

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



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

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

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
ANÁLISIS 2012**

AUDITOR: ROJAS SERRANO DIAZ LTDA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. se constituyó en el año 1977 para desarrollar las actividades de distribución y comercialización de Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$20.000.513.000 y tiene su sede principal en la ciudad de Neiva. Su última actualización en RUPS fue el día 29 de Enero de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Sociedad Anónima (S.A.)
Razón social	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.
Sigla	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	Carlos Adolfo Ruiz Navarro

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 AREA DE SERVICIO EXCLUSIVO

2.1.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$396.933.622.962	\$383.271.437.110	3,56%
Activo Corriente	\$86.379.865.502	\$93.128.857.972	-7,25%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$89.650.419.954	\$76.983.685.913	16,45%
Inversiones	\$101.446.992.862	\$97.044.932.904	4,54%
Pasivo	\$95.266.797.498	\$88.087.853.714	8,15%
Pasivo Corriente	\$64.745.869.021	\$60.391.515.317	7,21%
Obligaciones Financieras	\$25.832.052.362	\$26.380.195.618	-2,08%
Patrimonio	\$301.666.825.464	\$295.183.583.396	2,20%
Capital Suscrito y Pagado	\$12.000.513.000	\$11.968.960.998	0,26%

Fuente: SUI

Los activos totales aumentaron en 3,56% en el último año, ubicándose en \$396.933 millones de pesos, dentro de los cuales el activo corriente mantiene una participación de 21,76%, registrando un decrecimiento de -7,25% con respecto a 2011, ésta diferencia se debe especialmente a los cambios en la inversión de corto plazo que para el 2012 se registra en su mayoría en largo plazo.

Los deudores ascendieron a \$104.583 millones de pesos en el 2012, equivalentes a un aumento de 4,91%, siendo los clientes relacionados con la prestación del servicio los que presentan una mayor participación con el 50,13%.

En el 2012, la empresa mantiene inversiones por valor de \$101.446 millones, mostrando un crecimiento de 4,54%.

Por su parte, el activo fijo incrementó en 16,45% con respecto a 2011 presentándose un Capex de \$12.666 millones y una depreciación acumulada de \$70.054 millones.

Las cuentas más importantes del Activo son Inversiones en entidades Privadas 24,02%, Deudores 26,35%, Propiedad Planta y Equipo 22,59% y Valorizaciones 19,08%.

Los pasivos se incrementaron en 8,15%, al pasar de \$88.087 millones en 2011 a \$95.266 millones en 2012, en donde las obligaciones financieras participan en 27%, las cuentas por pagar en 36,4%, y los otros pasivos 33,85% que corresponde a créditos diferidos.

El pasivo corriente aumentó a \$64.745 millones, representando el 68% del pasivo total, el cual en su mayoría se encuentra conformado por obligaciones financieras de \$25.832 millones y cuentas por pagar de \$34.767 millones.

El patrimonio se ubicó en \$301.666 millones evidenciando un crecimiento de \$6.483 millones; está conformado principalmente por reservas de \$132.599 millones, superávit por valorización de \$75.727 millones, revalorización del patrimonio de \$24.176 millones y por la utilidad del ejercicio de \$38.515 millones, la cual mostró un crecimiento del 32,71% comparado con el año anterior.

2.1.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$164.908.259.037	\$148.536.758.088	11,02%
COSTOS OPERACIONALES	\$123.240.473.454	\$113.138.038.470	8,93%
GASTOS OPERACIONALES	\$27.190.119.393	\$24.584.035.290	10,60%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$14.477.666.190	\$10.814.684.328	33,87%
OTROS INGRESOS	\$28.328.947.293	\$24.522.749.762	15,52%
OTROS GASTOS	\$4.290.865.297	\$6.315.750.775	-32,06%
GASTO DE INTERESES	\$1.271.256.084	\$1.402.920.331	-9,39%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$38.515.748.186	\$29.021.683.315	32,71%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales ascendieron a \$164.908 millones, mostrando un crecimiento de \$16.371 millones con respecto al año anterior, por concepto de su actividad como distribuidor y comercializador de gas combustible.

Por otro lado, los costos operacionales pasaron de \$113.138 millones en 2011 a \$123.240 millones en 2012, presentando un crecimiento del 8,93%, en donde el rubro de adquisición de bienes y servicios mantiene una participación del 63% sobre el costo total.

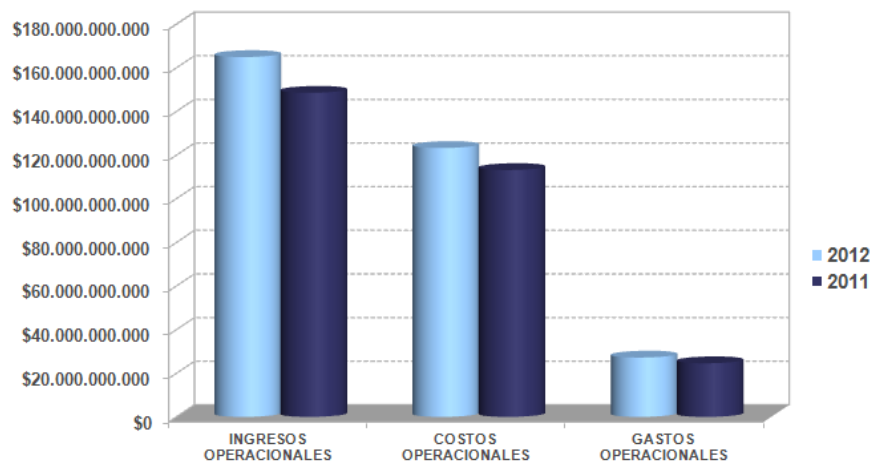
Dentro de los gastos operacionales se registraron gastos de administración de \$9.277 millones y depreciaciones, amortizaciones y provisiones de \$17.912 millones.

Los ingresos no operacionales alcanzaron los \$28.328 millones presentando un incremento de 15,52% con respecto a 2011, en donde se registran beneficios obtenidos por financiación de usuarios de \$12.303 millones y por utilidad por las inversiones en entidades privadas de \$12.569 millones.

Los otros gastos fueron de \$4.290 millones evidenciando una corrección de -32,06%, donde los gastos financieros corresponden al 29,63% mostrando un valor de \$1.271 millones.

Se registró una utilidad operacional de \$14.477 millones, mayor que la del año anterior. Los ingresos en 2012 tuvieron un crecimiento más acelerado que la estructura de costos de la empresa, y la utilidad neta de \$38.515 millones presentó un aumento de 7%, la mayor eficiencia en los gastos operacionales y no operacionales aportaron un mejor valor a la empresa en 2012.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

2.1.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,3	1,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	117,8	122,2
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	32,1	12,4
Activo Corriente Sobre Activo Total	21,76%	24,30%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	24,0%	23,0%
Patrimonio Sobre Activo	76,0%	77,0%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	68,0%	68,6%
Cobertura de Intereses – Veces	29,2	21,5
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	37.177.377.410	30.140.594.933
Margen Operacional	22,5%	20,3%
Rentabilidad de Activos	9,4%	7,9%
Rentabilidad de Patrimonio	13,1%	10,8%

Fuente: SUI

Liquidez:

Dentro de los indicadores de liquidez se encontró una razón corriente de 1,3 veces en el último año, la cual presenta un deterioro frente al año anterior que fue 1,5 veces, implicando un escaso cubrimiento de los activos corrientes sobre los pasivos de corto plazo.

En cuanto a las rotaciones de cuentas por cobrar y por pagar fueron de 117,8 y 32,1 días respectivamente, registrándose un ciclo operacional negativo de 85,7 días, mejor que el presentado en 2011 de 109,8.

La liquidez de la empresa se puede ver imperceptible debido a que el nivel de activos de corto plazo para el 2012 es de 21,76%, lo que es limítrofe al nivel de los pasivos corrientes.

Endeudamiento:

La empresa presenta un nivel de endeudamiento de 24% mayor al registrado en el 2011 de 23%, no obstante, el apalancamiento sigue siendo la fuente principal de financiación para la operación de la empresa.

La cobertura de intereses tiene un cubrimiento suficiente para el 2012 con 29,2 veces, sin embargo, su pasivo corriente es muy alto, registrando para el mismo periodo un

68% del total de los pasivos, lo que se traduce en una fuerte carga de corto plazo para la caja operacional de la empresa.

Rentabilidad:

El Ebitda arrojado en el último año fue de \$37.177 millones, el cual presentó un incremento de 23,35% con respecto a 2011, dado al aumento en la estructura de ingresos y la depreciación.

El margen operacional fue 22,5% mayor al registrado en 2011 por la mayor utilidad de la empresa. La rentabilidad del activo y del patrimonio fue de 9,4% y 13,1% respectivamente, mostrándose que existen buenas políticas de gestión por parte de la administración en la generación valor.

2.2. AREA DE SERVICIO NO EXCLUSIVO

2.2.1 Balance General

Tabla 5. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$103.456.819.356	\$110.852.438.034	-6,67%
Activo Corriente	\$25.478.017.891	\$30.309.704.478	-15,94%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$10.384.227.615	\$9.026.147.636	15,05%
Inversiones	\$14.567.887	\$14.567.887	0,00%
Pasivo	\$21.672.125.455	\$28.857.496.065	-24,90%
Pasivo Corriente	\$11.314.981.888	\$17.626.066.943	-35,81%
Obligaciones Financieras	\$3.546.566	\$3.872.619	-8,42%
Patrimonio	\$81.784.693.901	\$81.994.941.969	-0,26%
Capital Suscrito y Pagado	\$8.000.000.000	\$8.000.000.000	0,00%

Fuente: SUI

Los activos totales disminuyeron en un -6,67% en el último año ubicándose en \$103.456 millones de pesos, dentro de los cuales el activo corriente mantiene una participación de 24,62%, registrando en la misma tendencia del activo total, un decrecimiento de -15,94% con respecto a 2011.

Los deudores ascendieron a \$36.402 millones de pesos en 2012, equivalentes a una corrección del -10,33%, siendo los clientes relacionados con la prestación del servicio los que presentan una mayor participación con el 52,72%.

En 2012, la empresa mantiene inversiones por valor de \$14.567 millones, las cuales se mantuvieron en el mismo valor desde 2011.

Por su parte, el activo fijo incrementó en 15,05% con respecto a 2011, presentándose un Capex de \$1.358 millones y una depreciación acumulada de \$32.715 millones.

Los pasivos se disminuyen notablemente en -24,90%, al pasar de \$28.857 millones en 2011 a \$21.672 millones en 2012, en donde las obligaciones financieras participan en menos de un 1%, las cuentas por pagar en 46,01% y cargos diferidos por créditos 45,48%.

El pasivo corriente disminuyó a \$ 11.314 millones representando el 52,21% del pasivo total, el cual en su mayoría se encuentra conformado por obligaciones financieras de \$3 millones y cuentas por pagar de \$9.973 millones, las cuales decrecieron un -39% .

El patrimonio se ubicó en \$81.784 millones evidenciando una leve disminución de -0,26% respecto a 2011; El mismo, está conformado por un capital suscrito y pagado de \$8.000 millones, por reservas de \$10.337 que crecieron un 87,90%, por superávit por valorización de \$48.571 millones y por la utilidad del ejercicio de \$14.875 millones.

2.2.2 Estado de Resultados

Tabla 6. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$94.515.536.785	\$87.988.978.511	7,42%
COSTOS OPERACIONALES	\$77.150.710.027	\$66.878.736.855	15,36%
GASTOS OPERACIONALES	\$8.182.038.065	\$9.903.497.129	-17,38%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$9.182.788.693	\$11.206.744.527	-18,06%
OTROS INGRESOS	\$5.765.677.796	\$6.683.632.307	-13,73%
OTROS GASTOS	\$72.805.893	\$142.863.249	-49,04%
GASTO DE INTERESES	\$36.557	\$33	110678,79%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$14.875.660.596	\$17.747.513.585	-16,18%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales ascendieron a \$94.515 millones, mostrando un crecimiento de \$6.527 millones con respecto al año anterior, por concepto de su actividad como distribuidor y comercializador de gas combustible.

De su lado, los costos operacionales pasaron de \$66.878 millones en 2011 a \$77.150 millones en 2012, presentando un crecimiento de 15,36%, en donde el rubro de adquisición de bienes y servicios para la venta representa el 76,93% de los Ingresos.

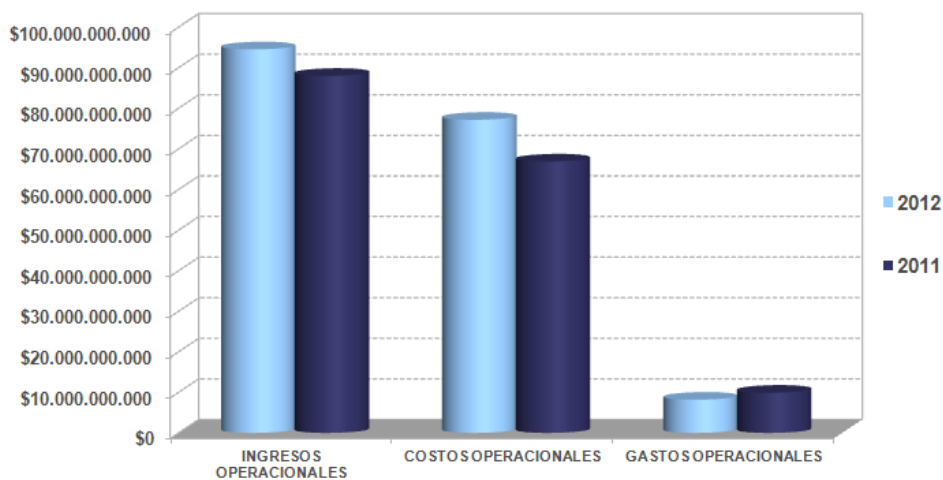
Dentro de los gastos operacionales se registraron gastos de administración de \$2.722 millones y depreciaciones, amortizaciones y provisiones de \$5.459 millones.

Los ingresos no operacionales alcanzaron el valor de \$5.765 millones, presentando un decrecimiento de -13,73% con respecto a 2011, en donde se registran beneficios obtenidos por financiación de usuarios de \$5.546 millones.

Los otros gastos fueron de \$72 millones evidenciando una baja del -49.04%, en donde los gastos financieros corresponden al 1%.

Se registró una utilidad operacional de \$9.182 millones y una utilidad neta de \$14.785 millones, la cual presentó un disminución de -16,18% con respecto a la obtenida el año anterior, explicado por el mayor costo operacional de la empresa.

Gráfica 2. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

2.2.3 Indicadores Financieros

Tabla 7. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2,3	1,7
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	75,5	90,4
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	14,7	29,7
Activo Corriente Sobre Activo Total	24,63%	27,34%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	20,9%	26,0%
Patrimonio Sobre Activo	79,1%	74,0%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	52,2%	61,1%
Cobertura de Intereses – Veces	413.965,5	573.124.149,4
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	15.133.338.211	18.913.096.931
Margen Operacional	16,0%	21,5%
Rentabilidad de Activos	14,6%	17,1%
Rentabilidad de Patrimonio	19,7%	25,2%

Fuente: SUI

Liquidez:

Dentro de los indicadores de liquidez se encontró una razón corriente de 2,3 veces en el último año mejorando al indicador que fue 1,7 para el año anterior.

Las rotaciones de cuentas por cobrar y por pagar fueron de 75,5 y 14,7 días respectivamente, registrándose un ciclo operacional negativo de 60 días, que se mantiene en el mismo promedio del año anterior.

La liquidez de la empresa no se ve deteriorada, más allá de que su razón de liquidez podría mejorar para tener más libertad en la caja.

Endeudamiento:

La empresa presenta un nivel de endeudamiento de 20% menor al registrado en 2011 de 26%, lo que indica que la empresa financia su operación en mayor proporción a través del capital.

El pasivo corriente/pasivo total es menos fuerte en 2012, un 52,2%, y a pesar de que su valor es alto, no es una alarma por el nivel de endeudamiento de la empresa. La cobertura de intereses es ilimitada en cuanto a las obligaciones financieras de la empresa son mínimas.

Rentabilidad:

El Ebitda arrojado en el último año fue de \$15.133 millones, el cual presentó una disminución de -20% con respecto a 2011, dado al aumento en la estructura de costos y gastos de la operación.

El margen operacional fue 16% menor al registrado en 2011 ante el descenso en el Ebitda de la actividad, la rentabilidad del activo y del patrimonio fueron de 14% y 19% respectivamente, mostrándose una buena gestión por parte de la administración en la generación de mejores rendimientos a los asociados de la empresa.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Indicadores de Calidad

Durante 2012, Alcanos de Colombia dio cumplimiento a lo establecido en la resolución CREG 100 de 2003, con relación a las mediciones de los Indicadores de calidad IPLI e IO.

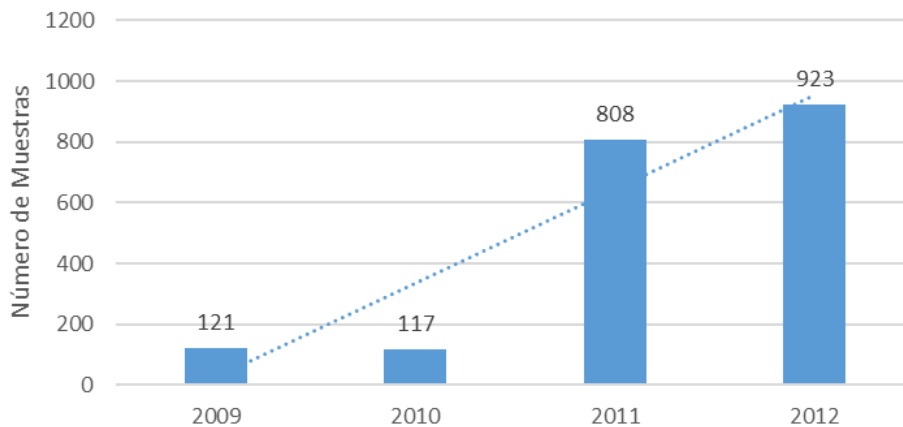
Durante este año, la empresa realizó 6.405 mediciones del Índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI- e Índice de Odorización -IO, lo que representa una disminución de las mismas del 8,13% frente a las realizadas en el año 2011.

Al respecto, el numeral 7 del párrafo 5 del artículo 3 de la resolución CREG 100 de 2003, establece que las mediciones de presión de odorización deben coincidir con la revisión quinquenal que se realice a los usuarios, es por esta razón, que la entrada en vigencia en la periodicidad de la RTR establecida en la resolución CREG 059 de 2012 se vio reflejada en la disminución en la evolución de mediciones IPLI e IO (2011-2012), tal y como se puede apreciar en la Gráfica 3.

Cabe mencionar que Alcanos de Colombia S.A E.S.P en 2012 aumentó su participación en el mercado de gas natural frente a lo evidenciado en 2011, ya que la empresa en dicho año prestó el servicio de distribución en 8 mercados así: Antioquia, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cundinamarca, Huila y Tolima, atendiendo un total 67 municipios.

Para 2012 la empresa sigue prestando el servicio de distribución de gas natural en dichos mercados, no obstante inició la prestación del servicio en el municipio de Piendamó en el Departamento del Cauca.

Gráfica 3. Evolución Mediciones IPLI e IO (2009-2012)



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

De otra parte, dentro del reporte del Índice de Respuesta al Servicio Técnica -IRST- reportado por la empresa al SUI, la causal de mayor reporte en el 2012 fue escape de gas controlado con un total de 7.058 requerimientos durante el año.

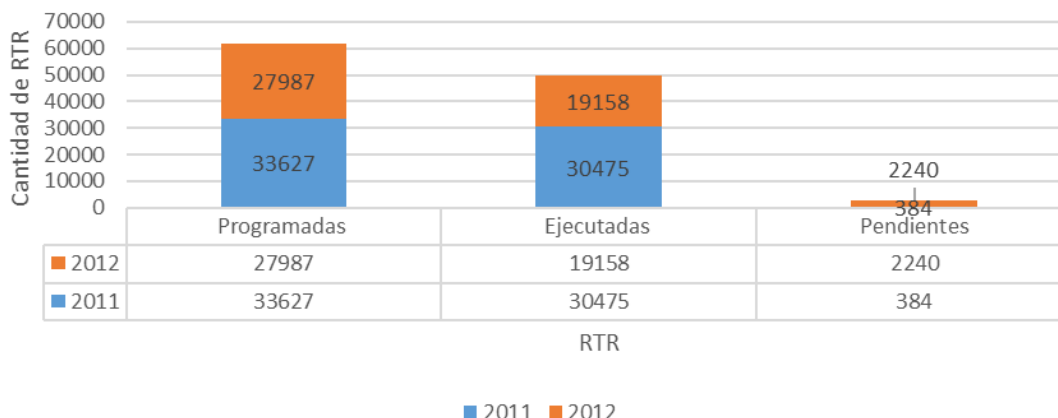
Tabla 8. Reporte Evolución Anual de Eventos (2009-2012)

Año	Evento Controlado	Evento No Controlado
2009	4.294	222
2010	6.241	0
2011	6.663	0
2012	7.058	0

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

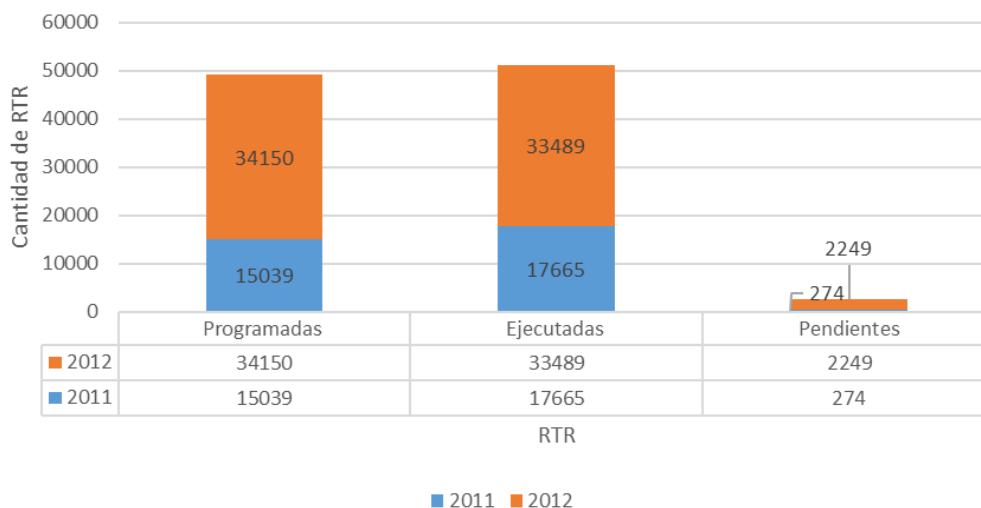
Con relación a la realización de la Revisiones Técnicas Reglamentarias, a continuación se presenta una comparación de las revisiones realizadas en el periodo 2011-2012, tanto para el Área de Servicio Exclusivo como no exclusivo, así:

Gráfica 4. Evolución RTR Área Exclusiva (2011-2012)



Fuente: Alcanos de Colombia S.A E.S.P.

Gráfica 5. Evolución RTR Área de Servicio No Exclusiva (2011-2012)



Fuente: Alcanos de Colombia S.A E.S.P

Dentro de la información entregada por Alcanos de Colombia S.A E.S.P a la Superintendencia, se puede observar que de las 27.987 revisiones técnicas programadas para el año 2012 en el Área Exclusiva, se ejecutaron en total 19.158, correspondientes al 68,4% del total programado.

Ahora bien, para el Área de Servicio No Exclusivo, la empresa Alcanos de Colombia S.A E.S.P informó que de las 34.150 revisiones técnicas programadas para el año 2012, se ejecutaron 33.489, correspondientes al 98,06% del total programado.

3.2 Auditoría Externa 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 Auditoria, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2012.

“(…)

Mantenimiento en Redes y Equipos

Estaciones

Durante la vigencia 2012 Alcanos de Colombia realizó 153 procedimientos de mantenimientos preventivos a los sistemas de filtración, regulación y medición de todas las estaciones de la compañía (EDD, ERM y City Gate.)

Los registros de mantenimientos reportados por Alcanos, permiten identificar 73 procedimientos ejecutados en el departamento del Tolima, 60 en el Huila, 12 en Cundinamarca, 3 en Caquetá, 3 en el Cauca y 2 en el departamento de Antioquía.

Dentro de las principales actividades desarrolladas están: Inspección de correcta operación de estaciones, instalación de medidores y evaluación de lecturas de los mismos, cambio de accesorios defectuosos.

(…)

Seguridad en las instalaciones del usuario

Revisiones Periódicas

Cumpliendo con lo establecido por Resolución CREG 067 de 1995 y la aplicación del procedimiento único que establece la Resolución SIC 1509 de 2009, para la inspección de instalaciones internas en servicio que lleven en funcionamiento un periodo no mayor a 5 años, Alcanos de Colombia ha establecido desde el año 2007 un procedimiento documentado que describe las actividades a llevar a cabo para realizar una correcta revisión de las instalaciones de gas del usuario, documento que ha sido revisado en varias ocasiones con el fin de optimizar el proceso. Las revisiones periódicas son realizadas por el Organismo de Inspección de Metrogas de Colombia S.A. E.S.P.

Durante lo corrido del año 2012 la compañía inicia con los proceso de conformación y documentación de la nueva estructura “Dirección Técnica OTI” como organismo técnico de Inspección, la cual tendrá como alcance la Inspección de Instalaciones internas para el suministro de gas combustible en edificaciones residenciales y comerciales, nuevas y modificadas y puesta en marcha de artefactos a gas; para el 2013 se realizará el proceso de evaluación y acreditación ante el ONAC.

Alcanos de Colombia continúa con su política de dar inicio al proceso de las revisión Periódica una vez las instalaciones hayan cumplido los cuatro años y medio, desde su puesta en servicio o desde su última certificación, de esta forma la compañía puede garantizar el cumplimiento de la revisión antes del vencimiento de los cinco años.

Alcanos de Colombia realizó inspecciones periódicas en 54.799 instalaciones internas durante la vigencia 2012, en 69 municipios, iniciándose por primera vez esta actividad

en el municipio Popayán con 989 inspecciones y en el municipio de Rionegro con 216, los registros reportados por la Compañía indican que fueron certificadas un total de 46.040 instalaciones en 59.115 visitas de inspección realizadas por el Operador.

En el año 2012 se fortaleció el proceso de inspección a instalaciones industriales, se prestó este servicio de inspección y puesta en servicio en óptimas condiciones a 15 nuevos usuarios industriales.

De igual forma se realizó la Revisión Técnica de Seguridad a 110 usuarios comerciales, ofreciendo a cada uno de ellos un trato personalizado y asesoría para optimizar el uso del servicio de gas natural en sus actividades.

(...)

Confiabilidad y Continuidad del Servicio

Pese a los inconvenientes presentados a causa del invierno presentado en las zonas donde el Operador presta el servicio, Los procedimientos internos aplicados buscan minimizar interrupciones presentadas para que la continuidad del servicio sea subsanada siempre a la mayor brevedad posible. Para los cortes del servicio sectorizado programados por reparaciones a la red o mantenimientos preventivos el Operador informa a los usuarios de forma oportuna.

Para el cumplimiento en la prestación continua del servicio de gas se mantuvieron vigentes los siguientes contratos de suministro y Transporte.

(...)"

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

A continuación se realiza una 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 se analiza el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, presentados por los usuarios durante los años 2011 y 2012.

4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

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

- LEY 142 DE 1994,

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

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

TITULO VIII EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. CAPITULO I. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO. "Artículo 128. Contrato de servicios públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas

a muchos usuarios no determinados.”

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

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

- RESOLUCIÓN CREG 108 DE 1997

Esta resolución, entre otras disposiciones, señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario. En particular sobre el contrato de condiciones uniformes establece el contenido mínimo del mismo en el artículo 7. Con base en estas disposiciones, se procedió a realizar una revisión general sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes de la empresa Alcanos De Colombia S.A ESP, cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla:

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

Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 108 DE 1997. Artículo 7	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	X		Si bien se identifica mediante la razón social, no incluye número de NIT. Se sugiere ajustar.
2) Determinación del servicio público que ofrece;	X		
3) Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;	X		
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	X		
5) Exclusividad en las destinación del servicio.	X		
6) Area geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	X		
7) Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	X		
8) Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	X		
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	X		
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		
22) Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	X		
*CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE DISTRIBUCION Y/O COMERCIALIZACION DE GAS COMBUSTIBLE POR RED EN EL MERCADO REGULADO. Documento consultado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS. WWW.SUI.GOV.CO. Mayo 31 de 2013.			

4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Según la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI por Alcanos de Colombia S.A. ESP, se observa que la empresa atendió en 2012 un total de 15.796 PQR, destacándose con un mayor volumen las PQR originadas en reclamaciones sobre Alto Consumo y Calidad del servicio con una participación del 42,87% y 12,57% sobre el total atendido, como se observa a continuación:

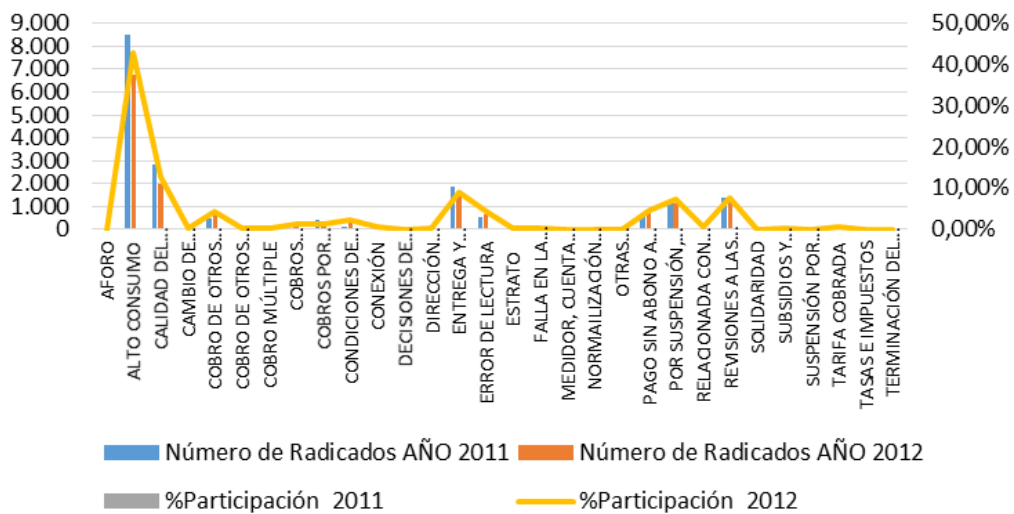
Tabla 10. Peticiones, Quejas y Recursos por Causa (Total por Causa)

Detalle	Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	10	7	0,05%	0,04%
ALTO CONSUMO	8.480	6.772	45,49%	42,87%
CALIDAD DEL SERVICIO	2.852	1.985	15,30%	12,57%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	19	19	0,10%	0,12%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	493	655	2,64%	4,15%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	7	36	0,04%	0,23%
COBRO MÚLTIPLE	23	40	0,12%	0,25%
COBROS INOPORTUNOS	59	213	0,32%	1,35%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	415	217	2,23%	1,37%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	128	346	0,69%	2,19%
CONEXIÓN	41	64	0,22%	0,41%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	74		0,40%	0,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	101	52	0,54%	0,33%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.828	1.407	9,81%	8,91%
ERROR DE LECTURA	506	649	2,71%	4,11%
ESTRATO	34	23	0,18%	0,15%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	63	45	0,34%	0,28%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	27	10	0,14%	0,06%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO	4	6	0,02%	0,04%
OTRAS INCONFORMIDADES	7		0,04%	0,00%

PAGO SIN ABONO A CUENTA	631	701	3,38%	4,44%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	1.184	1.152	6,35%	7,29%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	58	78	0,31%	0,49%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	1.400	1.198	7,51%	7,58%
SOLIDARIDAD	6	10	0,03%	0,06%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	17	22	0,09%	0,14%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	15	7	0,08%	0,04%
TARIFA COBRADA	154	73	0,83%	0,46%
TASAS E IMPUESTOS	1	2	0,01%	0,01%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	5	7	0,03%	0,04%
TOTAL	18.642	15.796	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 6. PQR – Total por Causal



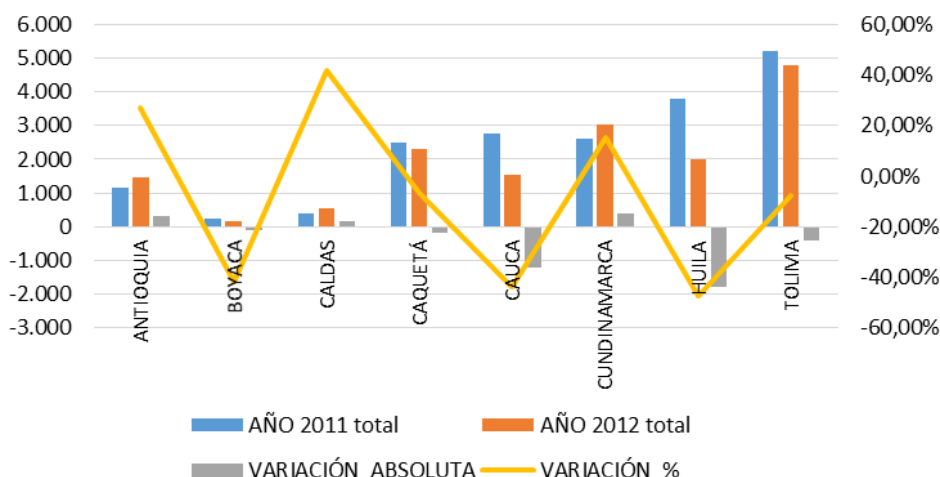
Por otra parte, las PQR registradas por Alcanos de Colombia, tienen un comportamiento decreciente en términos generales al disminuir el total de PQR atendido en 2012 en un 15,27% con relación al total atendido en 2011, año en que la cantidad de PQR registradas suma 18.642. A continuación se presenta el detalle de esta información:

Tabla 11. Variación PQR 2012 vs. 2011

DEPARTAMENTO	AÑO 2011		AÑO 2012		VARIACIÓN	
	total	total	total	total	ABSOLUTA	%
ANTIOQUIA	1.137	1.445	308	27,09%		
BOYACA	249	145	-104	-41,77%		
CALDAS	372	528	156	41,94%		
CAQUETÁ	2.490	2.319	-171	-6,87%		
CAUCA	2.769	1.545	-1.224	-44,20%		
CUNDINAMARCA	2.619	3.016	397	15,16%		
HUILA	3.797	1.991	-1.806	-47,56%		
TOLIMA	5.209	4.807	-402	-7,72%		
TOTAL	18.642	15.796	-2846	-15,27%		

Fuente: SUI

Gráfica 7. Variación PQR 2012 vs. 2011



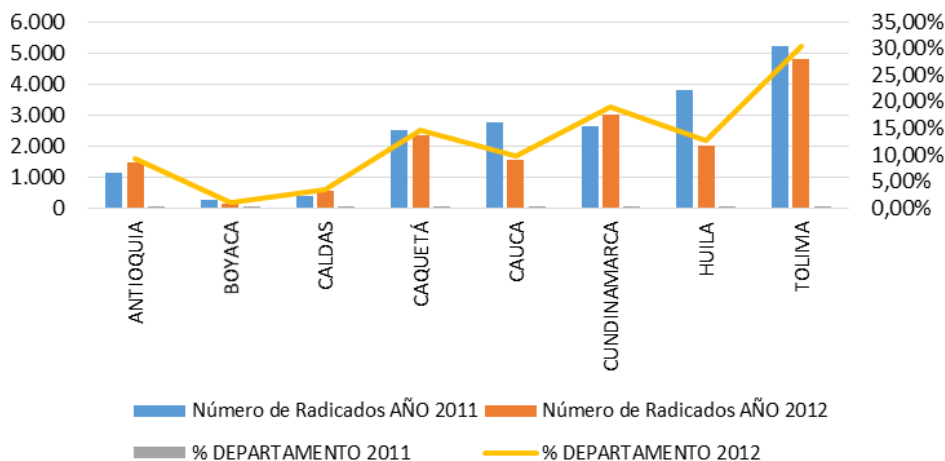
No obstante la disminución registrada, se observa un incremento importante en el número de PQR atendidas en el departamento de Caldas equivalente al 41,94%, al pasar de 372 en 2011 a 528 PQR en 2012. Igualmente se observa un incremento significativo en las PQR atendidas en los departamentos de Antioquia y Cundinamarca.

Por otra parte, analizando el comportamiento de las PQR en cada uno de los departamentos atendidos por la empresa se obtiene que el departamento con mayor número de PQR registradas, tanto en 2011 como en 2012, es Tolima que para 2012 presenta un total de 4.807 PQR equivalente al 30,43% del total atendido en ese año, seguido por los departamentos de Huila, Cundinamarca, Cauca y Caquetá:

Tabla 12. PQR Participación por Departamento en el Total

DEPARTAMENTO	Número de Radicados		% DEPARTAMENTO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ANTIOQUIA	1.137	1.445	6,10%	9,15%
BOYACA	249	145	1,34%	0,92%
CALDAS	372	528	2,00%	3,34%
CAQUETÁ	2.490	2.319	13,36%	14,68%
CAUCA	2.769	1.545	14,85%	9,78%
CUNDINAMARCA	2.619	3.016	14,05%	19,09%
HUILA	3.797	1.991	20,37%	12,60%
TOLIMA	5.209	4.807	27,94%	30,43%
TOTAL PQR	18.642	15.796	100,00%	100,00%

Gráfica 8. PQR Participación por Departamento en el Total



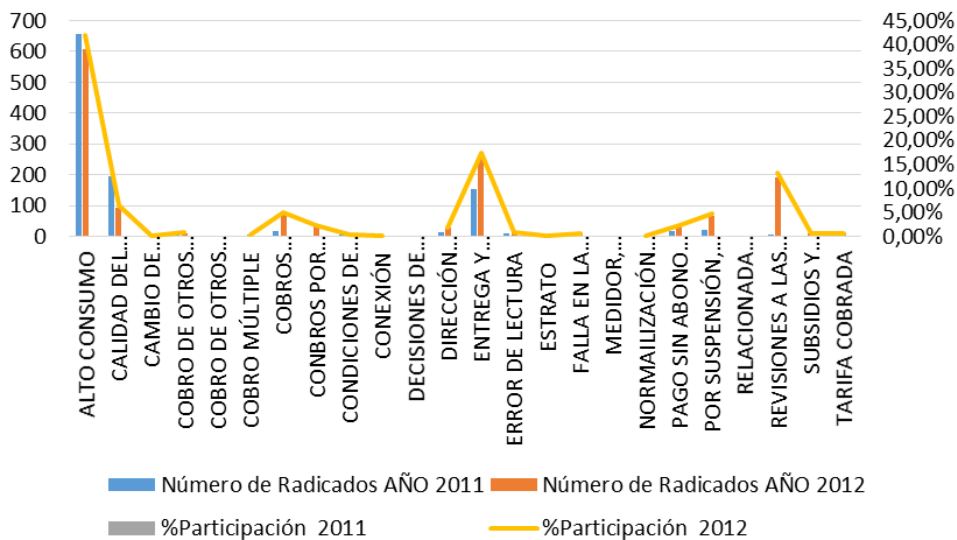
A continuación se presenta el comportamiento de las PQR por cada una de las causales en los diferentes departamentos atendidos por la empresa en los años 2011 y 2012:

Tabla 13. PQR - Departamento de Antioquia

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO				
ALTO CONSUMO	655	607	57,61%	42,01%
CALIDAD DEL SERVICIO	197	94	17,33%	6,51%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	2	1	0,18%	0,07%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	7	11	0,62%	0,76%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	1		0,09%	
COBRO MÚLTIPLE	1	5	0,09%	0,35%
COBROS INOPORTUNOS	18	73	1,58%	5,05%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	33	0,26%	2,28%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	5	4	0,44%	0,28%
CONEXIÓN	8	3	0,70%	0,21%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	1		0,09%	
DIRECCIÓN INCORRECTA	13	27	1,14%	1,87%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	154	251	13,54%	17,37%
ERROR DE LECTURA	9	14	0,79%	0,97%
ESTRATO	1	1	0,09%	0,07%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8	8	0,70%	0,55%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	3		0,26%	
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO		1		0,07%
OTRAS INCONFORMIDADES				
PAGO SIN ABONO A CUENTA	19	33	1,67%	2,28%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	23	68	2,02%	4,71%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	3		0,26%	
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	6	193	0,53%	13,36%
SOLIDARIDAD				
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		9		0,62%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO				
TARIFA COBRADA		9		0,62%
TASAS E IMPUESTOS				
TERMINACIÓN DEL CONTRATO				
TOTAL	1.137	1.445	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 9. PQR - Departamento de Antioquia



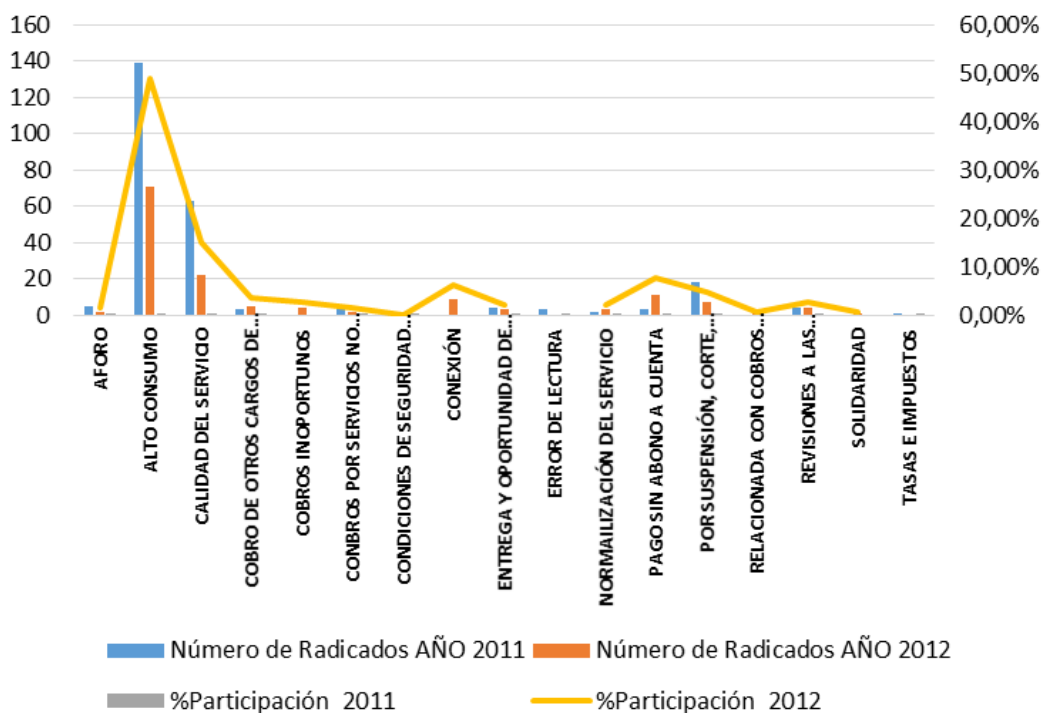
En este departamento se destaca la participación de las reclamaciones ocasionadas por Alto Consumo y por Entrega y Oportunidad de la Factura y Revisiones de las Instalaciones y medidor del usuario.

Tabla 14. PQR Departamento de Boyacá

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	5	2	2,01%	1,38%
ALTO CONSUMO	139	71	55,82%	48,97%
CALIDAD DEL SERVICIO	63	22	25,30%	15,17%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	3	5	1,20%	3,45%
COBROS INOPORTUNOS		4	0,00%	2,76%
CONBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	2	1,20%	1,38%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1		0,40%	0,00%
CONEXIÓN		9	0,00%	6,21%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	4	3	1,61%	2,07%
ERROR DE LECTURA	3		1,20%	
NORMAILIZACIÓN DEL SERVICIO	2	3	0,80%	2,07%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	3	11	1,20%	7,59%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIO	18	7	7,23%	4,83%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO		1	0,00%	0,69%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	4	4	1,61%	2,76%
SOLIDARIDAD		1	0,00%	0,69%
TASAS E IMPUESTOS	1		0,40%	
TOTAL	249	145	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 10. PQR - Departamento de Boyacá



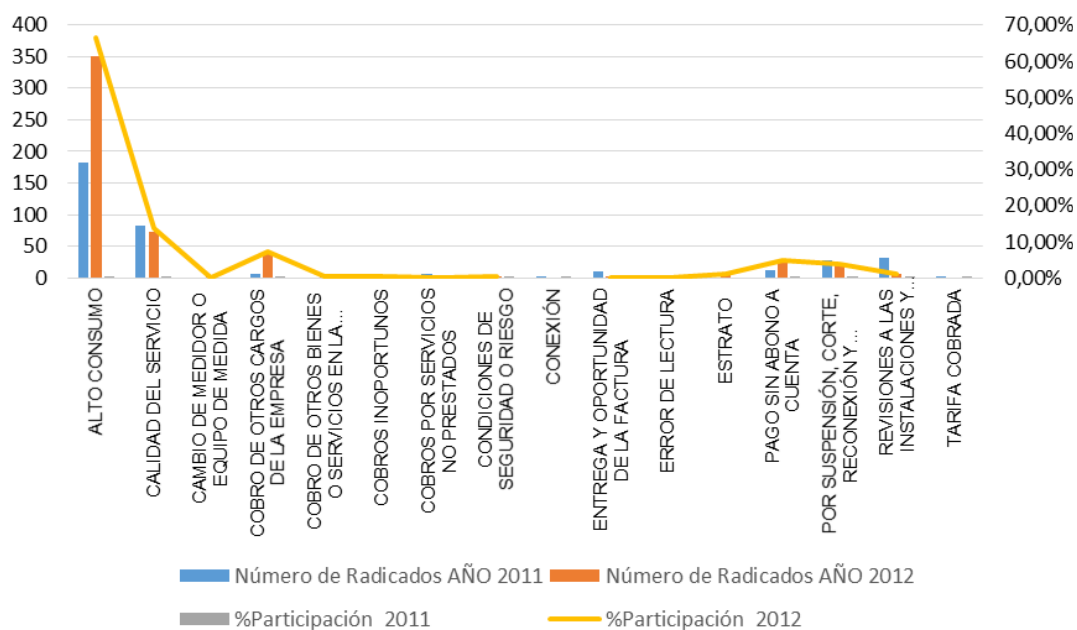
Se destaca en este departamento el número de PQR ocasionadas por Alto Consumo y Calidad del Servicio.

Tabla 15. PQR Departamento de Caldas

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO				
ALTO CONSUMO	183	351	49,19%	66,48%
CALIDAD DEL SERVICIO	83	72	22,31%	13,64%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		1		0,19%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	6	38	1,61%	7,20%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA		2		0,38%
COBROS INOPORTUNOS	1	3	0,27%	0,57%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	6	1	1,61%	0,19%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1	2	0,27%	0,38%
CONEXIÓN	1		0,27%	
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	11	1	2,96%	0,19%
ERROR DE LECTURA	5	1	1,34%	0,19%
ESTRATO		5		0,95%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	13	25	3,49%	4,73%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓ	28	20	7,53%	3,79%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	32	6	8,60%	1,14%
TARIFA COBRADA	2		0,54%	
TOTAL	372	528	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 11. PQR Departamento de Caldas



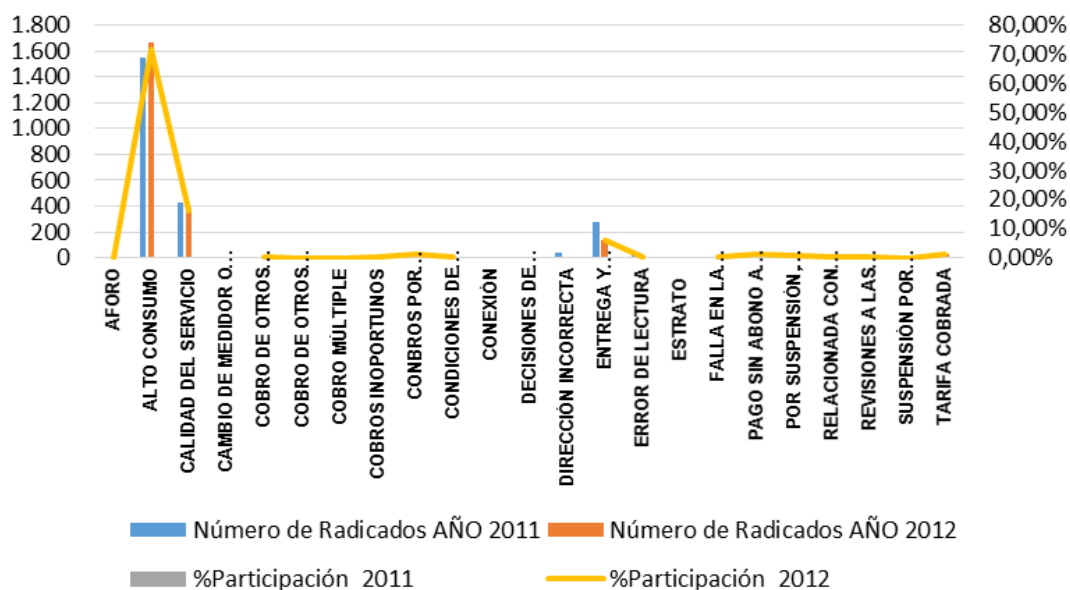
En el departamento de Caldas se registra una mayor participación de las PQR originadas en Alto Consumo y en Calidad del Servicio.

Tabla 16. PQR Departamento de Caquetá

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	2	1	0,08%	0,04%
ALTO CONSUMO	1.543	1.665	61,97%	71,80%
CALIDAD DEL SERVICIO	432	371	17,35%	16,00%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1		0,04%	
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	8	3	0,32%	0,13%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA		1		0,04%
COBRO MÚLTIPLE		1		0,04%
COBROS INOPORTUNOS	1	6	0,04%	0,26%
CONBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	36	30	1,45%	1,29%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO		9	0,00%	0,39%
CONEXIÓN	5		0,20%	
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	1		0,04%	
DIRECCIÓN INCORRECTA	37		1,49%	
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	275	139	11,04%	5,99%
ERROR DE LECTURA	55	9	2,21%	0,39%
ESTRATO				
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	0,04%	0,09%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	24	28	0,96%	1,21%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓ	24	17	0,96%	0,73%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	9	2	0,36%	0,09%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO		3		0,13%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		1		0,04%
TARIFA COBRADA	36	31	1,45%	1,34%
TOTAL	2.490	2.319	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 12. PQR Departamento de Caquetá



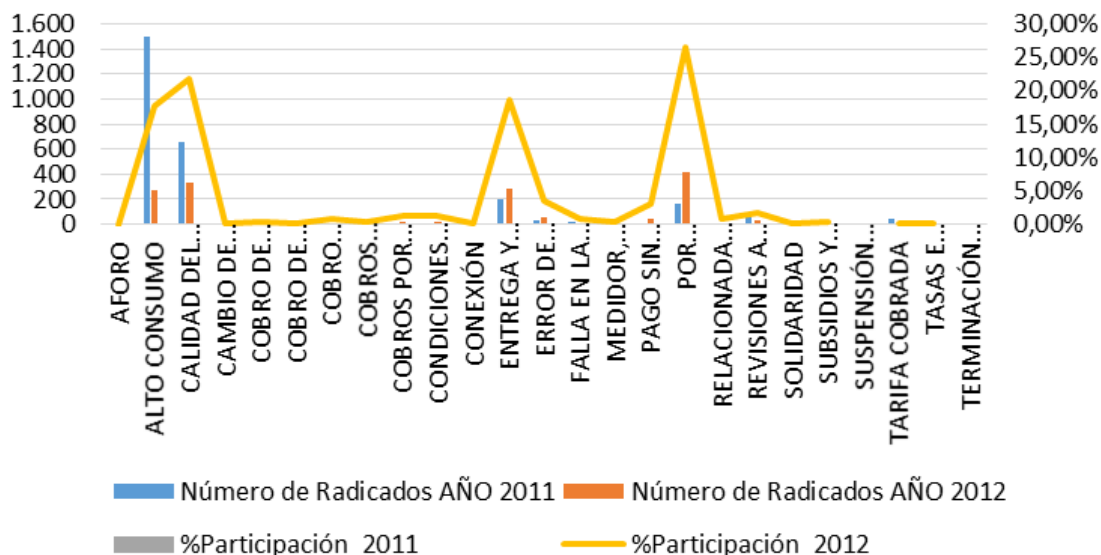
En este departamento la mayor participación de PQR se relaciona con reclamaciones por Alto Consumo, por Calidad del Servicio y por Entrega y Oportunidad de la Factura.

Tabla 17. PQR Departamento de Cauca

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO			0,00%	0,00%
ALTO CONSUMO	1.502	275	54,24%	17,80%
CALIDAD DEL SERVICIO	656	336	23,69%	21,75%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		3	0,00%	0,19%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	13	6	0,47%	0,39%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	1	2	0,04%	0,13%
COBRO MÚLTIPLE	2	11	0,07%	0,71%
COBROS INOPORTUNOS	6	6	0,22%	0,39%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	12	21	0,43%	1,36%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	13	21	0,47%	1,36%
CONEXIÓN	4	2	0,14%	0,13%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	198	287	7,15%	18,58%
ERROR DE LECTURA	27	55	0,98%	3,56%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21	13	0,76%	0,84%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	2	4	0,07%	0,26%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	6	46	0,22%	2,98%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓ	169	411	6,10%	26,60%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	13	12	0,47%	0,78%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	65	26	2,35%	1,68%
SOLIDARIDAD	3	1	0,11%	0,06%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	6	4	0,22%	0,26%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1		0,04%	
TARIFA COBRADA	47	2	1,70%	0,13%
TASAS E IMPUESTOS		1	0,00%	0,06%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	2		0,07%	
TOTAL	2.769	1.545	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 13. PQR Departamento de Cauca



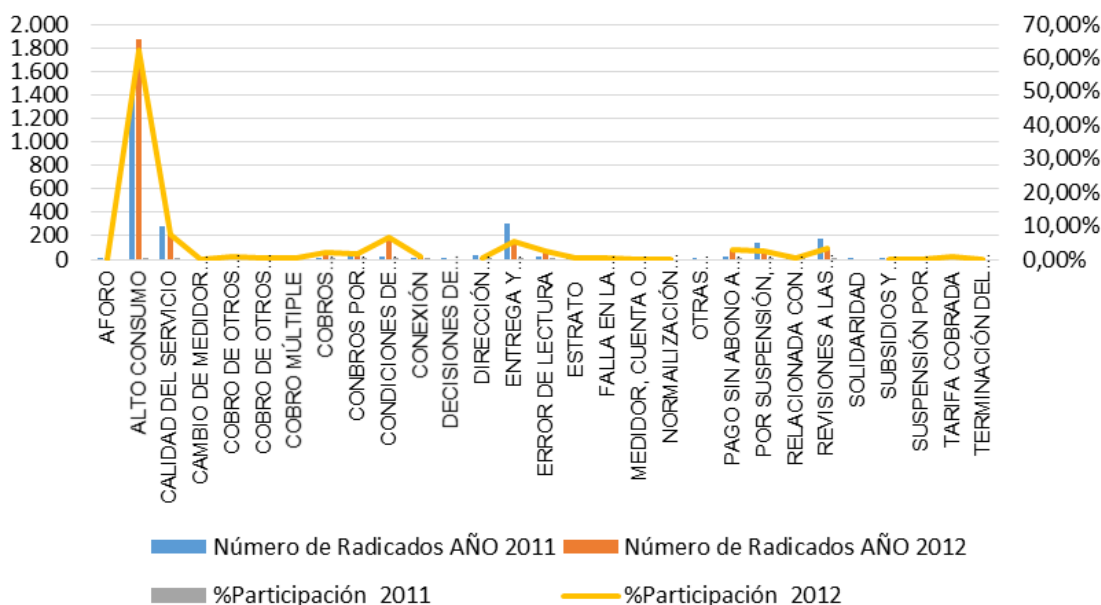
En el departamento de Cauca se destaca el número de PQR originadas por Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación del Servicio y Calidad del Servicio.

Tabla 18. PQR Departamento de Cundinamarca

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	1	2	0,04%	0,07%
ALTO CONSUMO	1.386	1.875	52,92%	62,17%
CALIDAD DEL SERVICIO	277	223	10,58%	7,39%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		2	0,00%	0,07%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	27	30	1,03%	0,99%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	2	7	0,08%	0,23%
COBRO MÚLTIPLE	13	8	0,50%	0,27%
COBROS INOPORTUNOS	12	68	0,46%	2,25%
CONBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	75	45	2,86%	1,49%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	29	198	1,11%	6,56%
CONEXIÓN	6	20	0,23%	0,66%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	2		0,08%	
DIRECCIÓN INCORRECTA	37	7	1,41%	0,23%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	304	156	11,61%	5,17%
ERROR DE LECTURA	22	71	0,84%	2,35%
ESTRATO	8	8	0,31%	0,27%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18	11	0,69%	0,36%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	6	4	0,23%	0,13%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO	1	1	0,04%	0,03%
OTRAS INCONFORMIDADES	1		0,04%	
PAGO SIN ABONO A CUENTA	21	82	0,80%	2,72%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓ	141	71	5,38%	2,35%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	15	8	0,57%	0,27%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	180	94	6,87%	3,12%
SOLIDARIDAD	1		0,04%	
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	2	1	0,08%	0,03%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	3		0,11%	0,00%
TARIFA COBRADA	29	19	1,11%	0,63%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		5		0,17%
TOTAL	2.619	3.016	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 14. PQR Departamento de Cundinamarca



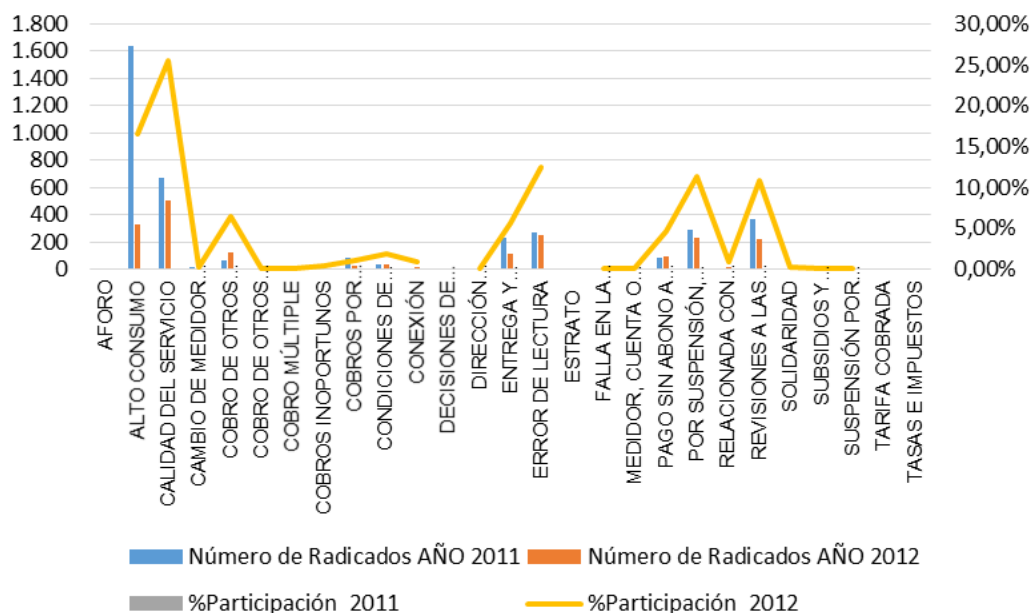
En este departamento se destaca el número de PQR originadas en Alto Consumo, Calidad del Servicio y por Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación del Servicio

Tabla 19. PQR Departamento de Huila

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	1		0,03%	
ALTO CONSUMO	1.637	329	43,11%	16,52%
CALIDAD DEL SERVICIO	669	508	17,62%	25,51%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	12	4	0,32%	0,20%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	60	127	1,58%	6,38%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	3	3	0,08%	0,15%
COBRO MÚLTIPLE		3		0,15%
COBROS INOPORTUNOS		10		0,50%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	82	22	2,16%	1,10%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	31	39	0,82%	1,96%
CONEXIÓN	7	18	0,18%	0,90%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	2		0,05%	
DIRECCIÓN INCORRECTA	1	2	0,03%	0,10%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	235	112	6,19%	5,63%
ERROR DE LECTURA	272	247	7,16%	12,41%
ESTRATO	5		0,13%	
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3	3	0,08%	0,15%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	12	2	0,32%	0,10%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	83	93	2,19%	4,67%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓ	292	227	7,69%	11,40%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	8	17	0,21%	0,85%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	366	217	9,64%	10,90%
SOLIDARIDAD		5		0,25%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	4	1	0,11%	0,05%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	2	1	0,05%	0,05%
TARIFA COBRADA	7		0,18%	
TASAS E IMPUESTOS	3	1	0,08%	0,05%
TOTAL	3.797	1.991	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 15. PQR Departamento de Huila



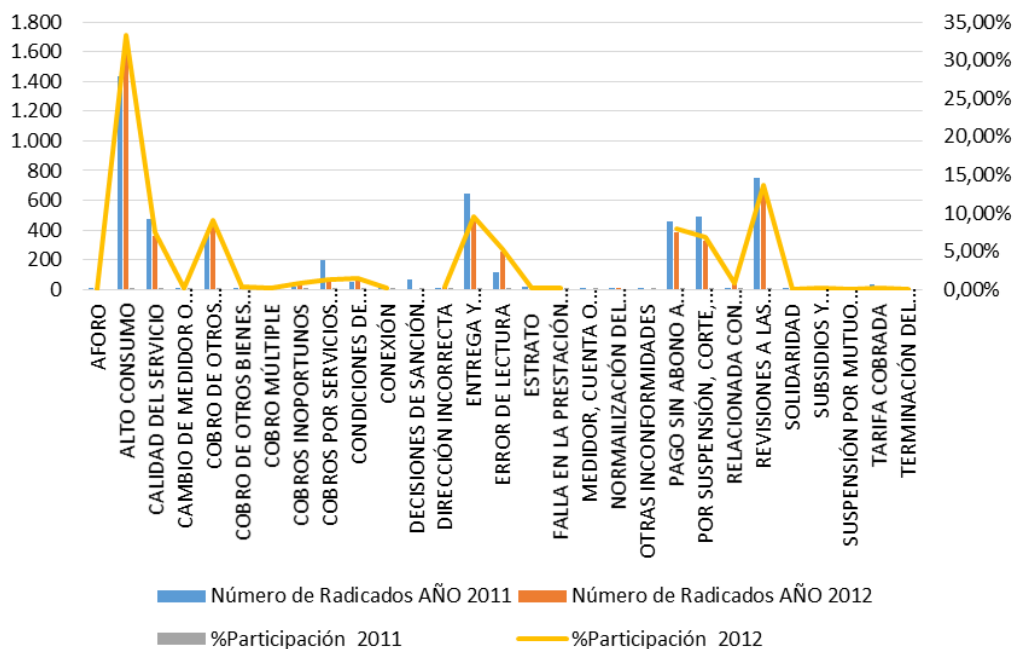
En este departamento se destaca el número de PQR originadas por Alto Consumo, Calidad del Servicio, Entrega y Oportunidad de la Factura y por Error de Lectura.

Tabla 20. PQR Departamento de Tolima

Detalle	Número de		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	1	2	0,02%	0,04%
ALTO CONSUMO	1.435	1.599	27,55%	33,26%
CALIDAD DEL SERVICIO	475	359	9,12%	7,47%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	4	8	0,08%	0,17%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	369	435	7,08%	9,05%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	3	21	0,06%	0,44%
COBRO MÚLTIPLE	7	12	0,13%	0,25%
COBROS INOPORTUNOS	18	43	0,35%	0,89%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	198	63	3,80%	1,31%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	48	73	0,92%	1,52%
CONEXIÓN	10	12	0,19%	0,25%
DECISIONES DE SANCION DE LA ESP	68		1,31%	
DIRECCIÓN INCORRECTA	13	16	0,25%	0,33%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	647	458	12,42%	9,53%
ERROR DE LECTURA	113	252	2,17%	5,24%
ESTRATO	20	9	0,38%	0,19%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12	8	0,23%	0,17%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	4		0,08%	
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO	1	1	0,02%	0,02%
OTRAS INCONFORMIDADES	6		0,12%	
PAGO SIN ABONO A CUENTA	462	383	8,87%	7,97%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIO	489	331	9,39%	6,89%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	10	38	0,19%	0,79%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	747	655	14,34%	13,63%
SOLIDARIDAD	2	3	0,04%	0,06%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	5	7	0,10%	0,15%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	9	5	0,17%	0,10%
TARIFA COBRADA	33	12	0,63%	0,25%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		2		0,04%
TOTAL	5.209	4.807	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 16. PQR Departamento de Tolima

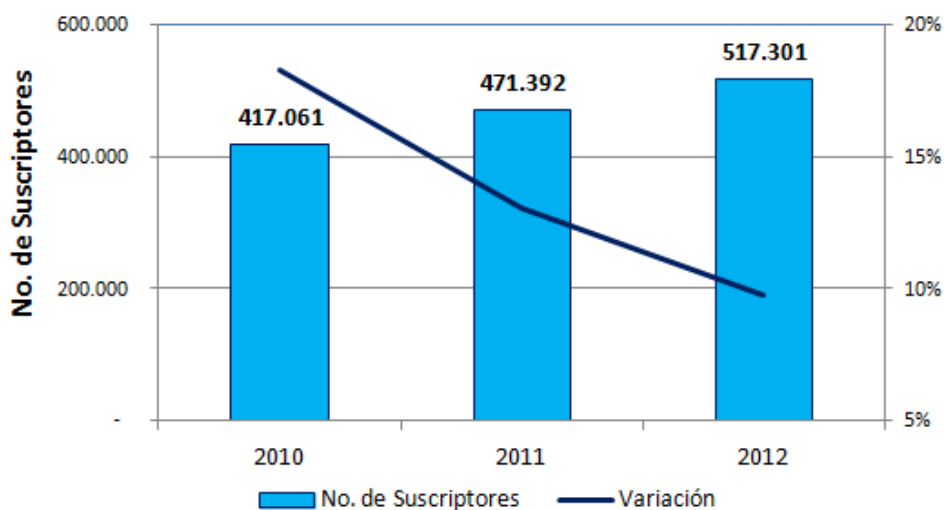


En este departamento se destaca el número de PQR originadas por Alto Consumo, Calidad del Servicio, por Entrega y Oportunidad de la Factura y por Revisiones a las Instalaciones y Medidor del Suscriptor o usuario.

4.3. Suscriptores Mercado Regulado

La evolución en el número de suscriptores de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. durante los tres (3) últimos años, presenta un comportamiento creciente con una tasa alta de crecimiento en 2010 cercana al 18%, notablemente en descenso a partir de 2011, alcanzando cerca del 10% para 2012; el gráfico a continuación muestra el total de usuarios al corte del 31 de diciembre de cada año así como la variación porcentual presentada en cada año comparativamente con el año inmediatamente anterior.

Gráfica 17. Evolución de Suscriptores Anuales



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En la actualidad Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en los siguientes mercados:

Tabla 21. Mercados atendidos por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Mercado	Municipio	Departamento	Resolución aprobación Cargos
Área de Servicio Exclusivo Centro - Tolima	Ibagué, Alvarado, Ambalema, Espinal, Guayabal, Herveo, Piedras, San Luis, Venadillo, Doima, Chicoral, Fresno, Lerida, La Sierra, San Sebastian de Mariquita, Flandes, Honda, Libano, Tierradentro, Armero	Tolima	Contrato de Concesión
	Puerto Boyacá	Boyacá	
	Puerto Salgar, Girardot, Ricaurte	Cundinamarca	
	La Dorada, Manzanares, Victoria	Caldas	
Huila-Tolima-Cundinamarca	Aipe, Algeciras, Baraya, Campoalegre, Garzon, Gigante, Hobo, La Plata, Neiva, Paicol, Palermo, Rivera, Tarqui, Tello, Teruel, Tesalia, Villavieja, Yaguara,	Huila	CREG 042 de 2004 CREG 128 de 2008
	Chaparral, Coello, Guamo, Natagaima, Ortega, Purificacion, Saldaña	Tolima	
	Fusagasuga, Silvania	Cundinamarca	
Icononzo-Arbeláez	Arbelaez	Cundinamarca	CREG 051 de 2007
	Icononzo	Tolima	
Antioquia Sur Oriente	Guarne, Marinilla, Rionegro, El Santuario	Antioquia	CREG 052 de 2007
Cundinamarca Sur	Agua de Dios, Apulo, Guaduas, La Vega, Tocaima, Villeta	Cundinamarca	CREG 053 de 2009
Carmen de Viboral	Carmen de Viboral	Antioquia	CREG 124 de 2008

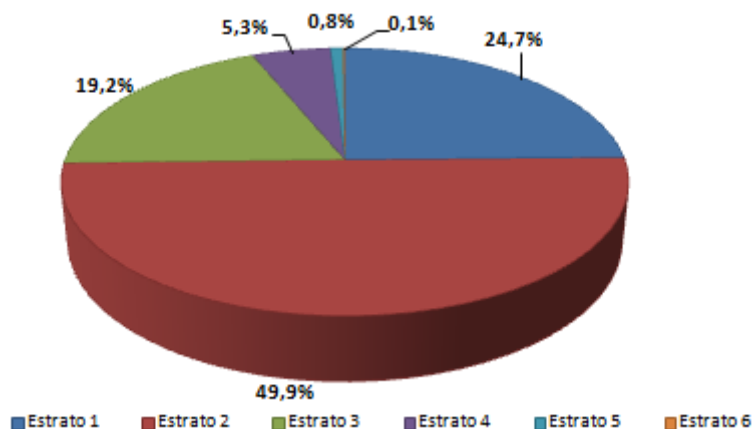
Melgar	Melgar	Tolima	CREG 046 de 2004
Popayán-Piendamó	Popayán-Piendamó	Cauca	CREG 007 de 2008
Valle de San Juan	Valle de San Juan	Tolima	CREG 066 de 2008
Carmen de Apicala	Carmen de Apicala	Tolima	CREG 064 de 2005
Florencia	Florencia	Caquetá	CREG 125 de 2008

Fuente: CREG, SSPD

La evolución del número de suscriptores atendidos por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. refleja un desarrollo durante los dos últimos años a una tasa superior al 9% de tal manera que durante 2011 ascendió en 54.330 aproximadamente y durante 2012 en más de 45.910 suscriptores.

El incremento evidenciado durante 2012 se explica en gran parte a la suscripción de cerca de 12.765 nuevos usuarios residenciales en el mercado Huila-Tolima-Cundinamarca (28% del total de nuevos suscriptores), de cerca de 10.200 nuevos usuarios residenciales en el Área de Servicio Exclusivo Centro – Tolima (22% del total de nuevos suscriptores), el desarrollo del mercado Popayán – Piendamó al cual ingresaron más de 6.830 usuarios residenciales (15% del total de nuevos suscriptores) así como de los mercados Cundinamarca Sur, Florencia y Antioquia Sur Oriente al cual ingresaron 6.300, 3.470 y 3.380 nuevos usuarios, respectivamente (14, 8 y 7% del total de nuevos suscriptores, respectivamente).

Gráfica 18. Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

De igual forma se destaca el crecimiento de los suscriptores no residenciales en el Área de Servicio Exclusivo Centro - Tolima, los cuales presentaron un incremento en cerca de 254 usuarios (0,55% del total de nuevos suscriptores) durante el último año.

El análisis de cobertura indica que con respecto al catastro de las poblaciones informado al Ministerio de Minas y Energía para el Área de Servicio Exclusivo Centro – Tolima se tiene una cobertura potencial¹ del 95% mientras la cobertura efectiva² alcanza el 88%.

La tabla a continuación presenta el detalle de dicho análisis para los diferentes mercados de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.:

¹ Relación de usuarios residenciales anillados y catastro.

² Relación de suscriptores efectivos y catastro.

Tabla 22. Cobertura Mercados Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Mercado	Acumulado Suscriptores Residenciales 2012	Catastro*	Usuarios Residenciales Anillados*	Cobertura Potencial	Cobertura Efectiva
ASE Centro – Tolima	215.807	258.443	245.458	95%	88%
Huila-Tolima-Cundinamarca	185.874	226.900	220.844	97%	84%
Popayán-Piendamó	33.260	67.029	65.347	97%	51%
Florencia	29.077	41.664	38.392	92%	76%
Antioquia Sur Oriente	21.921	45.137	43.591	97%	50%
Cundinamarca Sur	11.927	19.803	14.902	75%	80%
Melgar	6.600	9.873	8.277	84%	80%
Carmen de Viboral	2.895	7.802	7.375	95%	39%
Carmen de Apicalá	2.094	3.131	3.015	96%	69%
Icononzo-Arbeláez	2.009	3.154	2.611	83%	77%
Valle de San Juan	659	839	821	98%	80%

* Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012 agrupado por municipios pertenecientes a cada mercado (no incluye corregimientos o veredas).

4.4. Consumos Mercado Regulado

El análisis de consumos muestra que en general los diferentes sectores (residencial, comercial e industrial) atendidos por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. presentaron durante 2012 un crecimiento importante superior al 7% en todos los casos.

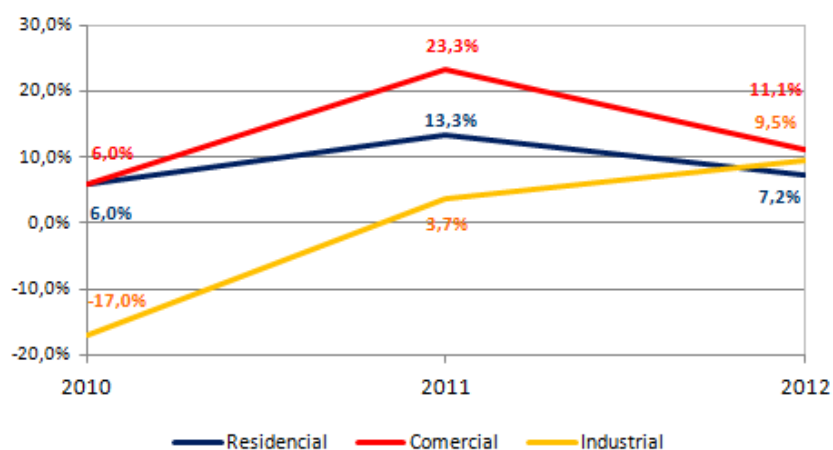
El 95% del consumo residencial registrado durante 2012 que ascendió a 101 millones de m³ se explica por la demanda de los mercados del Área de Servicio Exclusivo – Centro Tolima (47,3%), el mercado Huila-Tolima-Cundinamarca (34,4%) y los mercados de Popayán-Piendamó, Florencia y Antioquia Sur Oriente que agregan un 14,3%.

Es relevante señalar que la información de consumos reportada por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. para el sector no residencial refleja un desarrollo importante de la demanda de la industria entre 2011 y 2012, años durante los cuales se incorporó a la demanda de gas industrias en los mercados de Carmen de Viboral (enero 2012) y Cundinamarca Sur (diciembre 2012) y Popayán – Piendamó, Antioquia Sur – Oriente (junio 2011), donde las dos terceras partes del volumen adicional consumido en 2012 son explicados por estos dos últimos mercados.

A su vez el consumo observado durante 2012 en el sector comercial da muestra de un incremento en más de 1,6 millones de m³ alcanzando cerca de 17 millones de m³; tres cuartas partes de dicho incremento se explican dado a la demanda comercial en los mercados de Huila – Tolima – Cundinamarca, Carmen de Viboral con el 18% cada uno y al Área de Servicio Exclusivo Centro – Tolima y Popayán – Piendamó con el 20% cada uno.

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

Gráfica 19. Variación anual del Consumo en m3 por Sector



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Como se mencionó previamente, durante el último año el consumo en el sector residencial presentó un ascenso del 7% con respecto a 2011, alcanzando los 101 millones de m³/año (9,7 MPCD³ aproximadamente).

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

Tabla 23. Participación por Sector de Consumo 2012

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación /(\$)
Estrato 1	20,0%	22,6%
Estrato 2	41,3%	43,2%
Estrato 3	14,5%	11,9%
Estrato 4	3,3%	3,0%
Estrato 5	0,6%	0,6%
Estrato 6	0,1%	0,1%
Industrial	5,9%	5,2%
Comercial	13,4%	12,8%
Oficial	0,1%	0,1%
Otros	0,6%	0,5%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5. Verificación Tarifaria

Mercado Huila-Tolima-Cundinamarca

³ MPCD: Millones de Pies Cubias por día

Tabla 24. Componentes Tarifarios Mercado Huila-Tolima-Cundinamarca GNC 2012

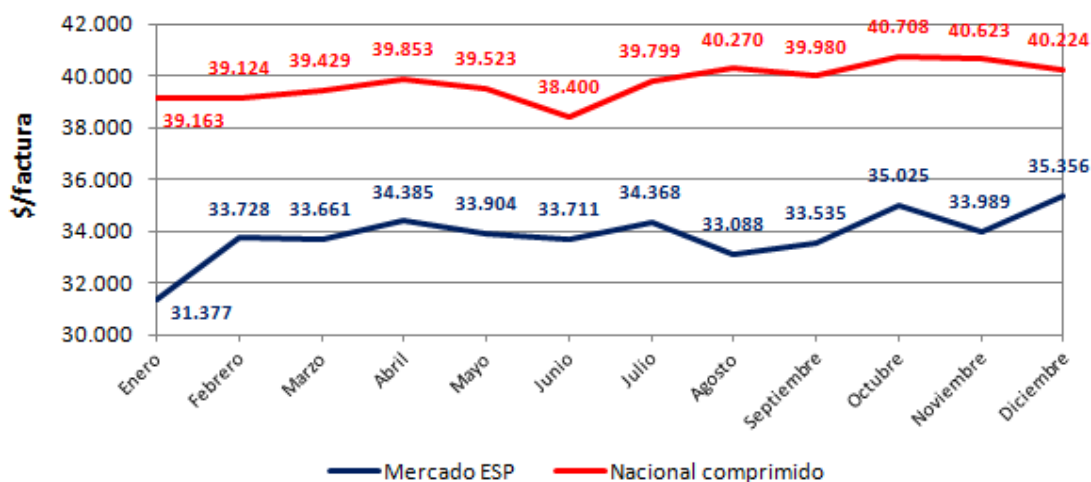
Mes	Gm [\$/m3]	Tm [\$/m3]	Tvm [\$/m3]	Dv [\$/m3]	Pm [\$/m3]	Cm [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]	Cargo variable [\$/m3]
Enero	291,12	256,32	293,60	451,45	141,78	2.081,40	2.081,40	1.464,77
Febrero	366,49	293,66	295,39	450,02	141,48	2.094,03	2.094,03	1.581,70
Marzo	347,00	306,07	298,44	450,15	141,67	2.104,16	2.104,16	1.577,85
Abril	359,54	331,13	297,44	448,72	141,37	2.104,00	2.104,00	1.614,04
Mayo	340,83	327,63	295,73	449,16	141,66	2.104,40	2.104,40	1.589,98
Junio	345,79	312,44	297,74	448,03	141,45	2.108,03	2.108,03	1.580,13
Julio	345,64	355,46	296,48	440,14	139,11	2.107,28	2.107,28	1.613,02
Agosto	341,72	301,61	294,11	438,88	138,86	2.104,08	2.104,08	1.549,18
Septiembre	345,08	315,95	295,80	440,57	139,54	2.102,40	2.102,40	1.571,64
Octubre	318,34	376,40	330,54	443,01	140,46	2.105,80	2.105,80	1.645,94
Noviembre	349,59	296,73	330,51	441,67	140,19	2.106,56	2.106,56	1.594,11
Diciembre	352,66	364,89	330,68	437,51	139,01	2.101,10	2.101,10	1.662,76

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Huila – Tolima – Cundinamarca muestra que la componente G de suministro del gas natural representó entre el 19 y 23% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3 durante 2012.

Respecto al precio promedio nacional mensual de suministro ^{estimado por la Superintendencia}⁴, el precio de suministro registrado por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. se encontró entre un 2 y 12% por encima entre los meses de febrero - septiembre y noviembre – diciembre de 2012. Por el contrario, en los meses de enero y octubre el precio de suministro de suministro aplicado por el prestador se encontró, respectivamente, un 15 y 4% por debajo del promedio nacional mensual.

Gráfica 20. Factura Estimada Mercado Huila – Tolima - Cundinamarca



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 17 y 22% 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

⁴ El precio 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.

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:

entre un 43 y 107% del mismo.

Adicionalmente es importante señalar que Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución gas natural comprimido y en tal sentido 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 18 y 20% 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, la cual representa entre el 8 y 9% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³.

Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20m³ osciló entre \$31.377/factura y \$35.356/factura, es decir, en un rango de \$3.980/factura no obstante lo anterior, durante todo el año se mantuvo por debajo del valor promedio nacional presentado para los mercados atendidos mediante gas natural comprimido.

Se resalta que con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural comprimido este mercado se encuentra hasta un 20% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional.

Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante 2012 correspondiente a \$35.356/factura para diciembre de 2012, es un 3,8% menos costoso en comparación con el precio promedio del cilindro de 40 libras de GLP en dicho mercado en el mismo mes; el cálculo a continuación da muestra de la comparación efectuada:

- Costo del Gas Natural Comprimido en términos de energía:

$$35.356 \text{ \$/factura} = \frac{\$35.356}{20 \text{ m}^3} = 1768 \frac{\$}{\text{m}^3} \left(\frac{0,3048 \text{ m}}{1 \text{ ft}} \right)^3 \left(\frac{1 \text{ ft}^3}{1.000 \text{ BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000 \text{ BTU}}{1 \text{ MBTU}} \right)$$
$$35.356 \text{ \$/factura} = 50.059 \text{ \$/MBTU}$$

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, etc.)

- Costo del cilindro de 40 lbs en términos de energía:

Conforme la información de tarifas en vehículo repartidor registrada en el SUI para los municipios pertenecientes a dicho mercado durante el mes de diciembre y en la presentación de 40 libras se tiene que en promedio dicho cilindro tuvo un costo de \$46.041, de acuerdo con el siguiente detalle:

\$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.

Tabla 25. Reporte GLP Cilindros Tarifas en Vehículo Repartidor, diciembre 2012

Departamento	Municipio	Promedio Tarifa (\$/Cil 40LB)
CUNDINAMARCA	FUSAGASUGA	\$ 45.729
CUNDINAMARCA	SILVANIA	\$ 44.171
HUILA	AIPE	\$ 45.070
HUILA	ALGECIRAS	\$ 45.017
HUILA	BARAYA	\$ 43.625
HUILA	CAMPOALEGRE	\$ 46.070
HUILA	GARZON	\$ 46.258
HUILA	GIGANTE	\$ 45.792
HUILA	HOBO	\$ 45.670
HUILA	LAPLATA	\$ 45.710
HUILA	NEIVA	\$ 45.700
HUILA	PAICOL	\$ 46.863
HUILA	PALERMO	\$ 44.563
HUILA	RIVERA	\$ 45.338
HUILA	TARQUI	\$ 45.890
HUILA	TELLO	\$ 44.750
HUILA	TERUEL	\$ 43.625
HUILA	TESALIA	\$ 45.375
HUILA	VILLAVIEJA	\$ 44.750
HUILA	YAGUARA	\$ 45.517
TOLIMA	CHAPARRAL	\$ 49.483
TOLIMA	COELLO	\$ 47.802
TOLIMA	GUAMO	\$ 47.652
TOLIMA	NATAGAIMA	\$ 48.410
TOLIMA	ORTEGA	\$ 47.750
TOLIMA	PURIFICACION	\$ 48.877
TOLIMA	SALDANA	\$ 47.642

Fuente: SUI

$$46.041 \$/cilindro = \frac{\$46.041}{18kg} = 2.535 \frac{\$}{kg} \left(\frac{2,02kg}{1Galon} \right) \left(\frac{1Galon}{98.400BTU} \right) \left(\frac{1.000.000BTU}{1MBTU} \right)$$

$$46.041 \$/cilindro = 52.045 \$/MBTU$$

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 diciembre de 2012 en los diferentes municipios del mercado Huila-Tolima-Cundinamarca.

Mercado Antioquia Sur Oriente

Tabla 26. Componentes Tarifarios Mercado Antioquia Sur Oriente GNC 2012

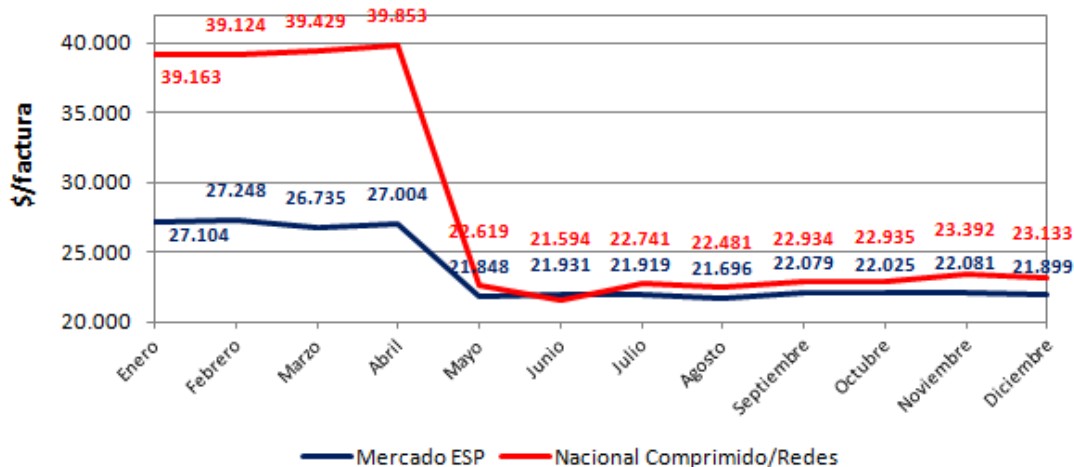
Mes	Gm [\$/m3]	Tm [\$/m3]	Tvm [\$/m3]	Dv [\$/m3]	Pm [\$/m3]	Cm [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]	Cargo variable [\$/m3]
Enero	248,45	367,41	96,14	380,14	142,20	1.900,52	1.900,52	1.260,16
Febrero	234,59	390,02	95,66	378,94	141,48	1.912,05	1.912,05	1.266,81
Marzo	233,39	365,59	95,79	379,05	141,67	1.921,30	1.921,30	1.240,69
Abril	300,50	313,14	95,58	377,85	141,37	1.921,15	1.921,15	1.254,16
Mayo	236,77	359,72	,00	378,21	,00	1.921,52	1.921,52	996,33
Junio	236,57	364,68	,00	377,27	,00	1.924,83	1.924,83	1.000,33
Julio	230,66	376,41	,00	370,63	,00	1.924,15	1.924,15	999,72
Agosto	231,34	366,19	,00	369,56	,00	1.921,23	1.921,23	988,76
Septiembre	248,72	365,97	,00	370,98	,00	1.919,69	1.919,69	1.007,96
Octubre	250,51	359,45	,00	373,04	,00	1.922,80	1.922,80	1.005,12
Noviembre	252,13	361,59	,00	371,91	,00	1.923,49	1.923,49	1.007,89
Diciembre	245,81	362,73	,00	368,41	,00	1.918,51	1.918,51	999,02

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado Antioquia Sur Oriente, la componente G de suministro de gas natural representó durante 2012 entre el 18 y 24% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

Así mismo, durante este período el precio de suministro registrado por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. se encuentra entre un 8 y 29% por debajo con respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia.

Gráfica 21. Factura Estimada Mercado Antioquia Sur Oriente



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 24 y 36% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento se mantuvo predominantemente por encima con respecto al costo promedio nacional mensual de transporte oscilando entre un 71 y 118% del mismo.

Es importante señalar que según se observa, Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. prestó el servicio de distribución de gas natural comprimido durante los meses de enero a abril de 2012 y en tal sentido la estructura tarifaria incluyó en dicho período el costo de transporte remunerado a través de la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga, Tv, la cual representó el 7% 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, la cual representó entre el 10 y 11% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20m3 osciló entre \$26.735/factura y \$27.248/factura, es decir en un rango de \$513/factura durante los primeros cuatro meses del año y posteriormente entre \$21.696/factura y \$22.081/factura, es decir en un rango de \$384/factura; no obstante lo anterior, a excepción del mes de junio las tarifas aplicadas por el prestador se mantuvieron por debajo del valor promedio nacional presentado para los mercados atendidos mediante gas natural comprimido y gas natural por redes.

Se resalta que con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural comprimido este mercado se encontró (en el período enero – abril de 2012) hasta un 32% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional. A su vez, con

respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural este mercado se encontró (en el período mayo – diciembre de 2012) hasta un 6% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional.

Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante 2012 correspondiente a \$27.248/factura para febrero de 2012, es un 35% menos costoso en comparación con el precio promedio del cilindro de 40 libras de GLP en dicho mercado en el mismo mes; el cálculo a continuación da muestra de la comparación efectuada:

- Costo del Gas Natural Comprimido en términos de energía:

$$27.248 \text{ \$/factura} = \frac{\$27.248}{20 \text{ m}^3} = 1362 \frac{\$}{\text{m}^3} \left(\frac{0,3048 \text{ m}}{1 \text{ ft}} \right)^3 \left(\frac{1 \text{ ft}^3}{1.000 \text{ BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000 \text{ BTU}}{1 \text{ MBTU}} \right)$$

$$27.248 \text{ \$/factura} = 38.579 \text{ \$/MBTU}$$

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, etc.)

- Costo del cilindro de 40 lbs en términos de energía:

Conforme la información de tarifas en vehículo repartidor registrada en el SUI para los municipios pertenecientes a dicho mercado durante el mes de febrero y en la presentación de 40 libras se tiene que en promedio dicho cilindro tuvo un costo de \$52.737, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 27. Reporte GLP Cilindros Tarifas en Vehículo Repartidor, febrero 2012

Departamento	Municipio	Tarifa (\$/Cil 40LB)
ANTIOQUIA	EL SANTUARIO	50.606,7
ANTIOQUIA	GUARNE	55.410,0
ANTIOQUIA	MARINILLA	53.707,5
ANTIOQUIA	RIONEGRO	51.221,7

Fuente: SUI

$$52.737 \text{ \$/cilindro} = \frac{\$52.737}{18 \text{ kg}} = 2.904 \frac{\$}{\text{kg}} \left(\frac{2,02 \text{ kg}}{1 \text{ Galon}} \right) \left(\frac{1 \text{ Galon}}{98.400 \text{ BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000 \text{ BTU}}{1 \text{ MBTU}} \right)$$

$$52.737 \text{ \$/cilindro} = 59.614 \text{ \$/MBTU}$$

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 febrero de 2012 en los diferentes municipios del mercado Antioquia Sur Oriente.

Mercado Popayán – Piendamó

Tabla 28. Componentes Tarifarios Mercado Popayán – Piendamó GNC 2012

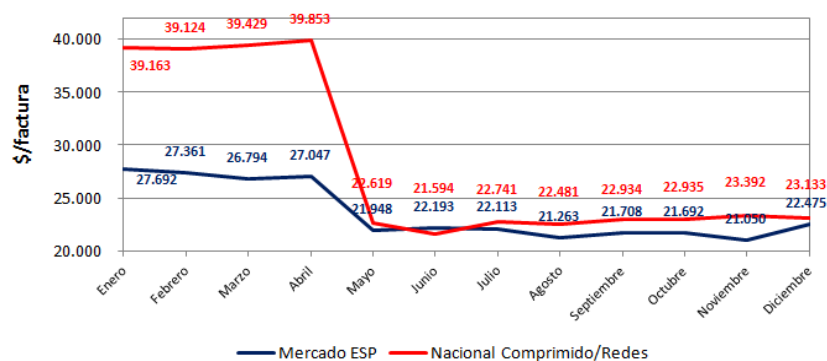
Mes	Gm [\$/m3]	Tm [\$/m3]	Tvm [\$/m3]	Dv [\$/m3]	Pm [\$/m3]	Cm [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]	Cargo variable [\$/m3]
Enero	247,52	467,12	96,14	339,22	142,20	1.259,48	1.259,48	1.321,61
Febrero	234,60	465,94	95,66	338,15	141,48	1.267,12	1.267,12	1.304,71
Marzo	228,49	443,95	95,79	338,25	141,67	1.273,25	1.273,25	1.276,01
Abril	231,63	454,61	95,58	337,17	141,37	1.273,15	1.273,15	1.288,72
Mayo	227,65	444,20	,00	337,50	,00	1.273,40	1.273,40	1.033,72
Junio	236,53	447,86	,00	336,66	,00	1.275,59	1.275,59	1.045,87
Julio	230,66	455,63	,00	330,73	,00	1.275,14	1.275,14	1.041,91
Agosto	231,36	414,89	,00	329,78	,00	1.273,20	1.273,20	999,47
Septiembre	248,67	417,90	,00	331,05	,00	1.272,18	1.272,18	1.021,80
Octubre	250,50	413,42	,00	332,88	,00	1.274,24	1.274,24	1.020,88
Noviembre	252,82	381,06	,00	331,88	,00	1.274,70	1.274,70	988,75
Diciembre	249,91	455,93	,00	328,75	,00	1.271,40	1.271,40	1.060,19

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Popayán – Piendamó muestra que la componente G de suministro del gas natural representó entre el 18 y 25% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3 durante 2012.

Respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia, el precio de suministro registrado por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. se encontró predominantemente entre un 24 y 29% por debajo durante el transcurso del año.

Gráfica 22. Factura Estimada Mercado Popayán - Piendamó



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 34 y 43% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento se mantuvo predominantemente por encima con respecto al costo promedio nacional mensual de transporte oscilando entre un 117 y 167% del mismo.

Es importante señalar que según se observa, Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. prestó el servicio de distribución gas natural comprimido durante los meses de enero – abril de 2012 y en tal sentido la estructura tarifaria incluyó en dicho período el costo de transporte remunerado a través de la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga, Tv, la cual representó el 7% 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, la cual representó entre el 10 y 11% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3.

Como se observa del gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20m³ osciló entre \$26.794/factura y \$27.692/factura, es decir, un rango de \$898/factura durante los primeros cuatro meses del año y posteriormente entre \$21.050/factura y \$22.475/factura, es decir, en un rango de \$1.425/factura; no obstante lo anterior, a excepción del mes de junio las tarifas aplicadas por el prestador se mantuvieron por debajo del valor promedio nacional presentado para los mercados atendidos mediante gas natural comprimido y gas natural por redes.

Se resalta que con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural comprimido este mercado se encontró (en el período enero – abril de 2012) hasta un 32% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional. A su vez, con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural este mercado se encontró (en el período mayo – diciembre de 2012) hasta un 10% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional.

Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante 2012 correspondiente a \$27.692/factura para enero de 2012, es un 34% menos costoso en comparación con el precio promedio del cilindro de 40 libras de GLP en dicho mercado en el mismo mes; el cálculo a continuación da muestra de la comparación efectuada:

- Costo del Gas Natural Comprimido en términos de energía:

$$27.692 \text{ \$/factura} = \frac{\$27.692}{20 \text{ m}^3} = 1385 \frac{\$}{\text{m}^3} \left(\frac{0,3048 \text{ m}}{1 \text{ ft}} \right)^3 \left(\frac{1 \text{ ft}^3}{1.000 \text{ BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000 \text{ BTU}}{1 \text{ MBTU}} \right)$$

$$27.692 \text{ \$/factura} = 39.207 \text{ \$/MBTU}$$

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, etc.)

- Costo del cilindro de 40 lbs en términos de energía:

Conforme la información de tarifas en vehículo repartidor registrada en el SUI para los municipios pertenecientes a dicho mercado durante el mes de enero y en la presentación de 40 libras se tiene que en promedio dicho cilindro tuvo un costo de \$52.792, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 29. Reporte GLP Cilindros Tarifas en Vehículo Repartidor, enero 2012

Departamento	Municipio	Tarifa (\$/Cil 40LB)
CAUCA	PIENDAMO	\$ 53.357,0
CAUCA	POPAYAN	\$ 52.227,2

Fuente: SUI

$$52.792 \text{ \$/cilindro} = \frac{\$52.792}{18 \text{ kg}} = 2.907 \frac{\$}{\text{kg}} \left(\frac{2,02 \text{ kg}}{1 \text{ Galon}} \right) \left(\frac{1 \text{ Galon}}{98.400 \text{ BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000 \text{ BTU}}{1 \text{ MBTU}} \right)$$

$$52.792 \text{ \$/cilindro} = 59.677 \text{ \$/MBTU}$$

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 los municipios del mercado Popayán - Piendamó.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 30. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Rotación cuentas por cobrar (días)	72	102,41	No Cumple
Rotación cuentas por pagar (días)	16	25,43	No Cumple
Razón corriente (veces)	2	1,47	No Cumple
Margen operacional (%)	34	20,16	No Cumple
Cubrimiento gastos financieros (veces)	5	41,15	Cumple

Fuente: SUI

De los cinco indicadores de gestión evaluados solo uno tuvo cumplimiento según los referentes exigidos por la CREG para 2012. Las explicaciones proporcionadas por la empresa frente a estos indicadores fueron las siguientes:

Rotación de Cuentas por Cobrar:

Se presentó una disminución del indicador pasando de 110,38 días a 102,41 días, lo cual no logra cumplir con el referente del grupo que se establece en 72 días. Este comportamiento se debe principalmente a las financiaciones de instalaciones de internas y derechos de conexión; asociado con el aumento del número de usuarios en los nuevos proyectos de la Compañía, lo cual permite financiaciones hasta de 60 meses de plazo, de acuerdo con lo que establece la política de cartera.

Rotación de Cuentas por Pagar:

El resultado del indicador del año 2012, muestra un crecimiento en 6,62 días con base al año 2011, lo cual no logra cumplir con el referente del grupo. Sin embargo, el indicador está por debajo de lo establecido por la compañía en el cumplimiento del pago a 30 días máximo a los proveedores de Gas y de materiales, ya que son las CXP más significativas que tiene la Compañía.

Razón Corriente:

La interpretación de éstos resultados nos dice que por cada \$1 de pasivo corriente la empresa cuenta con \$1,47 de respaldo en el activo corriente, lo cual se observa una disminución con base al año 2011 y no cumpliendo con el referente del Grupo. Este comportamiento se debe principalmente a que el activo corriente disminuyó en el 2012 en un 8,41% con referente al 2011, sin embargo cuenta con la capacidad suficiente para pagar sus obligaciones en el corto plazo.

Margen Operacional:

La Empresa obtiene un margen operacional del 20,16%, con relación al año anterior tan solo disminuyo en 0,57 puntos. Aunque no se cumple con el referente es un indicador aceptable pese a los costos adicionales incurridos para llevar el gas a poblaciones alejadas.

Cubrimiento de Gastos Financieros:

El resultado del indicador del año 2012 muestra un crecimiento con base en el año 2011, lo cual refleja un buen nivel de generación de flujo de fondos para el pago de los gastos financieros y es muy superior al referente establecido por la CREG. El buen desempeño del indicador refleja la solidez financiera que posee la Compañía.

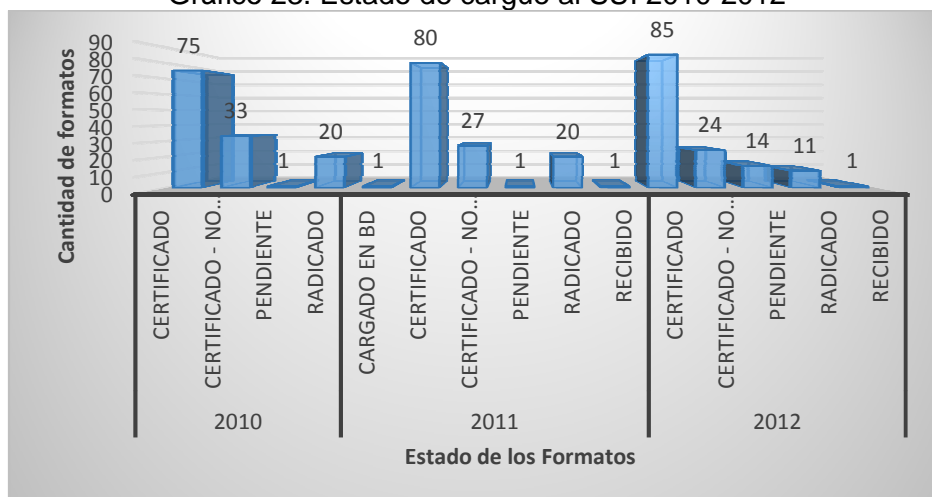
El auditor externo encuentra razonables las explicaciones proporcionadas por la empresa. Sin embargo, se evidencia espacio para que la empresa pueda trabajar en algunos de los indicadores, especialmente en el de liquidez y rotación de cartera, a fin de una mejor gestión.

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 23. 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 11,1% equivalente a 15 formatos pendientes.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No aplica” para el año 2012 es del 17,8% lo que corresponde a 24 formatos.

Tabla 31. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

NOMBRE FORMATO
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
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
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GAS NATURAL
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GAS NATURAL
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO GAS PDF NATURAL

Fuente: SUI

Como se puede observar, Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. certificó en total 24 formatos como “No Aplica”, de los cuales 16 corresponden a los formatos: C1 Información suspensiones no programadas, C2. Compensaciones residenciales no

residenciales y C3. Información de suspensiones programadas, los cuales le aplican dada su actividad como Distribuidor.

También se encuentran 8 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 contenido del formato B1. Información comercial de usuarios regulados, revisando el campo Cargo Fijo de los usuarios de estratos 1 y 2, los cuales no deben presentar valores mayores a cero; al respecto, se encuentra que la empresa cumple con la validación mencionada.

Igualmente se verificó que se cumpliera con las validaciones del campo de Subsidios y Contribuciones para todos los sectores, validando esta información se encontró lo siguiente:

Tabla 32. Validación Calidad de la Información
Formato B1 Información comercial de usuarios regulados
–Subsidios y Contribuciones- 2012

EMPRESA	MES	ESTRATO	SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE FACTURAS
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	2	1	73125.31	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	2	1	1677.92	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	2	2	2103.79	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	4	2	1204.2	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	5	1	9020.35	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	5	3	8338,52	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	9	2	81637.49	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	10	2	526.38	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	11	1	1573.08	1
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	12	C	-15502,93	1

Fuente: SUI

Como se puede observar, 8 registros de suscriptores de los estratos 1 y 2, sujetos de otorgamiento de subsidios del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, presentan valores en dicho campo mayores a cero (positivos), es decir fueron registrados como contribución; a su vez se observa un registro correspondiente a un suscriptor de estrato 3 que aún cuando no es sujeto de subsidio o contribución registra un valor diferente de cero.

Finalmente, se registra un valor negativo (subsidio) facturado a un suscriptor del sector comercial sujeto de contribución, en este sentido se evidencian inconsistencias en la calidad de la información comercial aportada por el prestador.

7. ACCIONES DE LA SSPD

El 20 de septiembre de 2012 se realizó una visita a las instalaciones de la empresa para hacer una revisión de los aspectos contable y financiero para los años 2010 y 2011; a partir de la misma, se generaron compromisos de remisión de información financiera los cuales no se allegaron en las fechas establecidas.

Igualmente, mediante radicado SSPD 20122300546401 del 17 de julio de 2012 se requirieron aclaraciones al prestador en el aspecto financiero de las cuales no se obtuvo respuesta.

Durante 2012 se realizaron visitas de carácter técnico para la verificación de los indicadores de calidad IPLI e IO tanto en la ciudad de Neiva, como en los municipios de Doima – Piedras, Líbano, Armero - Guayabal en el Departamento del Tolima, donde la empresa presta los servicios de distribución de gas natural.

Como resultado de la visita efectuada tanto por la firma Delvasto & Echeverría en la ciudad de Neiva, como por la DTGGC en los municipios anteriormente mencionados, se encontró que los valores de algunas de las mediciones realizadas para los indicadores de Calidad (IPLI, IO e IRST) se encontraron por fuera de los rangos establecidos en la regulación.

Adicionalmente, es importante mencionar que dentro de la visita realizada por la firma Delvasto & Echeverría, se encontraron 77 mediciones de IO por debajo del nivel de concentración inferior a 8 mg/m³.

Por su parte, de los 6.257 eventos registrados en el periodo enero de 2011 a agosto de 2012, 91 eventos fueron atendidos en un tiempo inferior a 1 hora, atendiendo lo establecido en la resolución CREG 067 de 1995, que corresponde a un cumplimiento del indicador IRST del 98,6% de acuerdo con la información reportada al SUI.

En el aspecto tarifario, 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.

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

No obstante lo anterior, durante 2012 se efectuaron los requerimientos con radicados SSPD 20122300207401 y 20122300563291 requiriendo por aclaraciones en los aspectos tarifarios.

En el tópico de calidad y reporte de información al SUI del año 2012, se encontró que el prestador había reportado valores inválidos en el Plan Contable por lo cual se realizó el requerimiento con radicado SSPD 20122300546401.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La empresa tiene una situación financiera favorable que no genera en el corto plazo alguna alarma sobre su sostenibilidad, sin embargo, es importante recomendar a la administración el realizar planes y políticas que estén encaminadas al cumplimiento de los indicadores de gestión, lo cual mejoraría su capacidad de pago al disminuir la cartera, y a poder honrar sus compromisos de corto plazo con más holgura.

En este sentido, se solicitó con el radicado SSPD 20132300374891 un informe sobre las estrategias y metas de la administración para el mejoramiento de los indicadores de gestión para el año 2013.

De acuerdo con lo evidenciado por la DTGGC durante 2012, se hace necesario que la empresa Alcanos de Colombia S.A E.S.P realice campañas de información masivas a los usuarios del servicio sobre la nueva normatividad aplicable a las Revisiones Técnicas Reglamentarias de acuerdo con lo establecido en la resolución CREG 059 de 2012.

Por otra parte teniendo en cuenta, que Alcanos de Colombia S.A E.S.P registra a diciembre de 2012 un total 517.301 suscriptores, que corresponde a un incremento en el número de suscriptores de 9,7% con respecto a 2011, no es clara la razón de la disminución en el número de mediciones de los Indicadores de Calidad IPLI e IO que pasó de 6.972 mediciones en 2011 a 6.405 mediciones en 2012, por lo cual se recomienda solicitar aclaración a la empresa sobre esta disminución en las mediciones.

Con base en el análisis efectuado sobre la estructura del Contrato de Condiciones Uniformes, se recomienda solicitar al prestador la justificación por la cual se ha dejado de incluir algunos de los aspectos mínimos establecidos en la resolución CREG 108 de 1997.

Frente a los datos de PQR, se observa que, con relación a 2011 la empresa muestra una disminución cercana al 15% en el número de PQR radicadas en 2012, sin embargo, llama la atención que frente al total de usuarios regulados reportado en el Sistema Único de Información – SUI para el año 2012, se presenten 15.796 PQR, lo que equivaldría a cerca de un 3% de usuarios inconformes con el servicio prestado.

Se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante el año 2013, con especial atención a las PQR asociadas a reclamaciones por Revisiones Técnicas Reglamentarias y en general con la implementación de la Resolución CREG 059 de 2012, a fin de tomar las medidas administrativas a que haya lugar.

Igualmente, se recomienda requerir a la empresa información detallada de las razones que explican el alto porcentaje de PQR en los departamentos de Tolima, Huila, Cundinamarca, Cauca y Caquetá.

El análisis del comportamiento tarifario para los mercados Antioquia Sur Oriente y Popayán – Piendamó muestran que a partir del mes de mayo de 2012 se dejó de efectuar el transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga y se realizó por ductos; lo anterior resultó en una disminución del valor promedio de la tarifa estimada de 20m3 en cerca de 19% en ambos casos, lo que equivale aproximadamente a \$5.000 y \$5.400 por factura, respectivamente.

Se recomienda requerir la información de los contratos de transporte por ductos suscritos por Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. por cuanto para los tres mercados analizados en el aspecto tarifario (*Huila-Tolima-Cundinamarca* , Antioquia Sur Oriente y Popayán – Piendamó) se presentan valores superiores en dicha componente encontrándose entre un 43 y 167% por encima al promedio del transporte a nivel nacional estimado por la SSPD.

De otra parte, se recomienda solicitar a Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. las aclaraciones respecto al valor registrado en el mes de abril de 2012 en la componente de precio de suministro de gas, G, para el mercado de Antioquia Sur Oriente, por cuanto dicho valor se incrementa en cerca de \$65/m3 respecto al mes de marzo del

mismo año alcanzando un valor de \$300/m³ y posteriormente regresa a la tendencia que predomina en el año alrededor de los \$240/m³.

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 no ha cumplido con la certificación de 15 formatos, por lo cual teniendo en cuenta que el porcentaje es alto, esta empresa debe tomar a la mayor brevedad las medidas que sean necesarias para subsanar la situación descrita.

Adicionalmente, se recomienda requerir al prestador indicando los errores en el cargue al SUI en los que ha incurrido para que se proceda a la brevedad con la reversión de información respectiva.

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.

Así mismo, 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.