

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, Mayo 2015**

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

ANÁLISIS 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. se encuentra constituida como empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, para desarrollar, entre otros servicios públicos, las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 6 de agosto de 1998. La empresa tiene su sede principal en Medellín – Antioquía. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 04 de Febrero de 2015.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Pública
Razón Social	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Sigla	EE.PP.M E.S.P
Representante Legal	Juan Esteban Calle Restrepo

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2013	Variación
Activo	\$781.744.980.977	\$687.421.257.957	13,72%
Activo Corriente	\$163.964.488.728	\$143.646.691.927	14,14%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$391.133.927.486	\$344.827.420.846	13,43%
Inversiones	\$1.022.850.413	\$4.738.036.004	-78,41%
Pasivo	\$399.443.161.513	\$317.888.856.852	25,65%
Pasivo Corriente	\$99.266.876.063	\$63.855.227.230	55,46%
Operaciones de Credito Publico	\$259.575.007.367	\$219.319.299.247	18,35%
Patrimonio	\$382.301.819.464	\$369.532.401.105	3,46%
Capital Suscrito y Pagado	\$0	\$0	

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó un incremento del 13,7% respecto al año 2013, explicado principalmente por un crecimiento en los activos fijos y cuentas por cobrar. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- Los activos fijos del servicio de gas representan el 50% del total del activo del servicio público, compuesta principalmente redes de distribución de gas.

El saldo de los activos fijos presenta una variación significativa respecto al año 2013, equivalente a \$46,306 millones de pesos, lo cual indica que se realizaron inversiones significativas superiores al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2014. Según el cargue del plan contable de gas, EPM realizó inversiones en redes de alimentación de gas natural en el año 2014 por valor de \$42,867 millones de pesos.

Adicionalmente, las redes de distribución son los activos productivos más representativos de la empresa y representan el 52% del total de activos del servicio público, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- El grupo de deudores participan en el 42,5% del total del activo del servicio público de EPM y presenta un incremento del 9,4% respecto al año anterior explicado principalmente por un crecimiento de \$24,393 en la cartera de gas combustible.

Los principales componentes del grupo deudores son los usuarios residenciales del estrato 1, 2 y 3. Según el reporte de cuentas por cobrar de la empresa, a corte de 2014, el 96% de la cartera de gas combustible se encuentra categorizada como no vencida.

- Pasivos

El total de pasivos del servicio público de gas de la empresa presentó un crecimiento del 25,6% respecto al año 2013, explicado por un crecimiento en las operaciones de crédito público y cuentas por pagar. El pasivo concentra el 51% de los activos del servicio público.

La estructura del pasivo del servicio público de gas de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las Operaciones de Crédito Público representan el 65% del total del pasivo del servicio público y el 33% del total del activo del servicio, conformada por en esencia por emisión de bonos. Los créditos públicos presentan un crecimiento del 18% respecto al año 2013.
- Las Cuentas por Pagar representan el 11% del total de activo del servicio público de EPM y el 22% del total del pasivo del servicio, están compuestas principalmente por proveedores y acreedores. Las cuentas por pagar presentan

una variación positiva del 57,9% respecto al año 2013, ocasionado por el crecimiento de los proveedores en \$22,214 millones de pesos.

Según el informe de cuentas por pagar de la entidad, el 99% de las obligaciones por pagar de EPM se encuentran categorizadas de 1 a 60 de días.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 49% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por reservas y resultados de ejercicio anteriores. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento patrimonial del 3,5% respecto al año 2013, explicado principalmente el aumento de la utilidad en un 46,4%

2.2 Estado de Resultados

TABLA 3

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$564.871.513.159	\$564.883.083.874	0,00%
COSTOS OPERACIONALES	\$475.217.320.300	\$472.929.879.917	0,48%
GASTOS OPERACIONALES	\$63.565.158.713	\$67.354.322.247	-5,63%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$26.089.034.146	\$24.598.881.710	6,06%
OTROS INGRESOS	\$48.950.482.891	\$31.255.158.071	56,62%
OTROS GASTOS	\$22.482.134.634	\$19.957.484.342	12,65%
GASTO DE INTERESES	\$22.376.855.420	\$19.131.913.294	16,96%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$52.557.382.403	\$35.896.555.439	46,41%

Fuente: SUI

Los ingresos por venta de gas natural a cierre de 2014 concentran el 92% del total del ingreso del servicio público. Los ingresos operacionales de la empresa presentan un comportamiento relativamente constante respecto al año 2013.

EPM no realiza distinción entre sus ingresos por distribución y comercialización en el plan contable del servicio público reportado a SUI, por tal razón no se puede realizar análisis por actividades del ingreso.

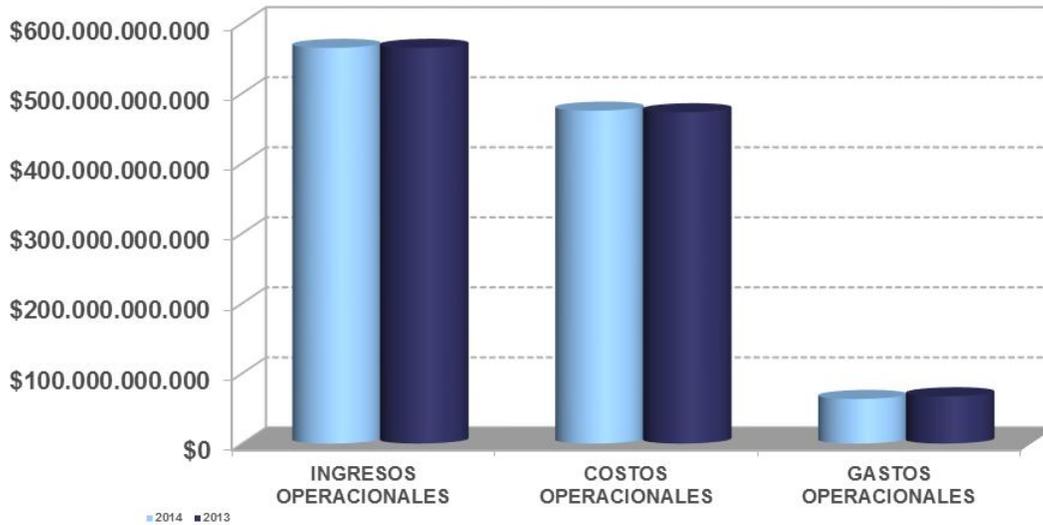
Los Costos Totales de EPM representan el 77% del ingreso de la empresa y presentaron un comportamiento relativamente constante respecto al año 2013. Los costos del servicio público de gas natural están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo directo de Gas Natural concentra el 66% del total del costo del servicio.
- Las ordenes y contratos de servicios representan el 17% del costo del servicio
- El costo del personal asociado al servicio de gas participa en el 5% del costo del servicio público de gas natural.

Los gastos operacionales del servicio representan el 4% del total de los ingresos operacionales y presentan una disminución de 5,6% debido a la disminución de la provisión de deudores en \$3.774 millones de pesos.

Los ingresos no operacionales presentan un incremento por ajuste de diferencia en cambio, según las notas a los estados financieros de la empresa, durante el 2014 se presentó una devaluación del peso frente al dólar de 24.17 % (2013 – devaluación 8.97 %), lo que representa un ingreso neto por diferencia en cambio por \$20,365 (2013 gasto por \$156,472).

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la se mantuvo constante, sin embargo la disminución de los gastos operaciones por efecto de una reducción en la provisión de deudores ocasionó un incremento de la utilidad operacional del 6% respecto al año 2013. Por otra parte, el ingreso por el efecto de devaluación del peso frente al dólar generó que la compañía incrementara su resultado neto del servicio público en 46%.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2013
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,7	2,2
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	190,1	174,3
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	39,0	21,9
Activo Corriente Sobre Activo Total	20,97%	20,90%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	51,1%	46,2%
Patrimonio Sobre Activo	48,9%	53,8%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	24,9%	20,1%
Cobertura de Intereses – Veces	3,3	3,4
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	73.600.006.827	65.317.973.487
Margen Operacional	13,0%	11,6%
Rentabilidad de Activos	9,4%	9,5%
Rentabilidad de Patrimonio	21,4%	19,5%

Liquidez

La razón corriente del servicio de gas es de aproximadamente 1,7 veces y presenta un leve deterioro del indicador respecto al año 2013. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$163,964 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$143.646 millones al final del año 2014, ante una exigibilidad.

La rotación de cartera de la empresa tuvo un aumento de 16 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera de gas natural con menor velocidad respecto al año 2013. Para el año 2014, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo mayor a los 6 meses para el pago de sus obligaciones, es importante señalar que según reportes entregados por la empresa.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 39 días, lo cual representa un deterioro del indicador en comparación al año 2013.

El activo corriente de la compañía corresponde al 20,9% del total del activo del servicio público de EPM para el año 2014 y presenta una participación similar en comparación al año anterior.

Endeudamiento

En el año 2014, el nivel de endeudamiento es del 51%, lo cual constituye un aumento respecto al año anterior de aproximadamente 5 puntos porcentuales, este incremento

es explicado en mayor parte por el aumento de las operaciones de crédito público, expuestas en apartes anteriores.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 49% de la estructura de financiación del servicio público de gas natural de EPM y presenta una disminución respecto al año 2013, debido a que el aumento absoluto de las fuentes de financiación externa resultaron ser superiores al incremento de la utilidad del servicio público.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 25% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene una baja variación respecto al año 2013, debido a la alta concentración de la financiación por bonos la cual es a largo plazo.

La cobertura de intereses del servicio de gas de EPM es de 3,3 veces y presenta un leve descenso respecto al año 2013 ocasionado por la reducción el aumento de los intereses asociados directamente al crecimiento de las operaciones de crédito público.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y una aumento de 12,6% equivalentes en \$8,282 millones de pesos, respecto al año 2013, explicado en esencia por el aumento de los gastos que no representan salida de efectivo.

El margen operacional de la empresa es de 13% al cierre de 2014 y presenta un aumento en comparación al año 2013. Lo anterior, tiene la misma explicación del indicador Ebitda

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron un aumento, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el incremento del Ebitda en relación al año 2013.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.0 Infraestructura

Esquemas de Distribución EPM GN

a. Por Gasoducto

En el Valle de Aburrá el gas llega desde la Guajira o Cusiana a través del sistema de transporte y posteriormente se distribuye a través de tuberías de acero y polietileno.

b. Gas Natural Comprimido

El transporte se realiza mediante vehículos especialmente diseñados y dotados con módulos de almacenamiento. Estos vehículos cargan el gas en la estación compresora de EPM ubicada en el municipio de Barbosa, lo llevan hasta la estación descompresora ubicada en la cabecera del municipio.

Actualmente la empresa presta el servicio a 70 poblaciones.

En cuanto a las redes de distribución, cuenta con 87 km de redes de acero, 7101 km de redes de polietileno, 53 estaciones de regulación y medición y 44 estaciones descompresoras para la operación de su sistema de distribución. La capacidad total de sus estaciones descompresoras es de 221.000 m3.

Mantenimiento de líneas primarias:

La empresa tiene contratado las actividades de mantenimiento de todos los elementos no operativos del sistema y la obra civil necesaria con lo cual pretende garantizar la estabilidad de la infraestructura.

También realiza estudios para evaluar el estado del sistema de protección catódica y el estado del recubrimiento de sus redes de acero.

El prestador realiza actividades de re seguimiento y patrullaje de sus redes primarias y secundarias, y cuenta con rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo para las estaciones de regulación y medición, válvulas de línea y poli válvulas.

3.1 Indicadores de Calidad

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P. en 2014 reportó un total de 39.188 mediciones del indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 39.188 mediciones de Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información -SUI-.

Para la toma del índice de odorización, según lo reportado en el SUI, el prestador utiliza el método cuantitativo.

También, según la información reportada al SUI, se puede establecer que el prestador utilizó durante el año 2014, dos sustancias odorantes: Mercaptano y THT.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones que fueron reportadas por el prestador al SUI.

TABLA 5

IO	Índice de Odorización					
No. mediciones totales	Método	No. mediciones	Odorante	No. mediciones	Fuera de rango	Fuera de rango en %
39.188	Cuantitativo	39.188	Mercaptano	9.127	0	0,0%
			THT	30.061	0	0,0%
	Fisiológico	0				

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que todos los datos para este Índice coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte. Es decir, ninguna medición estuvo por fuera de rango.

TABLA 6

IPLI	Índice de Presión	
	Fuera de rango	Fuera de rango en %
No. mediciones totales	0	0,0%
39.188		

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de presión, se encuentra que todos los datos para éste Índice coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte.

El prestador informa que la sustancia odorante fue cambiada a partir de marzo de 2014. La nueva sustancia odorante es 80/20 TBM MES. La prestadora del servicio, hace entrega de la ficha técnica del odorante utilizado durante el periodo de análisis que corresponde a TBM-MES así como las recomendaciones del fabricante.

3.2 Revisiones Periódicas

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, modificada por la resolución CREG 059 de 2012, a continuación se presenta un cuadro comparativo de la programación de las revisiones periódicas por la empresa

TABLA 7

Mes	2013		2014	
	Revisadas	Suspendidas	Revisadas	Suspendidas
Enero	9.124	1.118	6.859	540
Febrero	8.825	836	8.760	490
Marzo	7.363	681	9.684	849
Abril	7.870	803	9.542	831
Mayo	7.726	681	9.729	832
Junio	6.502	664	5.001	953
Julio	6.940	763	3.109	187
Agosto	6.781	1.011	2.387	85
Septiembre	6.935	537	4.018	38
Octubre	7.055	589	9.323	3.261
Noviembre	5.256	2.475	9.946	2.929
Diciembre	4.697	978	9.703	2.648
TOTAL	85.074	11.136	88.061	13.643

Se aprecia un incremento considerable en las suspensiones de los meses octubre, noviembre y diciembre de 2014.

Frente a la estrategia implementada por la empresa para la aplicación del nuevo marco regulatorio sobre las revisiones periódicas – RP, la empresa presentó

información, registros y documentos donde evidencia el cumplimiento al procedimiento establecido en la resolución CREG 59 de 2012, entre otros revisión del procedimiento de RP, comunicaciones a los usuarios, número de suspensiones, lista de firmas OIAs.

Similarmente, el prestador informa acerca de la estructuración de la plataforma electrónica por parte de la empresa donde se tiene información de los Organismos de Inspección Acreditados y se reciben las certificaciones de conformidad de las instalaciones.

Por otra parte el prestador manifiesta la coyuntura que se presenta a partir del mes de octubre de 2014, pues se incrementa el número de suspensiones de 530 promedio mes a 2950 en promedio aproximadamente 450%.

El prestador ha solucionado esta situación a través de aumentar las cuadrillas dedicadas para esta labor así como de utilizar las cuadrillas encargadas del corte y reconexión por otras causales. Sin embargo manifiestan su preocupación por esta situación, que podrían llegar a desbordar la capacidad de reacción operativa de la empresa.

Dentro de las principales acciones manifestadas por el prestador, se encuentran:

1-Aumento de la plantilla de inspectores. Durante los meses de octubre y noviembre de 2014, el Organismo de Inspección vinculó 11 inspectores adicionales, lo que permitió aumentar la capacidad operativa y por ende la atención de clientes. Asimismo, durante el mes de noviembre el mismo organismo de inspección logró la recertificación de 40 inspectores a los cuales se les vencía el certificado en el mes de diciembre, lo que permitió la continuidad del trabajo con este recurso.

2-El Organismo de inspección hoy cuenta con dos evaluadores internos de competencia de personal para dar agilidad al proceso de competencias de inspección para futuros candidatos. De igual forma la empresa continúa con la búsqueda de nuevo personal a través de convocatorias en las bolsas de empleo de los centros de formación, medios de comunicación y motores de búsqueda de empleo en la web.

3-Horario de atención extendido. Con el propósito de atender la mayor cantidad de clientes que tienen el certificado vencido o está próximo a vencerse, la agenda de visitas del Organismo de Inspección permite la programación de visitas a los clientes desde las 6 de la mañana hasta las 8 de la noche. Adicionalmente se habilitó la atención los domingos.

4-Estadísticas de atención al cliente. Para llevar un control en la atención de clientes en cuanto a la oportunidad y calidad, el Organismo de Inspección tiene en prueba el módulo Call Center el cual permitirá llevar estadísticas de tráfico de llamadas, llamadas perdidas, horarios en donde se incrementan las llamadas, atención por parte de las agendadoras, etc.

5-Disponibilidad de nuevos canales de comunicación con el usuario. Adicional a los canales de comunicación ya conocidos por el usuario (líneas de atención 115 y 4441427), el Organismo de inspección cuenta hoy con la página web <http://www.organismodeinspeccionsye.com/> y el correo de atención al cliente servicioalclienteoi@sy.com.co donde los usuarios pueden solicitar la visita o expresar cualquier novedad presentada durante la inspección.

6-Sistema de información PERDIGAS. El prestador informa que realizó cambios funcionales al sistema informático donde se registra el agendamiento de las visitas a los usuarios y se hicieron ajustes procedimentales al proceso de registro para mejorar la fluidez y agilidad con la que se procesa la información.

7-Otras acciones en curso. En alianza con el SENA, la empresa informa que se está conformando un grupo de personas con experiencia en instalaciones de gas natural por red para promover su certificación como inspectores. Se espera con esta medida poder contar con 10 inspectores adicionales.

3.3 Continuidad en el servicio

En atención a la Ley 142 de 1994 en su artículo 2 numeral 2.4, en relación con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales, el prestador informa que se presentaron durante el 2014 varios eventos, los cuales generaron compensación a los usuarios afectados.

Dichos eventos ocurrieron en los municipios atendidos con gas natural comprimido - GNC. Las principales causas fueron por problemas técnicos en la estación descompresora y por demoras en el transporte del GNC, actividad que es contratada con un tercero.

De los eventos que generaron compensación, se seleccionaron varios eventos aleatoriamente y se comprobó que efectivamente el prestador realizó la compensación a los usuarios afectados.

3.4 Seguridad

Al evaluar los datos reportados por la Empresa en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el prestador discriminó la información por tipo de evento, tal como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006, Anexo 2, Formato T.2. Información de Respuesta a Servicio Técnico.

El tipo de evento está clasificado así:

Escape de gas, incendio, calidad de la llama, interrupción del servicio y Otros.

En este caso, el prestador reportó al SUI para el año 2014, 18.455 eventos.

TABLA 8

Tipo de evento	2013	2014	% de variación
CL - Calidad de la llama		13	#¡DIV/0!
EC - Evento Controlado	7.508	13.346	78%
EN - Evento no controlado	725	2.309	218%
IN - Incendio	36	87	142%
IS - Interrupción del servicio	2.019	2.700	34%
Total general	10.288	18.455	79%

Fuente SUI

Del cuadro anterior, se puede establecer que la empresa no reportó al SUI para el año 2013 eventos por CL-Calidad de la Llama.

El prestador aclara que dentro de su clasificación como Evento Controlado y Evento no Controlado, estos corresponden específicamente a Escapes de Gas Controlado y No Controlado.

En relación con el alto incremento en los eventos en 2014 respecto a 2013, el prestador informa que se debió principalmente al cambio de odorante, pues el nuevo odorante utilizado, 80/20 TBM MES, es detectado más fácil por los usuarios, lo que ha generado mayores requerimientos de los mismos.

El siguiente cuadro muestra los índices de calidad, según la resolución CREG 072 de 2002, reportados por el prestador al SUI.

TABLA 9

FECHA INICIO	FECHA FINAL	IPLI	IO	IRST-EG	IRST-IN	IRST-CL	IRST-IS
01/01/2014	31/01/2014	100	100	0	0	0	0
01/02/2014	28/02/2014	100	100	0	0	0	0
01/03/2014	31/03/2014	100	100	0	0	0	0
01/04/2014	30/04/2014	100	100	0	0	0	0
01/05/2014	31/05/2014	100	100	0	0	0	0
01/06/2014	30/06/2014	100	100	0	0	0	0
01/07/2014	31/07/2014	100	100	0	0	0	0
01/08/2014	31/08/2014	100	100	0	0	0	0
01/09/2014	30/09/2014	100	100	0	0	0	0
01/10/2014	31/10/2014	100	100	0	0	0	0
01/11/2014	30/11/2014	100	100	0	0	0	0
01/12/2014	31/12/2014	100	100	0	0	0	0

El IRST en este caso fue reportado como cero, mientras que la norma establece que debe ser del 100%. La empresa realizará los ajustes correspondientes, dado que había interpretador el reporte de manera diferente.

El prestador informa que en el periodo evaluado no se presentaron eventos por inhalación de gases tóxicos o explosiones por acumulación de gases. Por lo anterior, no fue reportado ningún evento a la Superintendencia, dado que no hubo afectación a la salud o vida de las personas.

La empresa informa las gestiones adelantadas para disminuir los tiempos en la atención de emergencias, principalmente mediante capacitaciones al personal del call center, orientado al estricto seguimiento de lo establecido en el guion para la atención al usuario y el correcto direccionamiento de los requerimientos.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Empresas Públicas de Medellín S.A. ESP registra las actividades de comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, basándonos en la información reportada por la empresa en mención, en cuanto al

comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones quejas y recursos para las vigencias 2013 y 2014.

4.1. USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

Como se muestra en la tabla siguiente, la empresa EPM S.A. ESP, en el año 2013 presenta un total de 737,402 y para el año 2014 un total de 845,877.

TABLA 10 POR ESTRATO USUARIOS RESIDENCIALES
EPM S.A. E.S.P.

ESTRATO	2013	2014	%
Estrato 1	45.345	68.130	50,25
Estrato 2	268.265	313.478	16,85
Estrato 3	256.727	284.947	10,99
Estrato 4	79.191	86.161	8,80
Estrato 5	58.033	62.275	7,31
Estrato 6	29.842	30.885	3,50
Total	737402	845877	14,71

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

De acuerdo con lo reportado por Empresas Publicas de Medellín S.A. ESP, al Sistema Único de Información SUI para este tópico, se presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2013 y 2014, con un incremento del 14,71 % en el total de usuarios en el 2014 con respecto al 2013.

En usuarios residenciales para el año 2014, se observa que hubo un incremento para todos los estratos, siendo más representativo para el estrato uno, con una participación del 50,25% en el número de suscriptores, como consecuencia de la entrada de cinco nuevos mercados relevantes en el año 2014.

TABLA 11 POR USUARIOS NO RESIDENCIALES
EPM S.A. E.S.P.

Usuario	2013	2014	Valor %
Comercial	11083	12523	12,9
Especial	563	582	3,37
Industrial	975	999	2,46
Oficial	232	240	3,45
Total	12852	14345	11,62

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios no residenciales del año 2013 al 2014 aumentaron en el número de suscriptores, representando un incremento del 11,62%, así mismo, el aumento más significativo se refleja en los usuario comercial con 12,99%, no obstante, es importante señalar que en los demás usuario no residenciales la variación no es significativa.

En las siguientes tablas se muestra el comportamiento de los consumos a usuarios

residenciales y no residenciales durante los dos años revisados, observando que se mantiene la tendencia de aumento para los todos los estratos.

Para los no residenciales se nota una disminución en los consumo en todos los usuarios.

TABLA 12 CONSUMOS m3 ESTRATOS RESIDENCIALES EPM S.A. E.S.P.

Estrato	Consumo m3 2013	Consumo m3 2014	Valor %
Estrato 1	7.491.571	10.505.242	40,23
Estrato 2	45.419.097	48.367.869	6,49
Estrato 3	40.322.469	40.634.763	0,77
Estrato 4	12.596.444	12.566.446	-0,24
Estrato 5	11.850.821	11.428.045	-3,57
Estrato 6	9.683.705	9.103.970	-5,99
Total	127.364.107	132.606.335	4,12

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

En relación con el consumo en m3 en los estratos residenciales se evidencia un incremento en el año 2014 del 4,12% en comparación con el año 2013, el estrato que presentó un mayor incremento, fue el estrato uno con un 40,23%, caso contrario se evidencia con el estrato cuatro, cinco y seis donde se refleja una baja mínima en el consumo por m3.

TABLA 13 CONSUMOS m3 NO RESIDENCIALES EPM S.A. E.S.P.

Usuarios	2013	2014	Valor %
Comercial	35.044.963	34.488.669	-1,6
Especial	3.954.261	3.675.612	-7,1
Industrial	15.319.279	10.739.328	-29,9
Oficial	1.030.053	996.657	-3,2
Total	55.348.556	49.900.266	-9,8

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Para los usuarios pertenecientes a los no residenciales se observa una disminución en el consumo del -9,8%, denotando una caída representativa en el industrial con un -29,9%, por otro lado el usuario que presenta una menor caída fue el comercial con un -1,6%

4.2. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Analizada la información reportada por la empresa EPM S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa atendió en el año 2014 un total de 14.139 PQR's, En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2013 y 2014.

TABLA 14

PQR's CAUSALES ANUALES			
DETALLE	2013	2014	Variacion %
Aforo	3	3	0
Alto consumo	6127	4923	-19,65
Calidad del servicio	0	8	100,00
Cobro de otros cargos de la empresa	607	563	-7,25
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	676	261	-61,39
Cobro Múltiple	470	287	-38,94
Cobros inoportunos	334	93	-72,16
Cobros por servicios no prestados	287	132	-54,01
Entrega y oportunidad de la factura	51	208	307,84
Error de lectura	15	23	53,33
Estrato	16	88	450,00
Falla en la prestación del servicio.	6	3	-50,00
Medidor, cuenta o línea cruzada	113	98	-13,27
Otras inconformidades	4902	6496	32,52
Pago sin abono a cuenta	131	180	37,40
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	66	536	712,12
Relacionada con cobros por promedio	13	22	69,23
Solidaridad	22	28	27,27
Subsidios y contribuciones	25	31	24,00
Tarifa cobrada	27	156	477,78
TOTAL	13891	14139	1,79

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Por su parte el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestran un aumento del 1,79% en el año 2014 en relación con el total atendido en 2013; no obstante, la mayor participación se observa en alto consumo y otras inconformidades

Cabe señalar, que el mayor incremento se evidencia en suspensión, corte y reconexión así como en calidad del servicio a pesar de no ser los de mayor cantidad de PQR

Ahora bien, la empresa nos informó que el aumento en la causal “otras inconformidades”, obedece a los mercados que ingresaron en el 2014, y adicionalmente manifiesta que en el Sistema Único de Información - SUI no están habilitada estas causales para el cargue.

Asimismo se revisó en sede de la empresa la causal “suspensión, corte, reconexión, reinstalación y otras inconformidades” la prestataria informa que el grueso de las suspensiones en el año 2014 son por falta de pago, y en número muy bajo por revisiones periódicas RP.

Aspectos tarifarios

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas en el año 2014 Empresas Públicas de Medellín S.A. ESP atendió 21 mercados relevantes, uno con gas natural por redes y 20 con gas natural comprimido, los cuales se remuneran 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.

Empresas Públicas de Medellín S.A ESP. presta actualmente el servicio de gas natural en 21 mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos

TABLA 15

Mercados relevantes de EPM S.A E.S.P	
Mercado relevante	Resolución
Valle de Aburrá	Res-CREG 022 y 087 de 2004
Suroriente	Res-CREG 052 de 2007
Puerto Berrío	Res-CREG 017 DE 2006
San Roque	Res-CREG 012 de 2008
Cisneros	Res-CREG 012 de 2006
La Ceja	Res-CREG 126 de 2008
La Unión	Res-CREG 054 y 079 de 2009
El Retiro	Res-CREG 055 y 080 de 2009
El Peñol-Guatapé	Res-CREG 055 y 080 de 2010
Norte	Res-CREG 074 de 2011
Sonsón	Res-CREG 185 de 2011
Apartadó	Res-CREG007de2012/100 de 2011
Urabá	Res-CREG 072 de 2011
Ciudad Bolívar	Res-CREG 048 de 2013
Occidente	Res-CREG 046 de 2013
Amagá	Res-CREG 077 de 2013
Frontino	Res-CREG 157 de 2013
Abejorral	Res-CREG 170 de 2013
San Juan de Urabá	Res-CREG 027 de 2013
Maceo	Res-CREG 049 de 2013
Ituango	Res-CREG 187 de 2013

Fuente: Archivos SSPD

Estructura de costos y tarifas

El análisis de los costos y tarifas se concentra en el mercado relevante denominado Empresas Públicas de Medellín S.A. ESP, los cuales abarcan más del 75% de los usuarios atendidos por la Empresa.

El mercado el valle de aburra está conformado 10 municipios Medellín, Barbosa,

Girardota, Copacabana, Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Caldas. es atendido con gas natural y las resoluciones de aprobación de cargos de distribución y comercialización son la CREG 022 y 087 de 2004

Mercado relevante del Valle de Aburra.

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, 23,02% en la distribución –Dm y 46,61% en las compras –Gm.

TABLA 16

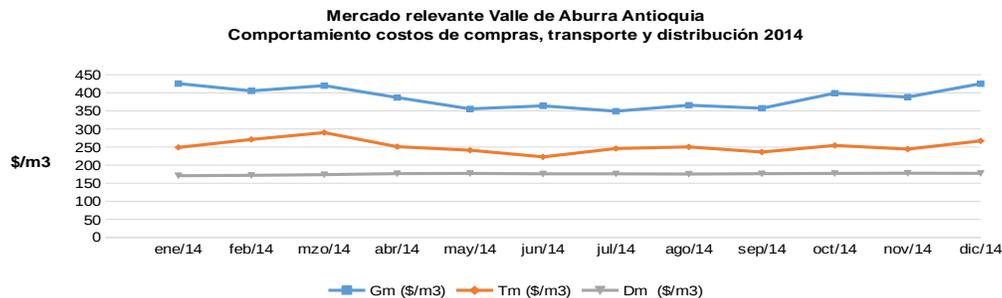
Mercado relevante Valle de Aburra – Antioquia
Estructura de costos y tarifas - Año 2014

Mes/Año	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dm (\$/m ³)	Cargo variable (\$/m ³)	Cf (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
ene 2014	425,56	249,13	170,86	889,62	2.632,87	2.632,87
feb 2014	405,41	271,09	171,82	897,21	2.642,50	2.642,50
mzo 2014	419,95	290,01	173,73	934,47	2.642,50	2.642,50
abr 2014	386,96	251,11	176,51	860,40	2.662,82	2.662,82
may 2014	355,57	241,23	177,10	804,46	2.140,18	2.140,18
jun 2014	363,95	222,80	175,91	789,14	2.681,42	2.681,42
jul 2014	349,13	246,03	175,91	802,94	2.680,36	2.680,36
ago 2014	365,77	250,45	175,32	835,18	2.681,13	2.681,13
sep 2014	357,33	236,17	176,35	803,00	2.683,27	2.683,27
oct 2014	398,98	254,59	177,08	863,29	2.683,57	2.683,57
nov 2014	388,29	244,30	177,67	849,17	2.684,55	2.684,55
dic 2014	425,25	267,14	177,33	914,09	2.684,84	2.684,84

Fuente: Archivos SSPD

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 \$290,01/m³ y el menor en junio con \$222,80/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.

GRAFICA 2



Fuente: Archivos SSPD

Estructura de subsidios aplicados

Para los estratos 1 y 2 la tarifa está en función del costo equivalente¹, el cual se

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

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 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.

Mercado relevante Valle de Aburra Antioquia

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.

TABLA 17

Mercado Relevante del Valle de Aburra- Antioquia Tarifas y Subsidios 2014 - Estratos 1 y 2						
Mes / Año	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)
01/14	1113,44	457,85	58,88%	1113,52	571,9	48,64%
02/14	1137,58	460,15	59,55%	1137,02	574,76	49,45%
03/14	1183,39	473,36	60,00%	1182,17	591,08	50,00%
04/14	1.111,90	475,23	57,26%	1.109,63	593,43	46,52%
05/14	1.058,71	477,37	54,91%	1.056,60	596,13	43,58%
06/14	1.014,39	479,70	52,71%	1.010,40	599,06	40,71%
07/14	1.051,53	480,13	54,34%	1.047,34	599,60	42,75%
08/14	1.090,12	480,85	55,89%	1.090,06	600,51	44,91%
09/14	1.071,04	481,86	55,01%	1.068,92	601,69	43,71%
10/14	1.118,73	482,51	56,87%	1.118,45	602,51	46,13%
11/14	1.112,87	483,32	56,57%	1.108,99	603,51	45,58%
12/14	1.172,56	484,03	58,72%	1.167,10	604,32	48,22%

Conceptos Resolución CREG 186 de 2010

Fuente: Archivos SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 18 Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	13%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	3,3	No Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	190,1	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	39,0	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,7	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple ninguno de los referentes establecidos en la resolución CREG 72 de 2002 modificada por la CREG

034 de 2004. Adicionalmente, se informa que la empresa esta eximida de contratar Auditor Externo de Gestión y Resultados según lo consagrado en el artículo 51 de la ley 142 de 1994 modificado por la ley 689 de 2001.

El margen operacional tuvo un comportamiento a similar respecto al año anterior, lo cual ubica a EPM a 21 puntos porcentuales del referente del sector de comercializadores y distribuidores de gas natural; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial.

La empresa en promedio recauda en un periodo mayor a 6 meses, lo cual aleja a EPM al referente del sector, ocasionado principalmente por el aumento de la cartera. La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 39 días, lo cual aparta a EPM del referente del sector.

La cobertura de intereses en EPM es de 3,3 veces, lo cual implica que gran parte del Ebitda generado es distribuido para el pago de intereses, debido al alto costo de la deuda. Lo anterior aleja a EPM del referente del sector.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son:

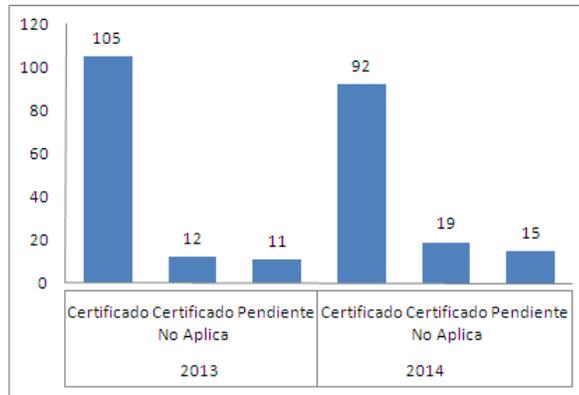
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un formato cuyo contenido es un anexo en PDF.
- **PENDIENTE:** Cuando la empresa no ha cargado ni certificado la información del formato.
- **RADICADO:** Cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido, y que listo para validarse.

Tabla 19. Estado de cargue al SUI 2013-2014

	Suma de Total de Formatos
2013	128
Certificado	105
Certificado No Aplica	12
Pendiente	11
2014	126
Certificado	92
Certificado No Aplica	19
Pendiente	15
Total General	254

Fuente SUI

Gráfico 3. Estado de cargue al SUI 2013-2014



De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que en el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento de 11 formatos pendientes, estos 11 formatos se ven reflejados en 6 formatos de cargue masivo que pertenecen al tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Matriz de riesgo gas natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

5 cargue que pertenecen a la aplicación de formularios del cual son el tópico de 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

Se presenta un porcentaje como certificado no aplica que corresponde a 12 cargues, del cual pertenecen todos a cargues masivos con el tópico Administrativo y Financiero con los formatos: conceptos balance general proyectado gas res 2395

Concepto estado de resultados proyectado gas res 2395

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C2.compensaciones residencial no residencial

Para el año 2014 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento reflejado en 15 formatos pendientes, estos 15 formatos se ven reflejados en 10 cargues masivos del cual pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Costos y gastos gas natural
- Cuentas por cobrar gas res 2395
- Cuentas por pagar gas res 2395
- Flujo de caja proyectado gas res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Matriz de riesgo gas natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

5 cargues por formularios que no se realizaron y pertenecen al t3pico Auditor con los formatos:

- 01. Datos B3asicos Evaluaci3n Sistema de Control Interno
- 07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo
- 12. Concepto Gral. Evaluaci3n y Resultados
- 17. Indicadores y Referentes de la Evaluaci3n de gesti3n
- 21. Indicadores de Nivel de Riesgo

Se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 19 formatos de los cuales todos corresponde a cargue masivo y pertenecen al t3pico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Concepto estado de resultados proyectado gas res 2395

T3pico Comercial y de gesti3n con los formatos:

- C2.compensaciones residencial no residencial
- C1. Informaci3n suspensiones no programadas

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Direcci3n t3cnica de gesti3n de Gas Combustible efectu3 visita en el mes de abril de 2014 con el objetivo de realizar inspecci3n contable y financiera, lo anterior seg3n radicado 20142300207851. En complemento, la empresa cumple con los requerimientos efectuados en visita, seg3n el radicado 20145290231972.

El 30 de abril de 2014, la Direcci3n T3cnica de Gesti3n de Gas realiz3 visita de verificaci3n de aspectos t3cnicos a la empresa EMPRESAS P3BLICAS DE MEDELLIN E.S.P. en donde no se encontraron no conformidades en los temas de calidad y seguridad verificados.

Revisado el Sistema Orfeo, no se encontraron solicitudes de investigaci3n por temas de calidad y/o seguridad, durante el a3o 2014.

La Superintendencia Delegada de Energ3a y Gas, a trav3s de la firma contratista APPLUS Norcontrol realiz3 visita en noviembre de 2014, a las ciudades de Medell3n, Bello y La Ceja, en donde se tomaron mediciones en campo de los indicadores de calidad (IPLI o 3ndice de presi3n, IO o 3ndice de odorizaci3n e IRST o 3ndice de respuesta a servicio t3cnico). El contratista entreg3 el informe manifestando el hallazgo de algunas no conformidades, las cuales se resumen en el siguiente cuadro:

	Medellin	Bello	La Ceja
Mediciones	60	35	30
IPLI (1)	16	11	10
IO (1)	0	18	30
(1) fuera de rango			

En cuanto a este indicador IRST, el contratista APPLUS Norcontrol, hizo los siguientes comentarios:

De 25 casos verificados, en 22 encontr3:

- Diferencia de la hora de recepci3n con la hora relacionada en el IVT y en el sistema
- No se cuenta con un control para la b3squeda de grabaci3n de llamadas.
- No se comprueba con el cliente el control real del evento.

- Las llamadas son mal direccionadas y se deja al cliente en espera.
- La información solicitada no se encontró fácilmente.

En ese sentido, la empresa informa las gestiones adelantadas, entre las cuales se encuentra principalmente la realización de capacitaciones al personal del call center.

La empresa manifiesta que para el Índice de odorización en el municipio de Bello, los resultados obtenidos durante las mediciones de odorante, por parte de la firma APPLUS LTDA., fueron superiores a 5 mg/m³, situación que de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CREG 100 de 2003, establece los siguientes niveles de odorización:

Para THT: Nivel de concentración de odorante mayor a 18 mg/m³.

Para Mercaptano: Nivel de concentración de odorante mayor a 8 mg/m³.

Para otros Odorantes: Nivel recomendado por fabricantes según normas técnicas nacionales o internacionales. El fabricante recomienda un nivel mínimo de 5 mg/m³.

También informa que, el municipio de La Ceja se abastece mediante el sistema de Gas Natural Comprimido-GNC- y la odorización del gas es realizada directamente por EPM en la Estación Parque de las Aguas. El día 25 de noviembre se realizó trasvase de odorante en la mencionada Estación y, de acuerdo con el reporte del contratista PREMAC, la inyección de odorante presentó inconvenientes pues la purga no se realizó adecuadamente. Como consecuencia, los módulos que se llenaron durante el tiempo que duró el percance contenían gas con deficiente odorante y uno de ellos alcanzó a abastecer el municipio de la Ceja y es por ello que en la auditoría realizada por la firma APPLUS se encontraron bajos niveles de odorización. Dado que, por el principio de Costo-Eficiencia, no se cuenta con infraestructura redundante para la inyección de odorante, la situación se normalizó una vez se hicieron las intervenciones del caso en el único equipo destinado para esta labor.

En relación con el indicador IRST, el prestador manifiesta que no es posible señalar un presunto incumplimiento de EPM de las disposiciones regulatorias vigentes, toda vez que no existen parámetros de medición para el indicador IRST, pues se ha cumplido con las exigencias y competencias asignadas por la ley y la regulación, además que sus procedimientos están orientados a salvaguardar la vida y bienes de los usuarios del servicio y de la comunidad en general.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa EPM S.A. E.S.P., durante los días 12, 13 y 14 de mayo de 2015, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de los regímenes tarifarios, comerciales y técnicos del servicio de gas natural.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se obtuvieron los siguientes resultados:

Se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes y la factura expedida por la empresa.

La empresa EPM S.A ESP no cuenta con la actualización del contrato condiciones uniformes en lo relacionado con las disposiciones de la resolución CREG 059 del

2012, (art 7 de la resolución CREG 108 DE 1997) sin embargo la empresa manifiesta que se encuentra en revisión por parte de la Dirección Soporte Legal Negocios. (Aporta borrador del Contrato de Condiciones Uniformes) se sugiere iniciar informe de gestión IG

Se evidenció que en la página web no se encontraba actualizado el Contrato de Condiciones Uniformes. Incumplimiento al artículo 08 de la resolución CREG 108 DE 1997 (art 131 de la Ley 142 de 1994). No obstante, la prestadora toma los correctivos del caso y actualiza la publicación en la página web. Se sugiere iniciar informe de gestión IG

Aunado a lo anterior, EPM S.A. ESP no cuenta con la publicación del contrato de condiciones uniformes en la oficina de atención al usuario que fue visitada, art. 08 de la resolución CREG 108 DE 1997 (art 131 de la Ley 142 de 1994). Se sugiere iniciar informe de gestión IG

Se revisó en sede de la empresa EPM S.A. ESP la leyenda "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS" en el punto de atención visitado, y en el Contrato de Condiciones Uniformes, se evidenciando un presunto incumplimiento a la resolución SSPD 658 del 1995. No obstante aporta papelería, facturas donde se evidencia dicha leyenda, se sugiere iniciar informe de gestión IG

Frente a la aplicación de la nueva regulación se revisó el procedimiento de la comunicación de RP al usuario se solicitó la documentación y registro donde se evidencia la correcta aplicación de la resolución CREG 059 DEL 2012.

Asimismo la empresa aporta información del número de RP programadas, el número de RP ejecutadas y el número de RP pendientes por revisar,

Es de anotar que la empresa cuenta con la información de los Organismos de Inspección Acreditado OIA en la página WEB de la empresa, la cual se encuentra a disposición de los suscriptores

En mes de mayo del 2015 se realizó visita a la sede principal de la Empresa con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de dicho prestador.

La SSPD realizará un requerimiento a la empresa solicitando ponerse al día con los formatos que se encuentran pendientes para el año 2013 y lo que lleva del 2014, esperando que para este periodo de este último ya se encuentre al día en lo que respecta al cargue de información.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión financiera del servicio de gas natural para Empresas Públicas de Medellín E.S.P se caracterizó por un tener una gestión operacional con leves variaciones, por lo cual el mejoramiento de la utilidad operacional obedeció finalmente a una reducción del gasto por provisiones. Por otra parte, el incremento de la utilidad neta del servicio fue ocasionado por los ingresos por diferencia en cambio.

Finalmente, la obtención de recursos externos al servicio público de gas natural, evidenciado en el crecimiento de las operaciones de crédito público, puede explicar el aumento de inversiones de redes de distribución de gas en la empresa.

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, en temas de calidad y seguridad, se presentan a continuación las siguientes:

- Los registros de los indicadores de presión de las líneas individuales-IPLI, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Los registros de los indicadores de Odorización - IO, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.
- En relación con las Revisiones Periódicas que el usuario no permitió realizar, se verificaron registros de la suspensión realizada por el prestador, una vez cumplido el plazo establecido.
- En cuanto a los eventos por causal de inhalación de gases tóxicos, éstos no se presentaron en el periodo analizado, por lo que no fueron reportados a la Superintendencia.

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, es necesario que el prestador corrija la información reportada al SUI para el cuadro resumen de indicadores de calidad, y por los hallazgos encontrados por la firma APPLUS, se recomienda adelantar acciones posteriores de vigilancia con el fin de verificar detalladamente las acciones y gestiones del prestador frente a las no conformidades antes mencionadas.

Teniendo en cuenta lo evaluado, la empresa presenta inconsistencia en materia comercial, para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información recopilada en la visita realizada en sede de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda iniciar informe de gestión IG con cada uno de los hallazgos que se evidencia en esta evaluación.

En cuanto a los hogares comunitarios, la información suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantice que estos beneficiarios sean facturados con la tarifa estrato uno. Aporta listado en Excel de los hogares comunitario vigente 2014 y lo transcurrido en el 2015, según información suministrada la empresa cuenta con 2.506 hogares comunitario los cuales se verifico aleatoriamente el cumplimiento de la norma (Art 127 de la ley 1450 del 2011, reglamentada con el decreto 1766 del 2012).

Empresa EPM SA ESP cumple con remitir los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación para ser tramitados por la SSPD. Se observa que la Empresa EPM SA ESP cumple con el debido proceso de acuerdo con la normatividad vigente (ley142 de 1994).

En el 2014 a la EPM S.A. E.S.P ingresaron cinco mercado relevantes conformados por Frontino, Abejorral, San Juan de Urabá, Maceo, Ituango, conformando un total de 21 mercado relevante, afianzando un crecimiento significativo a la empresa

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 del valle de aburra, los cuales abarcan más del 79% 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.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 11 formatos pendientes para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento inmediato de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 15 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos se pueden tener acciones tales como requerimientos y comunicaciones a la empresa recordando la fecha de cumplimiento para el cargue oportuno de la información al SUI.

Proyectó: Camilo Ibañez tema financiero Contable – Contratista; Jaime Guerra tema Calidad y técnico – Profesional Especializado; Rodrigo Esmeral tema comercial – Contratista; Rodrigo Esmeral tema Tarifario – Contratista; Fredy Celin tema información – Contratista.

Revisó: Luz Mery Triana – Asesor; Diego Ossa – Asesor; Jorge Eliecer Ortiz F.- Director Técnico de Gestión de Gas Combustible;