

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE GAS NATURAL.**

**EMPRESA PROMOTORA DE SERVICIOS
PUBLICOS S.A. E.S.P.
PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.
PERIODO 2014-2015**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA
Bogotá, diciembre de 2015**

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en desarrollo del proyecto "Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios", ha priorizado el análisis de algunas prestadoras, en las que se han identificado aspectos críticos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario como resultado de las diferentes actividades de inspección y vigilancia adelantados en el ejercicio de las funciones atribuidas por la Constitución y la Ley a la Entidad.

Este análisis se orienta, en principio a: i) Obtener y analizar información financiera, administrativa, técnica y comercial de los prestadores seleccionados, ii) Verificar la correcta aplicación de las tarifas, subsidios y contribuciones y iii) elaborar y publicar los informes diagnósticos de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible que han sido priorizados, procurando reflejar el comportamiento del prestador en el período comprendido entre el año 2014 y lo corrido del 2015.

En este orden de ideas, se presenta el diagnóstico correspondiente a la empresa Proviservicios S.A E.S.P., cuyo desarrollo se presenta en 5 capítulos, de los cuales 4 han sido estructurados a partir de cada uno de los tópicos revisados y el último contiene una revisión de las principales acciones de control adelantadas por la SSPD frente a este prestador, así como las recomendaciones derivadas del análisis realizado.

1. DIAGNOSTICO FINANCIERO – ADMINISTRATIVO

Teniendo en cuenta que la Empresa PROMOTORA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. ESP desarrolla de actividades como Comercializador y Distribuidor de Gas Natural y Comercializador y Distribuidor por red de Gas Licuado de Petróleo, según última actualización aprobada en RUPS el día 09 de febrero de 2015, el presente diagnostico se realizó con base en el plan contable consolidado de Gas Combustible, con corte a 30 de junio de 2014 y 30 de junio de 2015, certificado en SUI el 30 de julio de 2014 y 20 de agosto de 2015, respectivamente.

Es importante mencionar que la empresa Proviservicios S.A. ESP se acogió al grupo 2, por lo que se encuentra en periodo de transición hasta el 31 de diciembre de 2015; teniendo en cuenta el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera - NIF de conformidad con la Ley 1314 de 2009 y Decreto Reglamentario 3022 de 2013.

1.1 Balance General

Tabla 1.1 Balance General

BALANCE GENERAL	S1- 2015 CONSOLIDADO	S1- 2014 CONSOLIDADO	Variación
Activo	\$59,587,268,527	\$94,348,385,056	-36.84%
Activo Corriente	\$19,708,611,700	\$10,664,245,244	84.81%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$39,031,880,770	\$30,929,034,857	26.20%
Inversiones	\$0	\$0	0.00%
Pasivo	\$47,775,514,354	\$55,121,780,314	-13.33%
Pasivo Corriente	\$8,229,314,878	\$4,424,486,548	85.99%
Obligaciones Financieras	\$1,914,285,148	\$3,513,429,840	-45.52%
Patrimonio	\$11,811,754,173	\$39,226,604,742	-69.89%
Capital Suscrito y Pagado	\$9,937,290,930	\$8,033,891,110	23.69%

Fuente: Sui

- ACTIVO

Para el primer semestre del año 2015, los activos registraron una reducción del 36.84% explicado principalmente por la disminución de los otros activos obras y mejoras en propiedad ajena de redes líneas y cables por \$21,171 millones y reducción en las valorizaciones de redes, plantas y ductos por \$29.510 millones.

Los rubros más representativos dentro de la estructura del activo están la propiedad Planta y Equipo y los deudores así:

Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo representa el 65.50% del total del activo de la empresa y tuvo un incremento de \$8.102 millones de pesos con respecto al periodo anterior, debido al aumento de las construcciones en curso por \$11.369.

Grupo Deudores: Representa el 32.59% del total del activo, con un incremento del \$7.086 millones, el saldo está constituido en un 22.66% por la venta de bienes comercializados por conexiones y derechos de conexión a usuarios.

De acuerdo a las notas a los estados financieros del año 2014, el valor de la venta de las conexiones domiciliarias a los usuarios del servicio de gas es financiado por la compañía en plazos promedio de pago de 40 meses.

- PASIVO

El pasivo representa el 80.18% del total del activo, con una reducción del 13.33%, el componente más representativo son los otros pasivos por concepto de ingresos recibidos por anticipado de venta del servicio de gas combustible con un incremento del 67.67% por \$14.922 millones, que constituyen el 77% del pasivo por \$36.976 millones.

Las cuentas por pagar se redujeron en un 75.06% por la disminución de los avances y anticipos sobre convenios y acuerdos por \$21.171 millones, por los recursos asignados a la financiación de proyectos de construcción de redes y conexiones de gas domiciliario.

- PATRIMONIO

El patrimonio está representado por el 19.82% del total del activo, tuvo una reducción del 69.89%, representado principalmente por la disminución del superavit por valorización.

Se incrementó del capital suscrito y pagado, el cual pasa de \$8.033 millones a \$9.937 millones.

Es importante aclarar que según Rups aprobado del 9-02-2015, el capital suscrito y pagado esta reportado por 5.877 millones pero según estados financieros certificados y cargados en el Sui con corte a 31 de diciembre del 2014 el capital suscrito y pagado es de \$9.937 millones por lo cual la empresa deberá realizar la actualización del mismo.

1.2 Estado de Resultados

Tabla 1.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	S1-2015 CONSOLIDADO	S1-2014 CONSOLIDADO	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$4,786,077,399	\$4,246,605,069	12.70%
COSTOS OPERACIONALES	\$3,511,575,973	\$2,996,935,860	17.17%
GASTOS OPERACIONALES	\$951,509,278	\$869,840,188	9.39%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$322,992,148	\$379,829,021	-14.96%
OTROS INGRESOS	\$241,237,001	\$235,010,145	2.65%
OTROS GASTOS	\$491,696,147	\$445,335,730	10.41%
GASTO DE INTERESES	\$369,200,969	\$361,817,774	2.04%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$72,533,002	\$169,503,436	-57.21%

Fuente: Sui

Los ingresos totales ascendieron a \$5.027 millones con un incremento del 12.18% de los cuales corresponden a la venta de bienes el 19.54% y a la venta del servicio de gas el 75.66; Discriminados en la comercialización de gas natural por \$1.095 millones y por distribución de GN \$487 millones, comercialización de GLP por \$939 millones y por distribución de GLP \$276 millones.

El costo total de la empresa concentra el 69.85% del total de ingresos y presenta un incremento del 17.17% con respecto al primer semestre del año 2014,

La gestión financiera de la empresa Proviservicios S.A. ESP, se caracterizó por un incremento de los ingresos, costos y gastos operacionales, sin embargo la empresa obtuvo utilidad operacional y utilidad neta para el primer semestre del año 2015.

1.3 Análisis de Indicadores Financieros

Tabla 1.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	S1 2015 CONSOLIDADO	S1 2014 CONSOLIDADO
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2.4	2.4
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	1,054.9	504.1
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	116.7	306.8
Activo Corriente Sobre Activo Total	33.08%	11.30%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	80.2%	58.4%
Patrimonio Sobre Activo	19.8%	41.6%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	17.2%	8.0%
Cobertura de Intereses – Veces	1.75	1.7
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	644,755,817	610,136,778
Margen Operacional	13.5%	14.4%
Rentabilidad de Activos	1.1%	0.6%
Rentabilidad de Patrimonio	5.6%	1.6%

Fuente: Sui

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 2.4 veces, lo que indica que con los actuales activos corrientes de \$19.708 millones la compañía alcanza a cubrir los pasivos a corto plazo los cuales ascienden a \$8.229 millones, indicador que permanece constante con respecto al primer semestre dl año 2014.

La rotación de la cartera aumento, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 1.054 días (35 meses) para el pago de sus obligaciones, el cual se incrementó dado que la venta de conexiones domiciliarias está financiada con plazos de 36 a 72 meses, siendo este indicador alto por lo que se sugiere la revisión de las políticas de cobro.

Así mismo la rotación de las cuentas por pagar se redujo significativamente, por lo que la empresa realiza los pagos a los proveedores en un lapso promedio mayor a 3 meses.

Endeudamiento

El nivel de endeudamiento es del 80.2%, lo cual constituye una reducción con respecto al 1er semestre del 2014 de 75.06 puntos porcentuales, explicado principalmente por la reducción de los avances y anticipos sobre contrato y acuerdos por \$21.671 millones.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo, evidenciando que el flujo de caja de la operación es suficiente para su operación.

2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO

2.1. Descripción de la Infraestructura.

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

Para atender sus mercados cuenta con una red en polietileno de 975,689 kilómetros. Promotora de Servicios Públicos presta su servicio en un total de 18 municipios, 12 de estos a través de gas natural combustible y los restantes 6 municipios con Gas Licuado del Petróleo - GLP por redes, sus mercados se discriminan de la siguiente manera por departamentos:

Antioquia: Andes.

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

La tabla a continuación detalla la anterior información:

Tabla 2.1. Aspectos Técnicos Infraestructura de Distribución
Proviservicios S.A. E.S.P.

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

2.2. Calidad del servicio

Se verificó la información de los indicadores de calidad reportada en el SUI por parte de la empresa Proviservicios, la cual se encontró lo siguiente: Los índices de Odorización-IO e Índices de Presiones Lineales Individuales-IPLI se encuentran dentro del rango permitido.

3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

La empresa Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P. - Proviservicios S.A. E.S.P., registra las actividades de comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se describe la dinámica del mercado de suscriptores, a partir del comportamiento en el número de usuarios, así como información relacionada con aspectos de facturación y las peticiones, quejas y recursos reportadas al Sistema Único de Información – SUI durante la vigencia 2014 y septiembre 2015. Las estadísticas de los componentes anteriormente mencionados, se ilustran como un referente indispensable para establecer comparativos de magnitud y evolución de las cifras de la empresa.

3.1. Suscriptores residenciales y no residenciales

Para el siguiente análisis se tomó la información de suscriptores del servicio de gas natural por red reportada por la empresa Proviservicios S.A. E.S.P., al Sistema Único de Información-SUI en los años 2014 y septiembre del año 2015, en este sentido se observa que la cobertura geográfica de suscriptores se presenta en los departamentos de Caldas, Norte de Santander, Santander y Antioquia, reportando 13.823 usuarios para

el año 2014 y para septiembre del año 2015 el número de suscriptores reportados fue de 14.765 respectivamente.

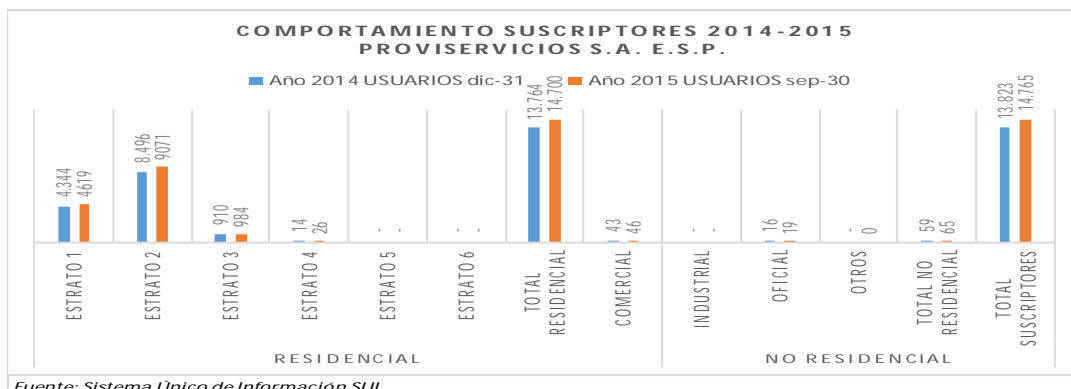
**Tabla 3.1.1 Composición Suscriptores residenciales y no residenciales
Proviservicios S.A. E.S.P.**

USO	ESTRATO	Año 2014		Año 2015	
		USUARIOS dic-31	PARTICIPACIÓN (%)	USUARIOS sep-30	PARTICIPACIÓN (%)
Residencial	Estrato 1	4.344	31,43%	4619	31,28%
	Estrato 2	8.496	61,46%	9071	61,44%
	Estrato 3	910	6,58%	984	6,66%
	Estrato 4	14	0,10%	26	0,18%
	Estrato 5	-	0,00%	-	0,00%
	Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%
TOTAL RESIDENCIAL		13.764	99,57%	14.700	99,56%
No Residencial	Comercial	43	0,31%	46	0,31%
	Industrial	-	0,00%	-	0,00%
	Oficial	16	0,12%	19	0,13%
	Otros	-	0,00%	0	0,00%
TOTAL NO RESIDENCIAL		59	0,43%	65	0,44%
TOTAL SUSCRIPTORES		13.823	100%	14.765	100%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI - calculos propios

Para analizar la evolución del nivel de cobertura, entendiéndola como el incremento en el número de usuarios atendidos por el servicio público de gas natural domiciliario, y de acuerdo al reporte de usuarios registrados por el prestador en el año 2014 y septiembre de 2015, muestra un comportamiento creciente en el número de usuarios, reflejándose en el siguiente gráfico diagrama.

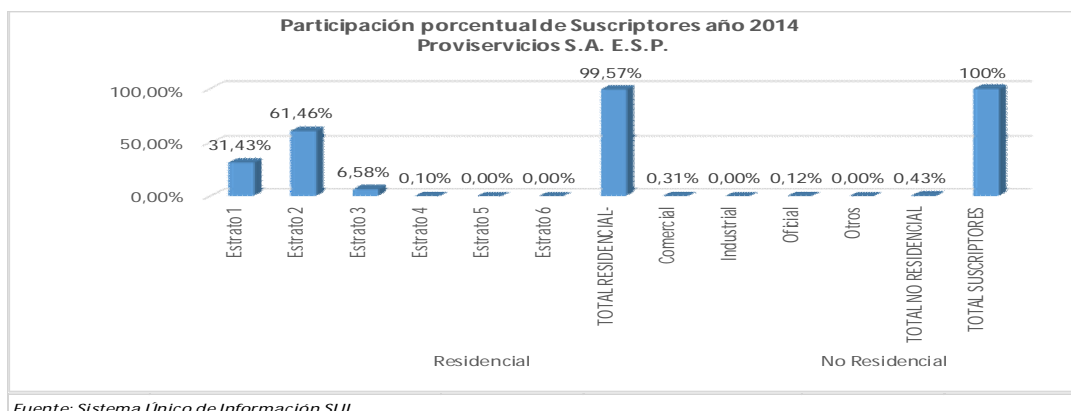
**Gráfico No. 3.1.1 Número de suscriptores 2014-2015
Proviservicios S.A. E.S.P.**



Dentro de la composición porcentual de suscriptores, al detallar la información y separarla por sectores residencial y no residencial, observamos que para el año 2014 la mayor participación del total de suscriptores de gas natural domiciliario está dada por el sector residencial con el 99,57%, siendo el estrato 2 el de mayor concentración de usuarios con el 61,46%, seguido del estrato 1 con el 31,43% y el estrato 4 el de menor participación con el 0,10% respectivamente. En general se puede concluir que el 92,89% de los usuarios residenciales se encuentran concentrados en los estratos subsidiables 2 y 1.

Para los suscriptores no residenciales, se observa que en el año 2014 el sector de mayor participación es el sector comercial con el 0.31 % del total de suscriptores registrados por el prestador, el resto del sector mantiene una participación muy baja, como se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 3.1.2. Composición suscriptores a diciembre 2014
Proviservicios S.A. E.S.P.

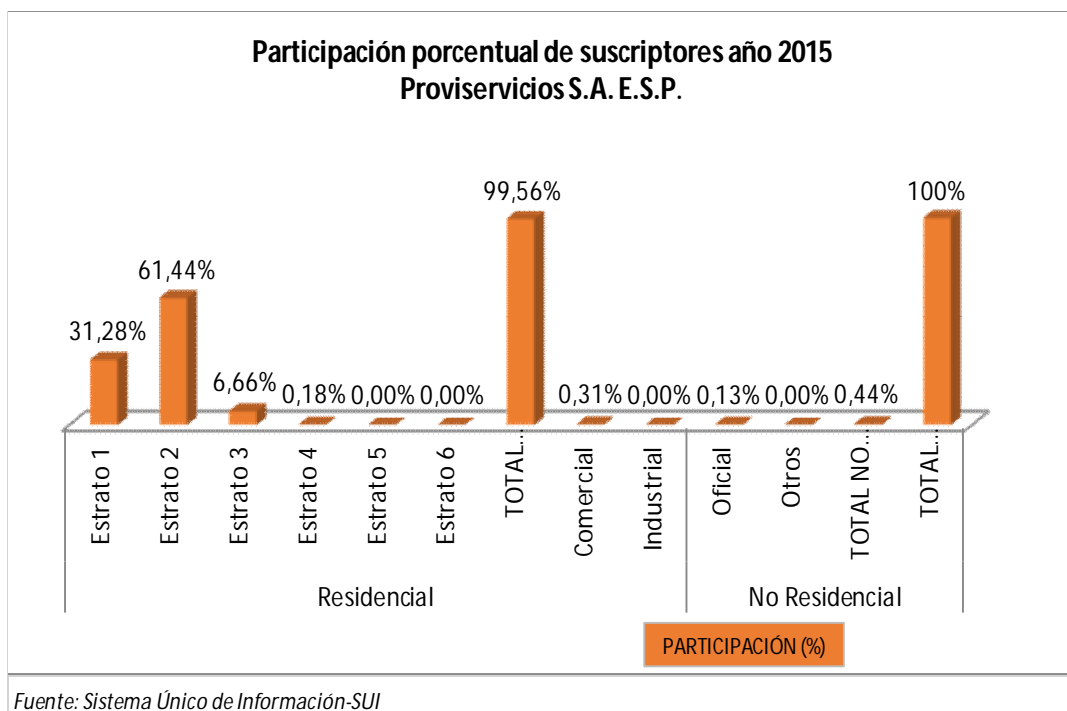


Fuente: Sistema Único de Información-SUI

Para el año 2015, observamos igualmente que del total de suscriptores reportados por el prestador para este periodo, el sector residencial ocupa la mayor participación con el 99,56%, siendo el estrato 2 el de mayor concentración de suscriptores con el 61,44%, seguido del estrato 1 con el 31,28% y el estrato 4 el de menor participación con el 0,18% respectivamente, es decir que para el año 2015 se sigue manteniendo la mayor concentración de usuarios en los estratos subsidiables 2 y 1.

El sector no residencial para el año 2015, la situación se mantiene con una participación del 0,31% en el sector comercial y el resto de usuarios de dicho sector se mantiene muy bajo.

Gráfico No. 3.1.3. Composición suscriptores a septiembre 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.



En lo que respecta a la variación de suscriptores del servicio de gas natural por red reportado por el prestador al Sistema Único de Información SUI en el año 2015 con respecto al año 2014, se observa que en septiembre del año 2015 la empresa presenta un total de 14.765 suscriptores, alcanzando un incremento del 6,81% en relación al total de suscriptores reportados por el prestador en el año 2014 que fue de 13.823 suscriptores.

El sector residencial presentó un crecimiento en el número de usuarios del 6,80% en septiembre del año 2015, pasando de 13.764 usuarios reportados en el año 2014 a 14.700 usuarios a septiembre 30 del 2015, siendo el estrato 4 el de mayor representación con un incremento de 85,71%, seguido del estrato 3 con un incremento del 8,13% en el número de suscriptores.

El sector no residencial presentó un incremento en el número de usuarios del 10,17% entre los 2014 a septiembre del año 2015, la mayor variación en este sector se concentra en el uso oficial con el 19% de incremento, pasando de 16 suscriptores en el año 2014 a 19 suscriptores en septiembre de 2015.

En la siguiente tabla se muestra en detalle la participación de suscriptores por municipio, en el año 2014 se observa que el mayor número de usuarios del sector residencial, se concentra en el municipio de San Vicente de Chucuri en el departamento de Santander con el 25,57 %, seguido del municipio de Pensilvania en departamento de Caldas con el 14,39% y el municipio con menor participación fue Aguada en el departamento de Santander con el 1,29% respectivamente.

Para el año 2015 se evidencia que la mayor participación de usuarios en el sector residencial se concentra de igual manera en el municipio de San Vicente de Chucuri en el departamento de Santander con el 24,17 %, seguido del municipio de Pensilvania en departamento de Caldas con el 15,27% y sigue siendo el municipio de Aguada en el departamento de Santander el de menor participación con el 1,29% como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla No. 3.1.3 Suscriptores residenciales y no residenciales por Municipio 2014 - 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.

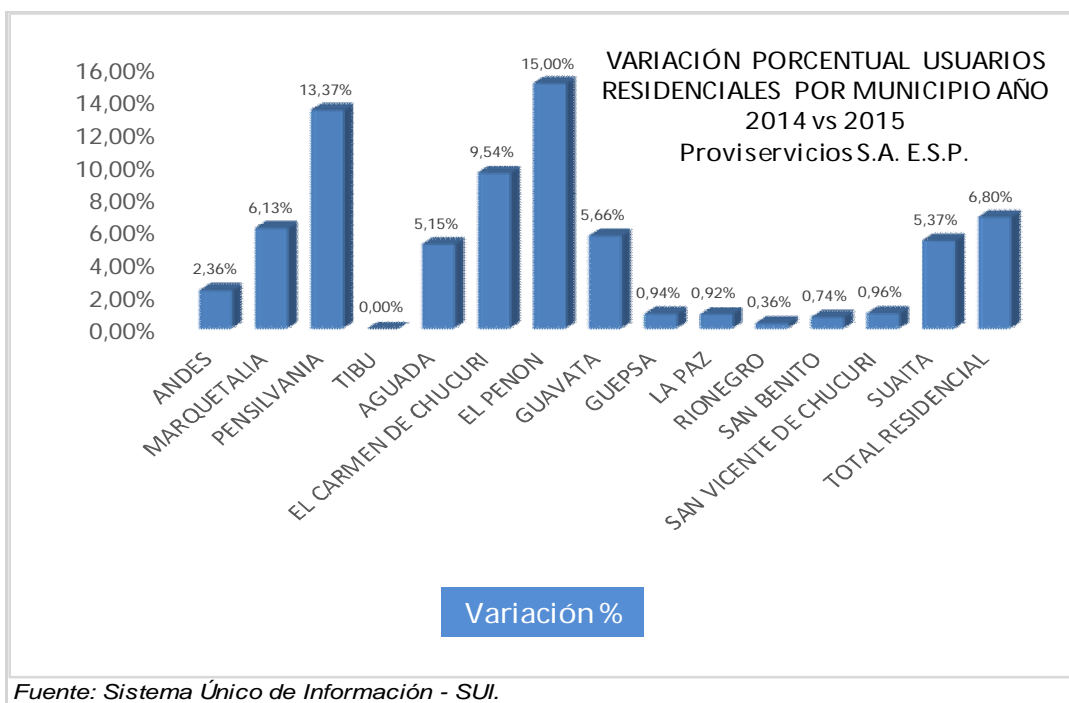
USO	DEPARTAMENTO	Municipio	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN	
			TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2014 (%)	TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2015 (%)	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Residencial	ANTIOQUIA	ANDES	1441	10,42%	1475	9,99%	34	2,36%
		MARQUETALIA	1583	11,45%	1680	11,38%	97	6,13%
	CALDAS	PENSILVANIA	1989	14,39%	2255	15,27%	266	13,37%
		NORTE DE SANTANDER	TIBU	0	0,00%	289	1,96%	289
	SANTANDER	AGUADA	179	1,29%	190	1,29%	11	6,15%
		EL CARMEN DE CHUCURI	629	4,55%	689	4,67%	60	9,54%
		EL PENON	380	2,75%	437	2,96%	57	15,00%
		GUAVATA	442	3,20%	467	3,16%	25	5,66%
		GUEPSA	961	6,95%	970	6,57%	9	0,94%
		LA PAZ	435	3,15%	439	2,97%	4	0,92%
		RIONEGRO	1102	7,97%	1106	7,49%	4	0,36%
		SAN BENITO	270	1,95%	272	1,84%	2	0,74%
SAN VICENTE DE CHUCURI		3534	25,57%	3568	24,17%	34	0,96%	
SUAITA	819	5,92%	863	5,84%	44	5,37%		
TOTAL RESIDENCIAL			13.764	99,57%	14.700	99,56%	936	6,80%
No Residencial	ANTIOQUIA	ANDES	5	0,04%	5	0,03%	-	0,00%
		MARQUETALIA	2	0,01%	2	0,01%	-	0,00%
	CALDAS	PENSILVANIA	2	0,01%	2	0,01%	-	0,00%
		EL CARMEN DE CHUCURI	5	0,04%	7	0,05%	2	40,00%
	SANTANDER	EL PENON	1	0,01%	4	0,03%	3	300,00%
		GUAVATA	3	0,02%	3	0,02%	-	0,00%
		GUEPSA	15	0,11%	16	0,11%	1	6,67%
		LA PAZ	3	0,02%	3	0,02%	-	0,00%
		SAN VICENTE DE CHUCURI	19	0,14%	19	0,13%	-	0,00%
SUAITA		4	0,03%	4	0,03%	-	0,00%	
TOTAL NO RESIDENCIAL		59	0,43%	65	0,44%	6	10,17%	
TOTAL USUARIOS			13.823	100,00%	14.765	100,00%	942	6,81%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Cálculos propios

La variación de suscriptores en el servicio de gas natural domiciliario por municipio reportado por la empresa Proviservicios al SUI, durante el año 2015 presentó un incremento del 6,81% con respecto al año inmediatamente anterior. Así mismo se observa que el mayor incremento en el sector residencial se da en el municipio del Peñon en el departamento de Santander con un crecimiento del 15%, seguido del municipio de Pensilvania en el Departamento de Caldas con el 13,37% respectivamente, como se muestra en el siguiente gráfico.

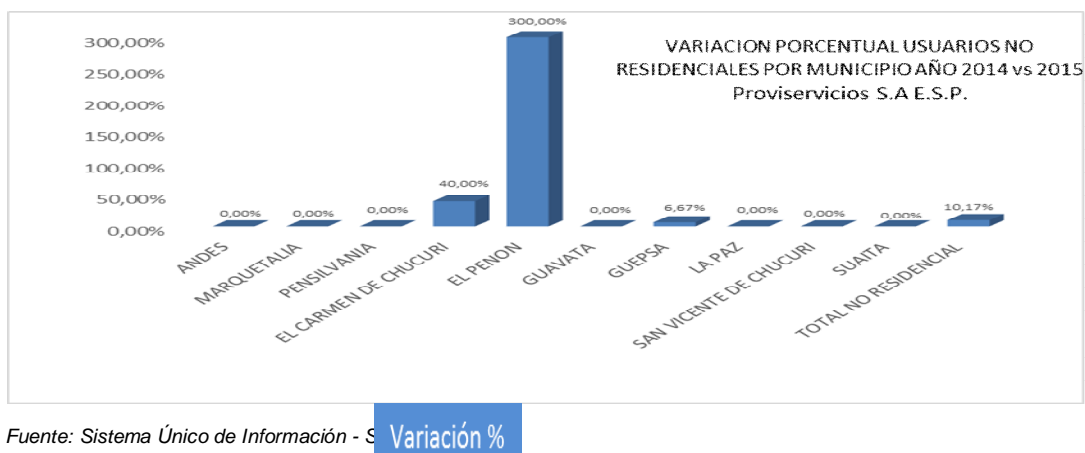
Grafico No. 3.1.5. Comportamiento de Suscriptores residenciales por Municipio 2014 a 2015

Proviservicios S.A. E.S.P.



De igual manera en el sector no residencial durante septiembre del año 2015, el mayor incremento se presenta en el municipio del Peñon en el departamento de Santander con un crecimiento representativo del 300% con respecto al año 2014, seguido del municipio del Carmen de Chucuri en el departamento de Santander con un crecimiento del 40 % respectivamente

Grafico No. 3.1.6. Comportamiento Variación Relativa de Suscriptores no residenciales por Municipio 2014 a 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.

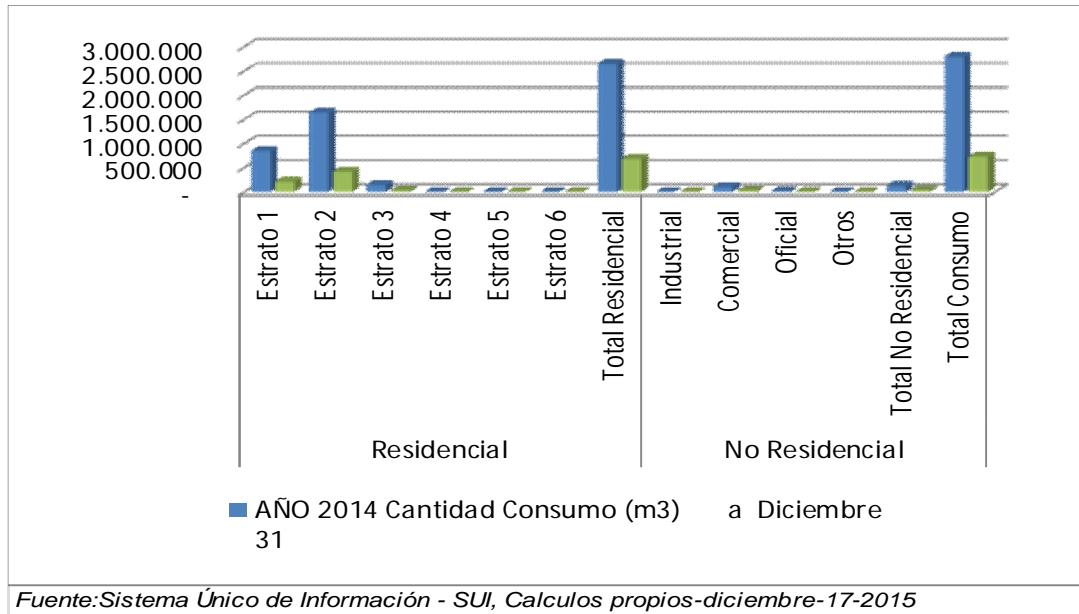


3.2. Consumos y facturación

3.2.1. Consumos

El siguiente grafico muestra la evolución del consumo (m³) en los años 2014 y 2015

Grafico 3.2.1 Evolución del consumo (m3) años 2014 – 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.



Durante el año 2014, se observa que los mayores consumidores de gas natural por red son los usos residenciales con una participación del 94,94%, y en particular se observa que los estratos subsidiables 2 y 1 consumen el 89,29% de todo el servicio de gas facturado por el prestador.

Para el año 2015, se observa que el uso residencial sigue manteniendo el mayor consumo con el 95,85% del total facturado por la empresa, siendo el estrato 2 el de mayor participación en el consumo con el 50%, seguido del estrato 1 con el 23,66% y el de menor consumo es el estrato 5 con el 0,33%. el uso no residencial mantiene un comportamiento muy mínimo en el consumo de gas natural facturado por el prestador, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Lo anterior se puede explicar no solo por la gran concentración de personas que habitan en viviendas clasificadas en los estratos subsidiables 1 y 2, sino también por la aplicación de subsidios, los cuales reducen el precio que paga el usuario final por su consumo.

**Tabla 3.2.1.1 Comportamiento de consumos (m³) años 2014-2015
Proviservicios S.A. E.S.P.**

Usos	Estratos o Actividad	AÑO 2014		AÑO 2015	
		Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 31	Participación Porcentual	Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 17	Participación Porcentual
Residencial	Estrato 1	856.162	30,55%	223.852	30,25%
	Estrato 2	1.646.121	58,74%	432.433	58,43%
	Estrato 3	154.992	5,53%	37.913	5,12%
	Estrato 4	3.266	0,12%	546	0,07%
	Estrato 5	-	0,00%	-	0,00%
	Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%
	Total Residencial	2.660.541	94,94%	694.744	93,87%
No Residencial	Industrial	-	0,00%	-	0,00%
	Comercial	115.637	4,13%	36.466	4,93%
	Oficial	26.145	0,93%	8.898	1,20%
	Otros	-	0,00%	-	0,00%
	Total No Residencial	141.782	5,06%	45.364	6,13%
Total Consumo	2.802.323	100%	740.108	100%	

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Calculos propios-diciembre-17-2015

Para el año 2015, se observa una reducción promedio del consumo de gas natural por red del -73,59%, es decir más de 2.062.215 millones de metros cúbicos con respecto al año 2014, que se debe al comportamiento de los estratos residenciales, cuyo consumo se redujo en más de 1.965.797 millones de metros cúbicos (m³), mientras que en el uso no residencial para este mismo periodo se evidencia una disminución en el consumo de gas natural domiciliario en más de 96.418 millones de metros cúbicos con respecto al año anterior, Como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3.2.1.2. Variación consumos por tipo de usuarios años 2014 - 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.**

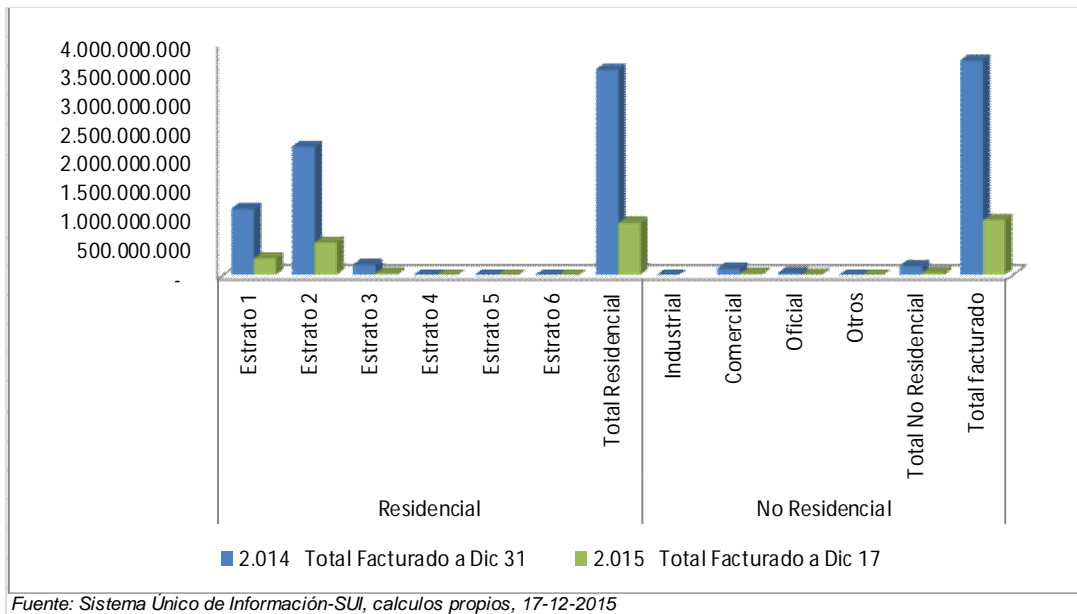
Usos	Estratos o Actividad	AÑO 2014	AÑO 2015	VARIACIÓN AÑOS 2015 Vs 2014	
		Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 31	Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 17	Absoluta	Relativa (%)
Residencial	Estrato 1	856.162	223.852	(632.310)	-73,85%
	Estrato 2	1.646.121	432.433	(1.213.688)	-73,73%
	Estrato 3	154.992	37.913	(117.079)	-75,54%
	Estrato 4	3.266	546	(2.720)	-83,28%
	Estrato 5	-	-	-	0,00%
	Estrato 6	-	-	0	0,00%
	Total Residencial	2.660.541	694.744	(1.965.797)	-73,89%
No Residencial	Industrial	-	-	0	0,00%
	Comercial	115.637	36.466	(79.171)	-68,47%
	Oficial	26.145	8.898	(17.247)	-65,97%
	Otros	-	-	0	0,00%
	Total No Residencial	141.782	45.364	(96.418)	-68,00%
Total Consumo	2.802.323	740.108	(2.062.215)	-73,59%	

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Calculos propios-diciembre-17-2015

3.2.2. Facturación:

El siguiente grafico muestra la evolución del Valor facturado (\$) por el servicio de gas natural domiciliario en los años 2014 y 2015

Grafico 3.2.2.1 Evolución del valor facturado (\$) años 2014 – 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.



En cuanto a la facturación total reportada por la empresa Proviservicios S.A. E.S.P., para el periodo 2014, se observa que el 95,65% de los ingresos por facturación provienen de los usos residenciales y el 4,35% corresponde a facturación del uso no residencial, siendo el estrato 2 el que produce el mayor ingreso por facturación con un 59,93% y el estrato 4 el de menor facturación con el 0,11% del total facturado por el prestador, lo anterior se puede explicar por la mayor proporción de usuarios residenciales en las zonas de prestación del servicio.

Para el año 2015, se encontró un comportamiento similar al observado para el año 2014 a saber: el 95,09% de los ingresos por facturación corresponden a los usos residenciales, mientras que el 4,91% de los ingresos por facturación provienen del uso no residencial, siendo el estrato 2 el de mayor participación en el valor facturado con el 59,61% y el estrato 4 sigue siendo el de menor participación con el 0,08% respectivamente.

Tabla 3.2.2.1 Valor facturación por tipo de usuarios años 2014 - 2015

Proviservicios S.A. E.S.P.

Uso	Estrato o Actividad	2.014		2.015	
		Total Facturado a Dic 31	Participación Porcentual	Total Facturado a Dic 17	Participación Porcentual
Residencial	Estrato 1	1.138.869.568	30,72%	295.251.628	31,08%
	Estrato 2	2.221.412.099	59,93%	566.351.062	59,61%
	Estrato 3	181.238.650	4,89%	41.050.827	4,32%
	Estrato 4	4.149.189	0,11%	772.287	0,08%
	Estrato 5	-	0,00%	-	0,00%
	Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%
	Total Residencial	3.545.669.506	95,65%	903.425.805	95,09%
No Residencial	Industrial	-	0,00%	-	0,00%
	Comercial	118.425.476	3,19%	33.780.053	3,56%
	Oficial	42.724.131	1,15%	12.865.594	1,35%
	Otros	-	0,00%	-	0,00%
	Total No Residencia	161.149.607	4,35%	46.645.648	4,91%
Total facturado	3.706.819.113	100%	950.071.452	100%	

Fuente: Sistema Único de Información-SUI, calculos propios, 17-12-2015

Respecto a la variación, se observa que hubo una reducción en el crecimiento del valor facturado en todos los tipos de usos, principalmente en el estrato 4 donde disminuyeron los ingresos por facturación en un 81,39% al pasar de facturar \$4.149.189 en el año 2014 a facturar \$ 772.287, es decir más de \$ 3.376.902 millones de pesos con respecto al año 2014, el resto de estratos y sectores tuvieron un comportamiento similar decreciente en el valor facturado, con variaciones que oscilan entre el -69,89 y el -81,39%, Ver tabla siguiente:

Tabla 3.2.2.2 Variación valor facturado años 2014-2015

Proviservicios S.A. E.S.P.

Uso	Estrato o Actividad	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN 2015 Vs 2014	
		Total Facturado a Dic 31	Participación Porcentual	Total Facturado a Dic 17	Participación Porcentual	Absoluta	Relativa (%)
Residencial	Estrato 1	1.138.869.568	30,72%	295.251.628	31,08%	\$ (843.617.941)	-74,08%
	Estrato 2	2.221.412.099	59,93%	566.351.062	59,61%	\$ (1.655.061.036)	-74,50%
	Estrato 3	181.238.650	4,89%	41.050.827	4,32%	\$ (140.187.823)	-77,35%
	Estrato 4	4.149.189	0,11%	772.287	0,08%	\$ (3.376.902)	-81,39%
	Estrato 5	-	0,00%	-	0,00%	\$ -	0,00%
	Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%	\$ -	0,00%
	Total Residencial	3.545.669.506	95,65%	903.425.805	95,09%	\$ (2.642.243.702)	-74,52%
No Residencial	Industrial	-	0,00%	-	0,00%	\$ -	0,00%
	Comercial	118.425.476	3,19%	33.780.053	3,56%	\$ (84.645.423)	-71,48%
	Oficial	42.724.131	1,15%	12.865.594	1,35%	\$ (29.858.536)	-69,89%
	Otros	-	0,00%	-	0,00%	\$ -	&
	Total No Residencia	161.149.607	4,35%	46.645.648	4,91%	\$ (114.503.959)	-71,05%
Total facturado	3.706.819.113	100%	950.071.452	100%	\$ (2.756.747.661)	-74,37%	

Fuente: Sistema Único de Información-SUI, calculos propios, 17-12-2015

3.3 Régimen tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas en el año 2014 Empresas PROVISERVICIOS SA ESP atendió 10 mercados relevantes, con gas natural y GLP por redes, los cuales se remuneraron con las fórmulas tarifarias establecidas por la CREG en la resolución 137 de 2013, metodología que entró en vigencia a partir del primero de enero de 2014.

Las metodologías tarifarias aplicables buscan remunerar vía tarifa los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, para lo cual se involucran los componentes de compras de gas -G, transporte -T, distribución de gas -D y comercialización - C, los cuales varían cada mes. A partir de estos componentes, se calculan el cargo fijo y el cargo variable.

Los costos de las compras y del transporte se derivan de las condiciones particulares de las negociaciones entre las partes, estos valores también están afectados por la tasa representativa del mercado -TRM. En cuanto a los costos de distribución y comercialización, corresponden a los valores aprobados por la CREG en resoluciones particulares para cada mercado relevante atendido, estos valores son actualizados mensualmente con el índice de precios al productor -IPP y el índice de precios al consumidor -IPC, respectivamente; adicionalmente, están afectados por un factor de productividad mensual definido por el Regulador.

Para la definición de las tarifas y subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

3.3.1. Estructura de costos y tarifas

El análisis de los costos y tarifas se concentra en el mercado relevante denominado Zapatoca Santander, con aprobación de cargos con resolución CREG 188 del 2007, el cual es uno de los mercados más significativos atendidos por la prestataria.

3.3.2. Mercado relevante Zapatoca Santander.

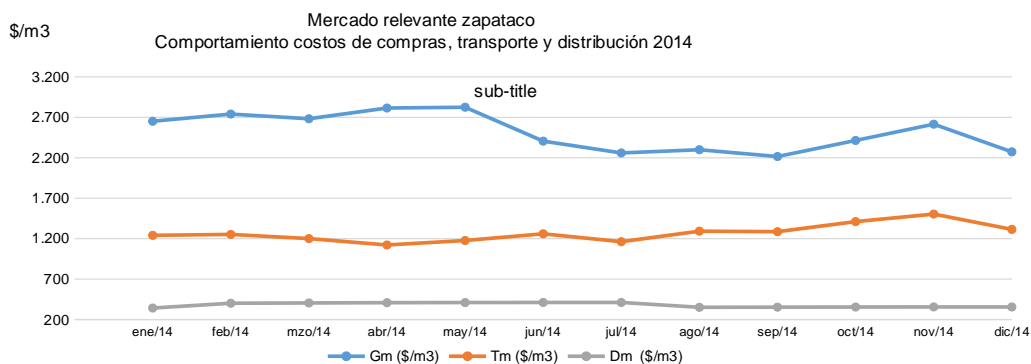
La participación de los costos en este mercado manera global el cargo variable se sustenta en cerca de un 30,37% en el costo de transporte -Tm, 9,85% en la distribución -Dm y 60% en las compras -Gm.

MERCADO RELEVANTE DE ZAPATOCA ESTRUCTURA DE COSTO Y TARIFA – AÑO 2014

Año 2014	Gm(\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dm(\$/m3)	cargo variable (\$/m3)	Cf(\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
enero	2.651	1.241	342	4.383	2.742	2.742
febrero	2.741	1.252	401	4.548	2.752	2.752
marzo	2.682	1.201	405	4.437	2.766	2.766
abril	2.815	1.121	408	4.496	2.774	2.774
mayo	2.825	1.177	410	4.565	2.783	2.783
junio	2.406	1.259	411	4.217	2.793	2.793
julio	2.260	1.162	411	3.964	2.792	2.792
agosto	2.300	1.292	351	4.081	2.793	2.793
septiembre	2.215	1.286	353	3.989	2.795	2.795
octubre	2.414	1.410	354	4.326	2.795	2.795
noviembre	2.615	1.504	356	4.633	2.796	2.796
diciembre	2.273	1.314	355	4.080	2.797	2.797

Fuente SUI

En el gráfico a continuación, se observa el comportamiento de los costos asociados al Cargo variable. El transporte –Tm presentó su mayor pico en marzo con \$1504/m³ y el menor en marzo con \$1,121/m³; las compras –Gm del gas oscilaron entre \$349,13/m³ y \$425,56/m³, los costos de distribución tuvieron un crecimiento constante durante todo el año, iniciando en 170,86/m³ y finalizando en \$177,33/m³.



Fuente: Archivos SSPD

3.3.3 Estructura de subsidios aplicados

Para los estratos 1 y 2 la tarifa está en función del costo equivalente¹, el cual se calcula teniendo en cuenta el cargo fijo, el cargo variable y el consumo promedio. Los primeros 20m³ a los usuarios de los estratos 1 y 2 se facturan con la tarifa que se obtiene a partir del costo equivalente y de la aplicación del porcentaje de subsidio otorgado a cada

¹ Definido por la CREG mediante la resolución 186 de 2013.

estrato; los consumos que superen los 20m³ se facturan únicamente con el cargo variable y no son objeto de subsidio.

De conformidad con la Ley 1428 de 2010, los porcentajes de subsidios serán máximo del 60% para el estrato 1 y del 50% para el estrato 2.

3.3.4. Mercado relevante zapatoca

En promedio durante el 2014, los subsidios otorgados al estrato 1 fueron cercanos al 60% y los del estrato 2 bordearon el 50%.

Tanto las tarifas del estrato 1 como las del 2 crecieron por encima del 5% durante el 2014, mostrando siempre un crecimiento gradual mes a mes.

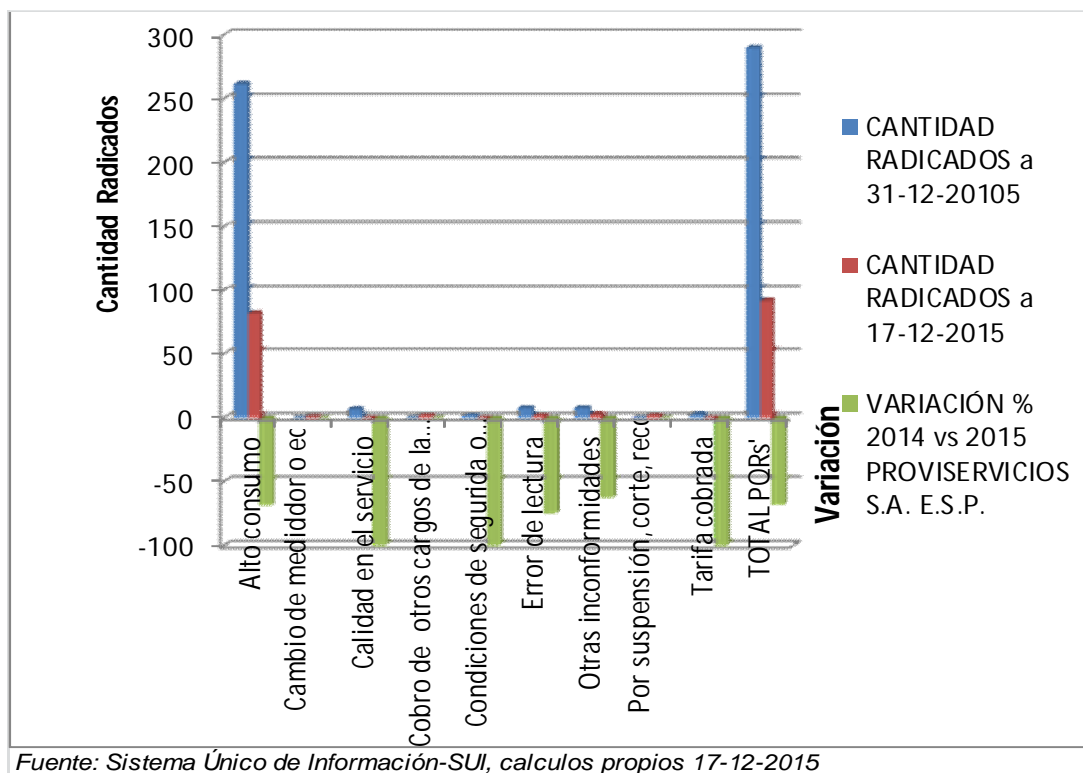
Mes /Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
01/14	4,49	4.994,19	1.997,67	60,00%	4,27	5.025,66	2.528,83	49,68%
02/14	4,91	5.108,26	2.043,30	60,00%	4,71	5.132,06	2.566,03	50,00%
03/14	4,63	5.034,47	2.056,15	59,16%	4,43	5.061,44	2.582,16	48,98%
04/14	4,38	5.129,10	2.064,76	59,76%	4,26	5.146,94	2.592,24	49,64%
05/14	4,64	5.165,04	2.073,63	59,85%	4,61	5.168,95	2.604,12	49,62%
06/14	4,21	4.880,09	2.083,62	57,30%	4,16	4.888,07	2.616,66	46,47%
07/14	4,42	4.595,91	2.085,58	54,62%	4,38	4.601,68	2.619,12	43,08%
08/14	4,60	4.688,02	2.065,48	55,94%	4,48	4.704,28	2.597,83	44,78%
09/14	4,64	4.590,96	2.069,72	54,92%	4,52	4.606,95	2.603,16	43,50%
10/14	4,44	4.955,31	2.072,54	58,18%	4,27	4.980,38	2.606,71	47,66%
11/14	4,62	5.237,95	2.095,18	60,00%	4,51	5.252,71	2.626,36	50,00%
12/14	3,56	5.723,96	2.515,52	56,05%	3,02	5.877,09	3.077,80	47,63%
Conceptos Resolución CREG 186 de 2010								

3.4. Peticiones quejas y recursos – PQRs'

Analizada la información reportada por la empresa Proviservicios S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones presentadas por parte de los usuarios, se observa que en el año 2014 el prestador atendió 290 peticiones, quejas y recursos (PQRs) mientras que en lo corrido del año 2015 (diciembre 17) ha atendido 92 reclamaciones realizadas por los usuarios.

En el siguiente gráfico, se muestra el comportamiento de las reclamaciones (PQR's) reportadas por el prestador a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Grafico 3.4.1 Evolución de PQRs' por causales años 2014 y 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.**



Al desagregar las PQR's, la causal que presenta el índice más alto de reclamaciones atendidas por la empresa en el año 2014, estuvo relacionada por la causal de Alto consumo con el 90,34%, seguido por Error de lectura con el 2,76%, y Otras inconformidades con el mismo porcentaje de participación, la causal menos recurrente se presentó por Condiciones de seguridad o riesgo con el 0,69 respectivamente.

Para el año 2015 (diciembre 17), la reclamación más recurrente se sigue presentando por la causal de Alto consumo con un índice de participación del 89,13%, en segundo lugar están las PQR's relacionadas con otras inconformidades con el 3,26%, y la causal menos recurrente se presentó por Cambio de medidor o equipo de medida con el 1,09% respectivamente

Respecto a la variación en las PQR's, se observa que en el año 2015 con respecto al año 2014, las reclamaciones se incrementaron en un 21.37%, al pasar de 1067 reclamaciones en el año 2014 a 1295 reclamaciones en el año 2015 respectivamente, siendo la causal por cobros por servicios no prestados la que tuvo el incremento más representativo con el 232,35% al pasar de reportar 34 PQR's en el año 2014 a 113 PQR's en el año 2015.

Tabla 3.4.1. Participación y Variación PQR's año 2014 vs 2015
Proviservicios S.A. E.S.P.

Causal	NÚMERO DE RADICADOS				VARIACIÓN 2014 vs 2015	
	AÑO 2014 (A diciembre 31)	PARTICIPACIÓN AÑO 2014	AÑO 2015 (A diciembre 17)	PARTICIPACIÓN AÑO 2015	ABSOLUTA	RELATIVA %
Alto consumo	262	90,34%	82	89,13%	-180	-68,70%
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0,00%	1	1,09%	1	&
Calidad en el servicio	7	2,41%	0	0,00%	-7	-100,00%
Cobro de otros cargos de la empresa	0	0,00%	2	2,17%	2	&
Condiciones de seguridad o riesgo	2	0,69%	0	0,00%	-2	-100,00%
Error de lectura	8	2,76%	2	2,17%	-6	-75,00%
Otras inconformidades	8	2,76%	3	3,26%	-5	-62,50%
Por suspensión, corte, reconexión y reins	0	0,00%	2	2,17%	2	&
Tarifa cobrada	3	1,03%	0	0,00%	-3	-100,00%
TOTAL PQRs'	290	100%	92	100%	-198	-68,28%

Fuente: Sistema Único de Información-SUI, calculos propios 17-12-2015

3.5 Nivel de Satisfacción

En este tópico no se presenta información, por cuanto no existe reporte alguno en el SUI, y el informe del auditor externo para el año 2014 tampoco reporta información alguna.

3.6 Estratificación Socioeconómica

La empresa Proviservicios S.A. E.S.P., cuenta con los acuerdos o decretos municipales de estratificación socioeconómica para los mercados atendidos en el año 2014 y 2015. En cuanto a los hogares comunitarios, la información que es suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantiza que estos usuarios sean facturados en estrato 1 como lo establece la normatividad vigente.

4. DIAGNÓSTICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

En desarrollo del diagnóstico, se verificó que en el Sistema Único de Información – SUI, la empresa PROVISERVICIOS S.A ESP cuenta con la información tarifaria reportada vía correo electrónico en formato excel de cada uno de sus mercados atendidos.

De acuerdo al análisis encontrado en el Sistema Único de Información - SUI, se puede establecer que la empresa PROMOTORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. realizó la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS el día 09/02/2015 el cual se encuentra en estado aprobado, de igual manera se puede establecer que para el año 2014 presenta 18 registro de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Auditor con los formatos:

01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno
07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo
12. Concepto Gral. Evaluación y Resultados
17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión
21. Indicadores de Nivel de Riesgo
Análisis y evaluación de puntos específicos pdf glp
Concepto encuesta control interno pdf glp
Matriz de riesgo glp
Viabilidad financiera pdf glp
Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
Concepto encuesta control interno gas pdf natural
Matriz de riesgo gas natural
Viabilidad financiera pdf gas natural

Durante el año 2015 se presentan 18 registros de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

C1. Información suspensiones no programadas
C2.compensaciones residencial no residencial
C3.informacion suspensiones programadas
Facturación usuarios redes ductos

Tópico Facturación GN con los formatos:

Información comercial de usuarios regulados
Información comercial usuarios no regulados

Tópico Técnico operativo con los formatos:

03. Calidad gas combustible
T2.respuesta servicio técnico
T4.presion en líneas y nivel de odorización

Por último, la superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible se encuentra adelantando la comunicación respectiva para solicitar ponerse al día con los registros pendientes por registrar al Sistema único de Información – SUI.

5. ACCIONES DE CONTROL

Teniendo en cuenta que, de acuerdo al Rups aprobado el 9-02-2015, el capital suscrito y pagado se incrementó de \$5.877 millones a \$9.937 millones y que no ha sido actualizado en Rups, la empresa deberá realizar la respectiva actualización.

De acuerdo a la información en el SUI el plan contable S1-2015 fue cargado contemporáneamente el día 20/08/2015 incumpliendo lo establecido en la Resolución 20121300003545 del 14 de Febrero de 2012 en el Artículo 1o. Que Modifica el Artículo 3o, de la Resolución 20061300025985 del 25 de julio de 2006 que dice: “(…) la información del primer semestre, a más tardar el 31 de julio de cada año y la información anual a 31 de diciembre, a más tardar el 5 de abril del año siguiente.. (…)” Subrayado fuera del texto.

Se identificado un presunto incumplimiento a la normativa vigente en materia de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, por parte de la empresa PROVISERVICIOS, con fundamento en los siguientes hallazgos:

1. Según última actualización de Rups se reportó como AEGR a la firma Corporación de profesionales Asociados para el Desarrollo Sostenible- PROADES, y la vigencia de contrato desde el 25/06/2014 hasta el 25/06/2015.

En este punto consideramos pertinente señalar la obligación que tienen las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de dar cumplimiento a la ley y la regulación vigente, en particular las disposiciones del Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001, que establece :

“(…)

ARTÍCULO 6o. Modifícase el artículo [51](#) de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

*"**Artículo 51.** Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados **permanente** con personas privadas especializadas. Cuando una Empresa de Servicios Públicos quiera cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar permiso a la Superintendencia, informándole sobre las causas que la llevaron a esa decisión. La Superintendencia podrá negar la solicitud mediante resolución motivada. (Negrita fuera del texto).*

El Superintendente de Servicios Públicos podrá, cada trimestre, solicitar a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios informes acerca de la gestión del auditor externo, y en caso de encontrar que éste no cumple a cabalidad con sus funciones, podrá recomendar a la empresa su remoción.

PARÁGRAFO 1o. Las Empresas de Servicios Públicos celebrarán los contratos de auditoría externa de gestión y resultados con personas jurídicas privadas especializadas por períodos mínimos de un año.

(…)"

En consecuencia se requirió a la empresa para que de manera inmediata proceda a realizar la actualización del RUPS, con los datos del Auditor Externo de Gestión y Resultados, y para que remita a este Despacho copia del contrato vigente.

2. Contenido del Informe de AEGR reportado al SUI

Una vez verificado en el Sistema Único de Información- Sui se observó que a la fecha el Auditor Externo de Gestión del Riesgo de la empresa Proviservicios S.A. ESP, solo cargo informe novedades y organigrama, correspondientes al año 2014, por lo anterior se solicitó al AEGR, el cargue inmediato de la información según lo establecido en la Resolución de SSPD 20061300012295 de 2006 “Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información, SUI”

De acuerdo a lo anterior los siguientes informes no han sido cargados en el Sistema Único de Información:

1. Viabilidad Financiera.
2. Análisis y evaluación de puntos específicos

3. Indicadores y referentes de la evaluación de la gestión
4. Indicadores clasificación por nivel de riesgo,
5. Calidad de la información reportada por el prestador al Sui.
6. Evaluación Sistema de Control Interno.

Durante el año 2014 y 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha efectuado seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad vigente en materia comercial por parte de la empresa, en este sentido se ha podido evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente, específicamente en el cargue de la información en el Sistema Único de Información – SUI., de algunos formatos que se relaciona en el tópico de Cargue de información al SUI.

Respecto al contrato de condiciones uniformes (CCU) la empresa tiene publicado el texto del mismo en la página web - resolución CREG 108 DE 1997 - artículo 7 y 8.

A partir del 1 de enero de 2014 se dio aplicación a las nuevas metodologías tarifarias expedidas por el Regulador mediante las resoluciones CREG 137 de 2013

El análisis tarifario se concentró en el mercado relevante denominado Zapatoaca Santander, los cuales es el más significativo de los usuarios atendidos por la Empresa.

En el mercado analizados, los porcentajes de subsidio otorgados a los estratos 1 y 2 no superan los porcentajes máximos fijados a través de la Ley 1428 de 2010 y el cálculo de los mismos, se soporta en la metodología contenida en la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

- A partir del 1 de enero de 2014 se dio aplicación a las nuevas metodologías tarifarias expedidas por el Regulador mediante las resoluciones CREG 137 de 2013
- El análisis tarifario se concentró en el mercado relevante denominado Zapatoaca Santander, los cuales es el más significativo de los usuarios atendidos por la Empresa.
- En el mercado analizados, los porcentajes de subsidio otorgados a los estratos 1 y 2 no superan los porcentajes máximos fijados a través de la Ley 1428 de 2010 y el cálculo de los mismos, se soporta en la metodología contenida en la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la PROVISERVICIOS S.A ESP, no presenta procesos en contra, específicamente por aspectos tarifarios en la prestación del servicio de gas natural.

5.1 RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar un ejercicio de inspección y vigilancia puntual sobre la estrategia comercial de la empresa a fin de constatar el cumplimiento de toda la normatividad vigente en materia comercial, tanto en lo relacionado con la atención al usuario, contrato de condiciones uniformes, como aquella normatividad atinente a los contratos de transporte y de suministro suscritos por la empresa para respaldar la atención de la demanda esencial.

Se recomienda verificar en los puntos de atención al cliente el contrato de condiciones uniformes), para saber si se encuentra actualizado de acuerdo a las disposiciones de la resolución CREG 059 de 2012.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la empresa Proviservicios S.A. E.S.P., presenta un proceso en contra, específicamente por aspectos comerciales, por presunta omisión de la obligación de presentar respuesta al requerimiento de la SSPD, conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, artículos 79.1, 79.8 modificada por la Ley 689 de 2005, en lo referente a Revisión de contratos de suministro y transporte de gas natural y presunta omisión de la obligación de presentar respuesta al requerimiento de la SSPD; No. de IG 2014-08, memorando SSPD 20142300072753.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la PROVISERVICIOS S.A. ESP, no presenta procesos en contra, específicamente por aspectos tarifarios en la prestación del servicio de gas natural.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la empresa Proviservicios S.A. E.S.P., presenta un proceso en contra, específicamente por aspectos financieros, por presunta violación del artículo 6° y el ámbito de aplicación establecido en el anexo 1 de la resolución No. SSPD 20051300033635 de 28 de diciembre de 2005 “por la cual se actualiza el plan de contabilidad para prestadores de servicios públicos domiciliarios y el sistema unificado de costos y gastos por actividades que se aplicará a partir 2006, referente a reversiones en el cargue de información al SUI; IG 2014-069, memorando SSPD 20142300094073.

Proyectó: Heber Javier López Buesaquillo Comercial – Contratista DTGGC. Rocio del Pilar Hernandez Ortiz – Financiera, Dino Carmelo Manco Jarava – Técnico, Pedro de la Rosa – Tarifas y Freddy Celin – Calidad de la información.
Revisó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible