio), Distribuidor Inversionista, Comercializador Minorista y Distribuidor - Comercializador por red, para lo cual cuenta con 3 plantas de envasado y 2 plantas almacenadoras, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 5. Infraestructura de Almacenamiento y Envasado de Norgas

Departamento	Municipio	Tipo de Planta	Capacidad (Galones)
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	Envasadora	379.000
NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	Envasadora	130.000
SANTANDER	BUCARAMANGA	Almacenadora	321.906
SANTANDER	BUCARAMANGA	Envasadora	480.000
SANTANDER	GIRON	Almacenadora	346.812

Fuente: SUI

La empresa distribuye GLP a 583 tanques estacionarios, de los cuales 320 son de propiedad de los usuarios y 263 son propios de la prestadora; los tanques estacionarios atendidos por Norgas se encuentran distribuidos entre los departamentos de Boyacá (1), Norte de Santander (343) y Santander (239)

En cuanto a la infraestructura de establecimientos para almacenamiento y comercialización de cilindros de GLP, la empresa reportó al SUI durante el último año lo siguiente:

Tabla 6. Depósitos y Expendios de GLP

Departamento	Datos	Depósito	Expendio
ARAUCA	No.	2	37
	Capacidad (galones)	18.000	2.788
BOLIVAR	No.		28
	Capacidad (galones)		6.272
BOYACA	No.		3
	Capacidad (galones)		162
CESAR	No.		2
	Capacidad (galones)		140
NORTE DE SANTANDER	No.	2	491
	Capacidad (galones)	20.300	48.960
SANTANDER	No.	1	421
	Capacidad (galones)	11.800	42.010
No. Total		5	982
Capacidad (galones) total		50.100	100.332

Fuente: SUI

Durante 2012, la empresa tuvo entre sus principales proveedores de GLP a las empresas Compañías Asociadas de Gas S.A. E.S.P., Ecopetrol S.A., Gas de Santander S.A. E.S.P. y Gases de Antioquia S.A. E.S.P., quienes suministraron producto a través de los puntos de entrega Cartagena, Chimitá, Facatativá (Mansilla), Puerto Salgar y Cusiana.

Por otra parte, dentro de los principales clientes de Norgas S.A. E.S.P., se encontraron las empresas Colgas de Occidente S.A. E.S.P., Compañías Asociadas de Gas S.A. E.S.P., Gas and Oil Engineering S.A. E.S.P., Gas de Santander SA ESP, Gases de Antioquia SA ESP, Gases del Oriente S.A. E.S.P., Gases del Sur de Santander S.A. E.S.P., Hega S.A. E.S.P., Montagas S.A. E.S.P., Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios S.A. E.S.P., Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P., Proyectos de Ingeniería y Comercialización de Gas S.A. E.S.P., Servicios Públicos de Colombia S.A. 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.

“(…) Mantenimiento en Plantas, Tanques y Equipos

NORGAS desarrolla actividades de Comercializador Mayorista, Distribuidor, Distribuidor de GLP por redes y Comercializador Minorista, para lo cual cuenta con: 3 Plantas de almacenamiento y envasado en Cúcuta, Bucaramanga y Pamplona. 5 Depósitos ubicados en Tibú, San Gil, Ocaña, Arauca y Saravena.

NORGAS es parte del Grupo Empresarial INVERSIONES DEL NORDESTE S.A. (en adelante INSA). Por lo anterior, la Dirección Nacional de Operaciones de INSA se encarga de establecer los procesos, procedimientos y planes de mantenimiento de las compañías.

Los tipos de mantenimiento se separaron en tres grupos, así: a) mantenimiento de flota de transporte; b) mantenimiento de tanques estacionarios; y c) mantenimiento de equipos de planta.

Mantenimiento de Flota de Transporte

Observamos que en el último trimestre del año 2012, INSA diseñó un plan de mantenimiento para la flota de transporte propia de todas sus compañías, la cual corresponde a 683 vehículos (76 de NORGAS), quedando por definir la flota de terceros que asciende a 255 (23 de NORGAS). Dicho plan entró en ejecución a partir del 1 de enero de 2013 y contempla: una caracterización del proceso de mantenimiento, la realización de instructivos de mantenimiento preventivo y correctivo, la estructuración de formatos de programas de mantenimiento por empresa y la verificación de los resultados periódicos de los planes para generar los correctivos necesarios. Adicionalmente, se estructurarán hojas de vida por vehículo para llevar una trazabilidad del proceso, así como indicadores de disponibilidad de la flota.

Para el año 2012, los mantenimientos eran correctivos, y se identificaban a partir de la falla que detectara el conductor, la cual reportaba al coordinador de flota, quien los autorizaba. Como resultado de la entrada del plan, la compañía espera reducir los costos de mantenimiento de flota, los cuales para el año 2012 ascendieron COP\$ 1.260 millones.

Mantenimiento de Tanques Estacionarios

NORGAS realiza un mantenimiento preventivo anual y quinquenal para cilindros y tanques estacionarios de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía 180853 del 2 de Junio de 2009, sin encontrar excepción.

Mantenimiento de Equipos de Planta

En la planta de NORGAS se realiza un mantenimiento preventivo y correctivo anual para los equipos y la red interna. Dicho mantenimiento incluye la calibración de los equipos certificada por las empresas Inprotec Ltda y Metrocontrol.

El plan de mantenimiento incluye: tuberías internas de transporte de GLP, Sistema Eléctrico, Reservorio de Agua, Sistema de Alarmas, Extintores, Sistema de Red contra Incendios, Bombas Hidráulicas, entre otros.

Durante el 2012, se cumplió con el programa establecido en el Plan de Mantenimiento.

Programa de Reposición de Cilindros y Tanques Estacionarios

Cilindros

Como parte de la regulación relacionada con el cambio de un esquema de parque universal de cilindros a un esquema de parque marcado de propiedad de los distribuidores, ordenado por la Ley 1151 de 2007, la CREG diseñó un programa detallado para la recolección y eliminación gradual de estos cilindros universales remplazándolos por cilindros marcados propiedad de cada

distribuidor. Este programa se inició en el mes de Junio de 2008 y finalizó el 31 de Julio de 2012, con metas de recolección de cilindros establecidas en las Resoluciones CREG 004, 107 y 178 de 2011.

NORGAS realizó el plan de reposición y mantenimiento de cilindros a partir 23 de junio de 2008, logrando recoger 24.301 cilindros universales, de los cuales se destruyeron 18.478, se repararon 5.823 y se ingresaron al sistema 23.739. Por esta labor recibió ingresos en 2012 de COP \$574 millones provenientes del Margen de Seguridad establecido por la CREG.

El parque total de cilindros de marca de NORGAS asciende a 392.051. Así mismo, existen 3.047 cilindros universales en proceso de remarcación o destrucción, dependiendo la clasificación.

Tanques Estacionarios

De acuerdo con la Resolución CREG 045 de 2008 fueron establecidas las reglas para la reposición y mantenimiento de tanques estacionarios utilizados para la prestación del servicio público domiciliario de GLP que habían sido reportadas al SUI por los distribuidores que los atienden. Las Resoluciones CREG 117 de 2010 y 048 de 2011 definieron los programas asociados.

La compañía a la fecha cuenta con 355 tanques estacionarios, a los cuales se les realizó la totalidad de mantenimiento durante el año 2012 a 100 de ellos.

Inversión en Mantenimiento y Reposición de Equipos

Las principales inversiones en mantenimiento y reposición de equipos realizadas por NORGAS en el año 2012, corresponden a 5 vehículos por COP\$334 millones, a 23.739 cilindros por COP\$2.151 millones y a 222 tanques estacionarios por COP\$960 millones.

Seguridad de Instalaciones de Usuarios Finales

NORGAS cuenta con un call center a través del cual se procesa cualquier información referente a problemas de seguridad del usuario. Sin embargo, la seguridad en las instalaciones de usuarios finales no es posible evaluarla debido a que la compañía no conoce el número de los mismos, ya que sus ventas se realizan a través de expendios y puntos de venta.

INSA se encuentra desarrollando un call center corporativo que le permita llegar a identificar el número de usuarios finales y poder tener este control.

Confiabilidad y Continuidad del Servicio

NORGAS cuenta con 1.119 expendios y puntos de ventas a través de los cuales vende 33.851 toneladas de GLP.

La capacidad de las plantas de almacenamiento y la planta de envasado de NORGAS es de 1.430 toneladas.

Mediante Resolución CREG 053 de 2011 se adoptó el Reglamento de Comercialización Mayorista de GLP, donde se define la normatividad para las transacciones de GLP al por mayor entre los diferentes agentes del mercado. Allí se estableció la asignación del producto con precio regulado proveniente de fuentes de producción nacional, a través de Ofertas Públicas de Cantidades - OPC.

INSA, de acuerdo con la demanda reportada por sus compañías, determina las cantidades mensuales de GLP a comprar y la fuente de suministro de donde se recibirá. Cuando NORGAS compra a Ecopetrol se hace a través de OPC y las fuentes son Cusiana, Cartagena y Barrancabermeja. En relación con los demás proveedores se compra a precios de mercado.

Como se puede observar, NORGAS tiene la capacidad de almacenamiento adecuada y el suministro garantizado en situaciones normales, para dar confiabilidad y continuidad al servicio a través de expendios, tanques estacionarios y puntos de venta.

Calidad del Producto

NORGAS ha establecido por planta los siguientes indicadores para asegurar la calidad del producto, los cuales vemos a diciembre de 2012, así: Abastecimiento, Devoluciones, Inventario Optimo De Cilindros, Inventario Optimo de GLP, Pintura, Confiabilidad Mantenimiento Mosquera y Costo De Envasado.

La compañía revisa estos indicadores para monitorear la calidad del producto en sus plantas de envasado y almacenamiento.(...)"

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

SERVICIO	TIPO DE CONTRATO	DESCRIPCIÓN
PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CILINDRO	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.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TANQUES ESTACIONARIOS	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 Nortesantandereana de Gas, desarrolla las actividades de Comercialización Mayorista, Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo, está sujeta al cumplimiento de las resoluciones CREG 023 de 2008 y CREG 053 de 2011.

No obstante, 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 este sentido, se realizó la verificación del cumplimiento de las disposiciones del artículo 20 de la resolución CREG 023 de 2008, en lo relacionado con los contratos de servicios públicos, obteniendo los resultados a continuación:

Tabla 8. Análisis del contenido mínimo del Contrato de Condiciones Uniformes (Suministro de GLP en Cilindros)*

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	Menciona el depósito de garantía pero no habla de alquiler.
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		
CONDICIONES UNIFORMES CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS PROPANO (GLP) SUMINISTRADO EN CILINDROS CELEBRADO ENTRE NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P "NORGAS" Y SUS USUARIOS. Consultado en www.sui.gov.co/rups. Julio 8 de 2013.				

Tabla 9. Análisis del contenido mínimo del Contrato de Condiciones Uniformes (Suministro de GLP a Tanques Estacionarios)*

NUMERAL	Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 023 de 2008. Artículo 20	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El precio del servicio y las condiciones de pago.	X		
2	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		
3	El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario.	X		
4	Los requisitos técnicos requeridos en la acometida, en el tanque y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente	X		
5	El costo de alquiler y/o de tenencia del tanque u otros equipos, en caso de que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.		X	Menciona el comodato precario y establece garantías, pero no costo de alquiler.
6	El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida, del tanque o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la red interna, entre otros.	X		
7	Los mecanismos de medición y facturación del combustible, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 7 de esta resolución.		X	
8	El área de operación del Distribuidor.	X		
9	Los mecanismos de atención de emergencias.	X		
10	Los mecanismos de atención al usuario.	X		
11	Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes.	X		
CONDICIONES UNIFORMES CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS PROPANO (GLP) SUMINISTRADO EN TANQUES ESTACIONARIOS CELEBRADO ENTRE NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P "NORGAS S.A." Y SUS USUARIOS. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS. Julio 8 de 2013.				

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos – PQR

Analizada la información reportada por Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa atendió en el año 2012 un total de 251 PQR, reflejándose la mayor concentración en las causales “Calidad del Servicio” y “Nivel de Contenido del Cilindro”, con participación equivalente al 75.90% y 21.08% del total atendido, cuyo detalle se muestra a continuación:

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

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
CALIDAD DEL SERVICIO	126	225	76,83%	89,64%
NIVEL DEL CONTENIDO DEL CILINDRO	35	24	21,34%	9,56%
OTRAS INCONFORMIDADES	3	2	1,83%	0,80%
TOTAL	164	251	100%	100%

Fuente: SUI

Por otra parte, se observa un incremento del 53.05% en el número de PQR atendidas durante 2012 con relación al 2011, año en el cual el total ascendió a 164.

En la tabla a continuación se detalla este comportamiento, en los diferentes departamentos donde opera el prestador:

Tabla 11. Peticiones, Quejas y Recursos a nivel Departamento
Variación 2012 vs. 2011

DEPARTAMENTO	AÑO 2011	AÑO 2012	VARIACIÓN	
	total	total	ABSOLUTA	%
CESRA	1		-1	-100,00%
SANTANDER	95	183	88	92,63%
NORTE DE SANTANDER	68	68	0	0,00%
TOTAL PQR	164	251	87	53,05%

Fuente: SUI

4.3 Régimen Tarifario

Durante 2012, Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P., prestó el servicio de distribución de GLP en cilindros en los departamentos de Norte de Santander, Santander, Cesar, Boyacá, Magdalena, Sucre y Bolívar.

En total estuvo presente en 121 municipios del país realizando la distribución desde sus 3 plantas de envasado ubicadas en Cúcuta, Bucaramanga y Pamplona; vale señalar que por el área geográfica de distribución de la empresa (Zona de frontera con la República Bolivariana de Venezuela) se presentan dificultades comerciales y de tarifas considerando los bajos precios de este combustible en el vecino país lo que genera constante contrabando de este producto y distorsiona los precios del mercado.

Nortesantandereana de Gas S.A ESP, pertenece al grupo Inversiones del Nordeste en la cual también participan Gases de Antioquia, Colgas de Occidente, Asogas, Gas de Santander y Montagas, entre otras, por lo que opera como Subsidiaria de la misma impartándose todas las directrices y direccionamientos como Grupo Empresarial a través de la Matriz.

Así mismo se debe resaltar que el grupo empresarial chileno COPEC, a través de su subsidiaria Abastecedora de Combustibles S.A, desde el año 2011, adquirió el 51% de Inversiones del Nordeste.

Se muestran a continuación las tarifas de este prestador considerando el desarrollo de sus actividades de Comercialización Mayorista, Distribución y Comercialización Minorista.

El análisis efectuado a continuación se establece con base en la información de tarifas registrada en el Sistema Único de Información – SUI, así como la regulación vigente en materia tarifaria aplicable a las actividades de Comercialización Mayorista, y lo establecido 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.

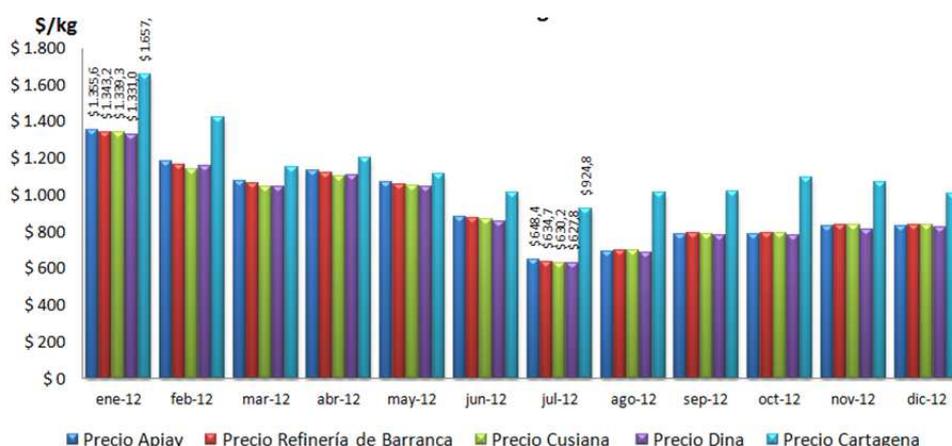
4.3.1 Tarifas aplicadas por el Comercializador Mayorista

Nortesantandereana de Gas S.A E.S.P., en su calidad de Comercializador Mayorista realizó compras durante 2012 por más de \$32.000 Millones un monto 28% inferior a las compras realizadas en el año 2011, sin embargo la cantidad de GLP comprado en 2012, presenta una diferencia de tan solo el 2% en comparación al año 2011.

Lo anterior muestra el menor precio que tuvo este producto en 2012; la empresa se abasteció de las fuentes reguladas de Barrancabermeja (87.5%), Refinería de Cartagena (2.1%) y Cusiana (10.4%), sus principales proveedores fueron Ecopetrol, Asogas y Gases de Antioquia.

Como mayorista, el costo de suministro de GLP trasladado a sus clientes corresponde como máximo al Precio Máximo Regulados de Suministro definido mediante las resoluciones CREG 066 de 2007 y CREG 123 de 2010 que según la información publicada por Ecopetrol S.A. corresponde a las siguientes cifras:

Grafica 2. Precio Máximo Regulado de Suministro Fuentes Reguladas 2012



Fuente: Ecopetrol S.A.

Durante 2012, Nortasantandereana de Gas S.A E.S.P. – Comercializador Mayorista reportó ventas cercanas a los \$34.000 Millones, esta información se contrastó con lo reportado en SUI por la empresa hallándose consistencia en la información.

Las ventas propias, es decir, del Comercializador Mayorista al Distribuidor correspondieron en 2012 al 88.3% de la cantidad total de GLP comercializada.

Tabla 12. Ventas de Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P. 2012.

Punto de Entrega	Cliente	Cantidad (Kg)	Valor venta(\$)
Chimitá	COLGAS DE OCCIDENTE SA ESP	112.411	81.398.818
Chimitá	COMPANIAS ASOCIADAS DE GAS S.A. ESP	803.157	792.848.950
Chimitá	GAS AND OIL ENGINEERING S.A.E.S.P	45.424	49.567.939
Chimitá	GAS DE SANTANDER S.A. E.S.P.	341.605	229.170.807
Chimitá	GASES DE ANTIOQUIA S.A. E.S.P.	362.641	319.662.289
Chimitá	GASES DEL ORIENTE S.A. ESP	739.677	1.199.819.763
Chimitá	GASES DEL SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P.	66.353	60.809.748
Chimitá	HEGA SA ESP	19.710	17.166.887
Chimitá	MONTAGAS S.A. E.S.P.	22.663	17.390.906
Chimitá	NACIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	112.280	100.871.107
Chimitá	NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.	28.395.388	29.844.491.536
Chimitá	PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.	989.688	1.008.515.123
Chimitá	PROYECTOS DE INGENIERIA Y COMERCIALIZACION DE GAS S.A. ESP.	161.982	172.373.979
Chimitá	PUBLISERVICIOS S.A ESP	11.833	12.623.114
TOTALES		32.184.812	33.906.710.966

Fuente: SUI

4.3.2. Tarifas como Distribuidor de GLP cilindros.

Las ventas como Distribuidor de GLP en cilindros ascendieron a 7.000 toneladas de GLP, cantidad considerable y la explicación radica en las dificultades para contar en ciertos casos con suministro en firme de Gas para la industria en Norte de Santander.

El precio unitario por kilogramo para la industria fue de 1507 \$/Kg, y para tanques estacionarios residenciales un 45% más costoso, alcanzando precio promedio de 2184.4 \$/Kg.

Tabla 13. Tarifa aproximada por Sector de Consumo

Ventas	Cantidad (Kg)	Valor (\$)	Precio Promedio (\$/Kg)
Sector Industrial	5.277.985	7.954.427.251	1507,10
Sector Comercial	1.394.194	3.036.467.777	2177,94
Sector Residencial	229.688	501.738.943	2184,44

Fuente: SUI

4.3.3. Tarifas para entregas a través de Expendio y Vehículo Repartidor – Comercializador Minorista

Las tarifas reportadas por Nortesantandereana de Gas S.A E.S.P. finalizaron el año 2012 con valores inferiores a los registrados en enero del mismo año, la disminución más representativa se da en el cilindro de 30 libras, con una caída cercana al 9.8%.

Tabla 14. Tarifa Promedio Nortesantandereana de Gas por Presentación

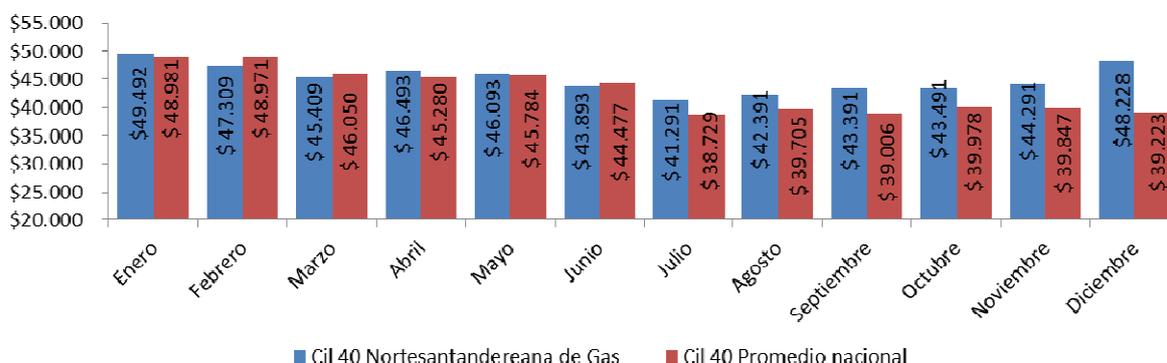
PRESENTACION	ene / 2012	feb / 2012	mar / 2012	abr / 2012	may / 2012	jun / 2012	jul / 2012	ago / 2012	sep / 2012	oct / 2012	nov / 2012	dic / 2012
Cilindro de 20 libras	\$ 23.513	\$ 22.413	\$ 21.513	\$ 22.063	\$ 21.863	\$ 20.763	\$ 19.163	\$ 19.713	\$ 20.213	\$ 20.313	\$ 20.713	\$ 25.092
Cilindro de 30 libras	\$ 41.361	\$ 39.561	\$ 38.061	\$ 38.902	\$ 38.602	\$ 36.802	\$ 34.512	\$ 35.512	\$ 36.312	\$ 36.413	\$ 37.116	\$ 41.173
Cilindro de 40 libras	\$ 49.492	\$ 47.309	\$ 45.409	\$ 46.493	\$ 46.093	\$ 43.893	\$ 41.291	\$ 42.391	\$ 43.391	\$ 43.491	\$ 44.291	\$ 48.228
Cilindro de 80 libras	\$ 92.446	\$ 88.246	\$ 84.646	\$ 86.646	\$ 85.707	\$ 81.407	\$ 75.799	\$ 77.999	\$ 79.899	\$ 80.099	\$ 81.699	\$ 93.140
Cilindro de 100 libras	\$ 118.481	\$ 112.981	\$ 108.281	\$ 110.760	\$ 109.760	\$ 104.260	\$ 97.200	\$ 100.000	\$ 102.400	\$ 102.700	\$ 104.650	\$114.360

Fuente: SUI

A continuación se presenta para el 2012, un comparativo de la tarifa promedio reportada para el cilindro de 40 libras vendidos por Nortesantandereana de Gas S.A

ESP, respecto a la tarifa promedio nacional en esa misma presentación.

Grafica 3. Tarifas Promedio Expendios y Vehículo Repartidor 2012
Tarifa ESP vs. Tarifa Promedio Nacional – Cil40 (\$/Cilindro)



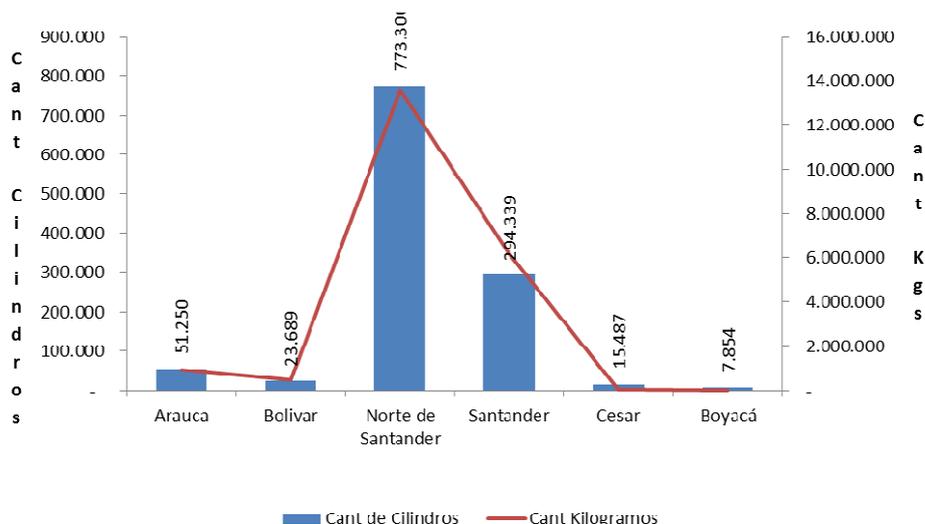
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa que las tarifas de Norgas S.A E.S.P. para las ventas en cilindros de 40 libras fueron similares a las del promedio nacional durante el primer semestre del año; para el segundo semestre, se observa que la tendencia a la baja del precio promedio nacional sigue tendiendo a la baja, pero el de Norgas S.A se mantuvo estable, arrojando finalmente en este semestre diferencias en las tarifas con el promedio nacional que oscilan entre \$ 3.500 y los \$9.000 por cilindro, aproximadamente.

4.4. Ventas como Comercializador Minorista

Como ya se indicó, las ventas propias, es decir, del Comercializador Mayorista al Distribuidor correspondieron en 2012 al 88.3% de la cantidad total de GLP comercializada, las cuales estuvieron alrededor de 32.000 toneladas de GLP.

Grafica 4. Ventas de GLP por Departamento 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 15. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	10%	22%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	6.248,6	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	5	9,3	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	5	6,8	No cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,0	No cumple

Fuente: SUI

De acuerdo con los referentes establecidos, la empresa no cumple con los indicadores de rotaciones de cuentas por cobrar, por pagar y la razón corriente planteados por la resolución CREG 072 de 2002.

En cuanto al incumplimiento de la rotación de cuentas por cobrar, el Auditor explica que entre el 2011 y 2012 los días de rotación han presentado una tendencia a la baja, en donde en el último año disminuyó en 5,27 días pasando de 14,58 a 9,31 días, dado que las cuentas por cobrar bajaron con respecto al año anterior.

Por otra parte el Auditor indica que en cuanto a la rotación de cuentas por pagar, se observa en ellas una tendencia creciente, en donde al cierre del año 2012 aumentó 1,98 días con respecto a 2011, debido principalmente a la disminución en el costo de ventas.

La razón corriente se encuentra debajo del referente establecido, dado a la disminución del activo corriente, lo cual indica que por cada peso de deuda de corto plazo contaba con \$1,00 para cubrirla, encontrándose actualmente por debajo del referente en una vez.

En concepto del Auditor, las explicaciones aportadas por la empresa sobre el incumplimiento de los referentes establecidos para los indicadores de gestión financieros, son razonables.

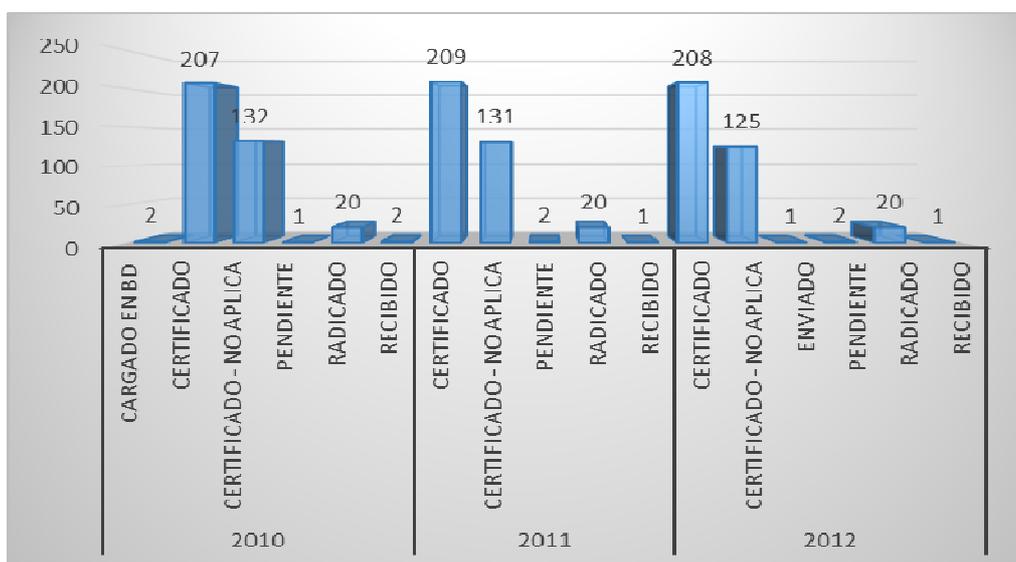
6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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 del 1,12%, equivalente a 4 formatos sin certificar.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para el año 2012 es del 35,01% lo que corresponde a 125 formatos.

Tabla 16. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

FORMATO	ESTADO	Total
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
B1 PRODUCCION	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B2 IMPORTACIONES	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B3 EXPORTACIONES	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B6 PAGO DISPONIBILIDAD ALMACENAMIENTO	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B9 CALIDAD	CERTIFICADO - NO APLICA	12
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	CERTIFICADO - NO APLICA	12
C2. COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	CERTIFICADO - NO APLICA	5
C3. INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	CERTIFICADO - NO APLICA	9
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO GLP RES 2395	CERTIFICADO - NO APLICA	1
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO GLP RES 2395	CERTIFICADO - NO APLICA	1
D2 CARGO DE DISTRIBUCIÓN Y TARIFA A COMERCIALIZADOR MINORISTA	CERTIFICADO - NO APLICA	1
D3 CARGO DE DISTRIBUCIÓN Y TARIFA A TANQUES ESTACIONARIOS DE USUARIOS	CERTIFICADO - NO APLICA	1
D4 CARGO DE DISTRIBUCION Y TARIFA A PUNTO DE VENTA	CERTIFICADO - NO APLICA	12
D7 VENTAS A PUNTOS DE VENTA	CERTIFICADO - NO APLICA	12
E2 CARGO DE COMERCIALIZADOR Y TARIFA EN VEHICULO REPARTIDOR A USUARIO FINAL	CERTIFICADO - NO APLICA	1
E3 CARGO DE COMERCIALIZACION Y TARIFA EN EXPENDIO A USUARIO FINAL	CERTIFICADO - NO APLICA	1
E5 CONTRATO CON DISTRIBUIDOR	CERTIFICADO - NO APLICA	2
FORMATO CE-001 - GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	2
NOVEDADES PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
ORGANIGRAMA PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
Total general		125

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 16, la empresa certificó en total 125 formatos como “No Aplica”, de los cuales 118 son los formatos: B1 Producción, B2 Importaciones, B3 Exportaciones, B6 Pago Disponibilidad Almacenamiento, B9 Calidad, C1. Información Suspensiones No Programadas, C2.Compensaciones Residencial No Residencial, C3.Informacion Suspensiones Programadas, D2 Cargo de Distribución y Tarifa a Comercializador Minorista, D3 Cargo de Distribución y Tarifa a Tanques Estacionarios de Usuarios, D4 Cargo de Distribución y Tarifa a Punto de Venta, D7 Ventas a Puntos de Venta, E2 Cargo de Comercializador y Tarifa en Vehículo Repartidor a Usuario Final, E3 Cargo de Comercialización y Tarifa en Expendio a Usuario Final, E5 Contrato con Distribuidor y Formato CE-001 – GLP los cuales le aplican a Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P. dado el ejercicio de sus actividades en calidad de Comercializador Mayorista (Nuevo Marco Regulatorio), Distribuidor Inversionista y Comercializador Minorista de GLP así como Distribuidor – Comercializador por Red.

También se encuentran 7 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 como Comercializador Mayorista se evaluó la información reportada en el formato B4 Compras del Comercializador Mayorista, en el cual se revisó el campo de Cantidad (kg) validando que no hubiese cantidades negativas, encontrando lo siguiente:

Tabla 17. Validación Calidad Información Formato B4. Compras del Comercializador Mayorista

NOMBRE EMPRESA	MES	Total
NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.	1	-49662,27
	5	-805642,17
	6	-731512,91
	12	-712144
Total NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.		-2298961,35

Fuente: SUI

Así mismo, se revisó el campo NIT comercializador mayorista, comprobando que en este campo se registraran empresas inscritas en el R.U.P.S. Este campo no reportó errores.

De igual forma, con el fin de verificar la calidad de cargue del Comercializador Minorista se analizó la información reportada en el Formato E4 Ventas en Cilindros validando los campos Cantidad de cilindros de manera que no se presentaran cantidades negativas así como el campo NIE, validando que los códigos registrados se encontraran en la base de datos del SUI

Respecto a la información de ventas no se reportan cantidades negativas, por otra parte, se encontró que la empresa presenta 491 registros erróneos en el campo NIE.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Mediante comunicación SSPD 20122300778301 del 11 de octubre de 2012, se citó al prestador con el fin de verificar el cumplimiento de la regulación en lo referente a mantener en fiducia el 10% de los depósitos de garantía recibidos de los usuarios.

En 2012, la Dirección Técnica de Gestión de Gas, no realizó visita de verificación de aspectos técnicos operativos y de seguridad a las plantas de envasado de propiedad de la empresa Nortesantandereana de Gas S.A. E.S.P.

Al respecto, la última visita realizada a la empresa fue en 2011 donde se verificó el cumplimiento del Reglamento de Distribución y Comercialización minorista de GLP, expedido por la CREG a través de la resolución CREG 023 de 2008.

Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos contenidos en el Capítulo 4 Artículo 15 de la resolución CREG 53 de 2011, por la cual se establece el Reglamento de Comercialización Mayorista de Gas Licuado de Petróleo, la Dirección Técnica de Gas requirió trimestralmente a los distribuidores la remisión de los contratos de Suministro de las OPCs, suscritos con Ecopetrol.

Al revisar el cumplimiento de reporte de información al SUI del año 2012, se encontró que el prestador no registraba el reporte de varios formatos en materia comercial por lo que se realizó el requerimiento con radicado SSPD 20122300563261.

Se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la empresa, sin evidenciarse presuntos incumplimientos de la normatividad vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa, sin embargo, se efectuó el requerimiento con radicado SSPD 20122300563911 por cargue de información.

En este sentido, 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

Es importante que el prestador continúe realizando un control sobre la estructura de costos y gastos de la operación, con el fin de generar mayores recursos provenientes de su actividad. Así mismo, debe desempeñar acciones que conlleven a un incremento en los ingresos operacionales que permitan fortalecer la operación.

Se realizará seguimiento a la liquidez del prestador de los resultados que serán presentados a cierre de 2013, con el propósito de determinar si mejora su capacidad de cubrimiento de obligaciones de corto plazo, en especial las relacionadas con depósitos de garantía. Sobre éste último aspecto se solicitará la información para verificar el cumplimiento de mantener el 10% en fiducia en el segundo semestre del año.

De acuerdo a 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 las plantas de almacenamiento y envasado reportadas por Norgas S.A. E.S.P., con el fin de verificar el cumplimiento normativo frente al Reglamento Técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Se recomienda requerir al prestador con el fin de revisar y verificar la información cargada al SUI, en relación con la propiedad de los tanques estacionarios, toda vez que el SUI registra 263 tanques de propiedad del prestador, mientras que el Auditor Externo informa que la empresa cuenta con 355 tanques.

A partir del análisis propuesto en el aspecto comercial y con base en el contrato revisado se observa que Norgas, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 20 la resolución CREG 023 de 2008, sin embargo, en el contrato de suministro de gas en cilindros no se da aplicación a lo establecido en los numerales 2 y 3 del contenido mínimo del contrato y en el contrato de suministro en tanques estacionarios no se incluye el contenido de los numerales 5 y 7 del mencionado artículo, según se muestra a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
CILINDROS	
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.	Menciona el depósito de garantía pero no habla de alquiler.
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.	No se incluye
TANQUES	
5. El costo de alquiler y/o de tenencia del tanque u otros equipos, en caso de que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.	Menciona el comodato precario y establece garantías, pero no costo de alquiler.
7. Los mecanismos de medición y facturación del combustible, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 7 de esta resolución.	No se incluye

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 Servicios Públicos.

De otra parte, se recomienda realizar el análisis de los mecanismos aplicables para realizar la vigilancia y control sobre el cumplimiento de la regulación por parte de la empresa, en materia contractual, en desarrollo de las actividades de Comercialización mayorista y Distribución.

Frente a la información de PQR, se observa que Norgas presenta en 2012 un incremento del 53.05% con relación al total atendido en 2011, destacándose el mayor volumen en las causales “*Calidad del Servicio*” y “*Nivel de Contenido del Cilindro*”, con participación equivalente al 75.90%, y 21.08% del total, respectivamente.

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 por la empresa para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante 2013.

La fórmula tarifaria aplicable en el ejercicio de las actividades de distribución y comercialización minorista corresponde a la establecida en la resolución CREG 180 de 2009.

Las tarifas de Nortesantandereana de Gas S.A ESP para entregas a través de expendio y vehículo repartidor, están acordes con las del promedio nacional; sin embargo, las mismas presentaron un leve aumento en el segundo semestre del 2012.

La actividad de comercializador minorista es el fuerte de la empresa en los departamentos de Norte de Santander y Santander.

A partir del análisis de calidad y reporte de información al SUI, se observa que la empresa presenta 4 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.

Se recomienda evaluar en detalle la calidad de la información reportada por el prestador así como informarle sobre las deficiencias evidenciadas al respecto con el fin de que se tomen las acciones correctivas del caso.

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.