

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, septiembre de 2016**

EMPRESA GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases del Cusiana S.A. ESP se encuentra constituida como Sociedad Anónima, para desarrollar las actividades de Comercialización y Distribución de Gas Natural desde el 06 de Septiembre de 1993. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$1.637.920.000 y tiene su sede principal en Yopal – Casanare. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 03 de agosto de 2016.

Tabla 1- Datos Generales

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Gases del Cusiana S.A. E.S.P.
Sigla	Cusianagas S.A E.S.P.
Representante Legal	Sandra Milena Cardenas Cruz
Auditor - AEGR	Becker & Associates S.A.S

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 - Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2015	VARIACIÓN %
Activo	\$24.232.584.924	\$24.192.549.216	-0,17%
Activo corriente	\$4.940.731.040	\$4.881.386.125	-1,20%
Activos de propiedad, planta y equipo	\$4.727.889.194	\$4.784.740.467	1,20%
Inversiones	\$50.875.370	\$151.311.461	197,42%
Pasivo	\$6.034.629.976	\$5.874.459.456	-2,65%
Pasivo corriente	\$4.319.507.490	\$4.264.160.358	-1,28%
Obligaciones financieras	\$3.564.788.417	\$3.855.873.174	8,17%
Patrimonio	\$18.197.954.948	\$18.318.089.760	0,66%
Capital suscrito y pagado	\$1.637.920.000	\$1.637.920.000	0,00%

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

Activo

El total de activos de la compañía mantuvieron un comportamiento relativamente constante respecto al año 2014. Sin embargo, se presentaron variaciones considerables en las cuentas de deudores, efectivo, inventarios e inversiones. A continuación se describe la evolución de las principales cuentas del activo en el año 2015:

- Los otros activos concentraron el 57% del total del activo de la empresa y presentaron un comportamiento constante respecto al año 2014. Según los planes contables transmitidos al Sistema Único de Información - SUI, este grupo está conformado en esencia por valorizaciones de activos, cuyo saldo al final de 2015 ascendió a \$13.637 millones de pesos.

Se evidenció que durante el periodo de análisis las valorizaciones correspondieron al exceso de avalúos técnicos de redes y gasoductos. Por otro lado se resalta que los avalúos de las redes de distribución y gasoductos fueron realizados en el año 2014 por técnicos especializados, de acuerdo con los precios en unidades constructivas establecidos por la CREG. Lo anterior explica que la variación de las valorizaciones haya permanecido relativamente constante.

- La propiedad planta y equipo de la compañía representó el 19,8% del total del activo, compuesta principalmente por redes de distribución de gas y maquinaria.

El saldo del grupo se mantuvo relativamente constante respecto al año 2014. Sin embargo, se observa que la empresa adquirió redes de distribución por valor de \$536 millones y otros activos por una cuantía comparativamente menor a la de las redes; no obstante, el efecto de la depreciación fue de \$756 millones en el año 2015, y por ende se explica la baja variación del grupo.

Adicionalmente, es importante señalar que el grupo concentró el 59% del total del activo sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- El grupo de deudores participó en el 17,6% del total del activo de la empresa y presenta una disminución del 13,3% respecto al año anterior explicado principalmente por un descenso de \$291 millones de pesos en la cartera del servicio público y una disminución de \$269 millones en los avances y anticipos entregados.

Según el reporte de cuentas por cobrar del año 2015, la cartera del servicio de gas estuvo concentrada en un 71% en los usuarios residenciales del estrato 1, 2 y 3. Adicionalmente, el 12% del total de la cartera del servicio se categorizó como vencida.

Los principales componentes del grupo fueron: la cartera del servicio público y los otros deudores, los cuales concentraron para el año 2015, el 72% y el 59%, respectivamente. Es importante aclarar que en el grupo de deudores, el valor de la provisión concentró el 56% del total. Según las notas a los estados financieros de la empresa, la provisión correspondió a la cuenta por cobrar de reclamaciones - Demanda a Ecopetrol – por valor de \$2.357 millones.

Pasivo

El total de pasivos de la empresa presentó un decrecimiento de 2,65% respecto al año 2014 explicado principalmente por una disminución en la cuentas por pagar de la entidad. El pasivo concentró el 24% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa estuvo conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las obligaciones financieras presentaron un crecimiento de 8,2% respecto al año anterior, debido a la adquisición de créditos por valor de \$291 millones de pesos. En las notas a los estados financieros, la empresa revela que proyecta realizar pagos a capital al final del año 2020 por valor de \$3.856 millones de pesos con un costo de intereses de \$454 millones.
- Las Cuentas por Pagar representaron el 6,5% del total de activo y el 27% del total del pasivo. El grupo está compuesto principalmente por proveedores, impuestos y acreedores. Este rubro presentó una variación negativa de 16,5% respecto al año 2014, ocasionado principalmente por un descenso en la cuentas por pagar a proveedores y acreedores por valor de \$286 millones de pesos.

Patrimonio

La empresa presentó un leve crecimiento patrimonial del 0,66% en 2015, el cual se explica por un aumento en las reservas estatutarias. En las notas a los estados financieros, la empresa informa que al corte del año 2015, las siguientes reservas estatutarias se encuentran constituidas:

- Reservas para futuras inversiones: \$678 millones de pesos.
- Reservas para futura distribución de dividendos: \$498 millones de pesos.
- Otras reservas: \$5.7 millones de pesos.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3 – Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2015	VARIACIÓN %
Ingresos operacionales	\$14.749.084.992	\$15.808.051.519	7,18%
Costos operacionales	\$10.718.885.146	\$12.159.186.334	13,44%
Gastos operacionales	\$3.112.069.456	\$2.885.094.525	-7,29%
Utilidades operacionales	\$ 918.130.390	\$763.770.660	-16,81%
Otros ingresos	\$492.663.707	\$432.232.158	-12,27%
Otros gastos	\$403.848.291	\$387.207.993	-4,12%
Gasto de intereses	\$360.023.826	\$345.421.418	-4,06%
Utilidades netas del ejercicio	\$1.006.945.806	\$808.794.825	-19,68%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

Los ingresos operacionales se componen principalmente por la comercialización de gas natural, por el cargo por conexión, por las instalaciones internas, la reconexión, la comercialización de gas natural vehicular y por la venta bienes. Estos presentaron un crecimiento de 7% respecto al año 2014. Según las cifras reportadas en SUI de los planes

contables del servicio de gas natural, se encuentran variaciones notables en las cuentas que contienen los ingresos operacionales, lo cual se explica por un cambio en la presentación de los ingresos operacionales del estado de resultados con el fin de mostrar la información discriminada por línea de negocio.

Adicionalmente, se observa que el cambio de presentación obedece a la discriminación de los negocios de gas natural vehicular e ingresos por comercialización a grandes clientes. En el caso particular del registro de ingresos por GNV, se observa que la empresa reportó dichos ingresos en el plan contable del servicio público domiciliario de gas natural.

Al cierre del año 2015, la empresa concentró el 65,7% de sus ingresos en la actividad de distribución y el 5,8% en la actividad de comercialización, los cuales muestran un crecimiento conjunto de 5,5% equivalente a \$605 millones.

Los otros ingresos representaron el 2,6% del total de ingresos operacionales para el año 2015 y presentaron un descenso de 12%, el cual se explica principalmente por una disminución de \$66 millones de pesos en los intereses por financiación a usuarios y la utilidad en venta de activos fijos.

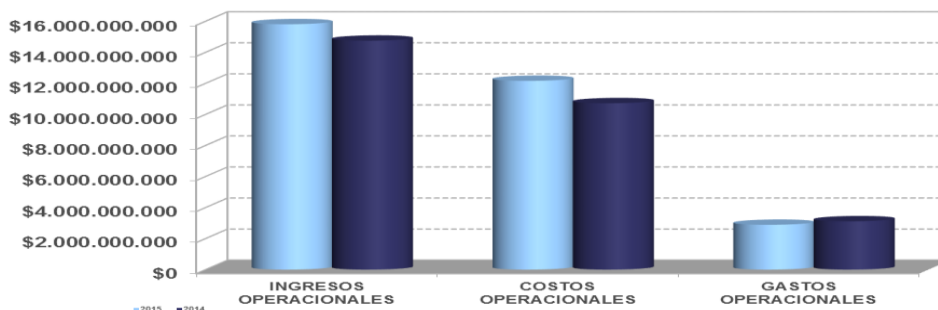
Por su parte, los costos operacionales de la empresa concentraron el 76,9% de los ingresos operacionales al cierre del 2015 y presentaron un crecimiento de 13,4% equivalente a \$1.440 millones de pesos. En concordancia con lo mencionado en el ingreso operacional, la empresa cambio la presentación de los costos con el fin de registrar el costo de bienes y excluirlo del costo de producción, razón por la cual las variaciones calculadas en los planes contables no corresponden a los ajustes realizados por la empresa, toda vez que el plan contable del servicio de gas natural del año 2015 no refleja las reclasificaciones mencionadas por la empresa en las notas a los estados financieros.

Sin embargo, se evidenció que los costos más representativos de la empresa fueron el costo del servicio comercializado, el cual concentró el 47% del total de costo del servicio; el costo del servicio de personal, el cual participó con el 17% del total del costo del servicio y el costo por depreciaciones, que representó un 7%.

Los gastos operacionales reflejaron un descenso del 7,3%, explicado en mayor proporción por una disminución en el gasto por impuesto de industria y comercio, en la provisión del impuesto de renta y en la provisión para deudores. Sin embargo, en las notas a los estados financieros también se evidenció el cambio de presentación de los gastos operacionales, en el sentido de reclasificar el gasto por el impuesto de industria y comercio al grupo de costos, lo anterior explica en parte la disminución de los gastos operacionales, observada a través de la diferencia entre los gastos de los planes contables analizados en este informe.

Los otros gastos concentraron el 2,45% del total del ingreso operacional al cierre de 2015 y presentaron una reducción de 13,6%, la cual se explica en gran parte por la disminución del gasto por intereses en \$14 millones de pesos.

Gráfico 1 - Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

Como se observa en el gráfico 1, la gestión operacional de la empresa estuvo afectada por el crecimiento de los ingresos y los costos. En relación a los gastos operacionales, su disminución en 2015 obedeció a la reclasificación de gastos por impuestos en el grupo de costos. Este comportamiento ocasionó una disminución en la utilidad operacional de 16,8% equivalente en \$154 millones de pesos.

Adicionalmente, la empresa presentó una disminución de los otros ingresos y otros gastos, sin embargo la reducción de los ingresos por intereses de financiación a usuarios y la venta de activos fijos fue superior a la reducción de los otros gastos, por tal razón, la utilidad neta presentó una reducción de 19,6%, equivalente en \$198 millones de pesos.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 - Indicadores Financieros

INDICADORES	2015	2014
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón corriente - veces	1,1	1,1
Rotación de cuentas por cobrar - días	70,7	83
Rotación de cuentas por pagar - días	18,5	27,1
Activo corriente sobre activo total	20,18%	20,39%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de endeudamiento	24,30%	24,90%
Patrimonio sobre activo	75,70%	75,10%
Pasivo corriente sobre pasivo total	72,60%	71,60%
Cobertura de intereses - veces	7,8	7,9
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	2.691.978.536	2.838.909.498
Margen operacional	17%	19,20%
Rentabilidad de activos	11,10%	11,70%
Rentabilidad de patrimonio	15,40%	16,30%

Liquidez

La razón corriente de la empresa fue de aproximadamente 1,1 veces y presentó un comportamiento constante respecto al año 2014. Esto indica que ante una exigibilidad, con los actuales activos corrientes de \$4.881 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo, el cual ascendió a \$4.264 millones al corte del año 2015.

Por otro lado, la rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución de 12 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con una mayor velocidad respecto al año 2014. Para el año 2015, la empresa en promedio otorgó a sus clientes un plazo cercano a los 2,4 meses para el pago de sus obligaciones.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 18,5 días, lo cual indica que la empresa cancela sus compromisos con mayor velocidad que en el año 2014 (9 días aproximadamente).

El activo corriente de la compañía correspondió al 20,18% al cierre de 2015, manteniendo su porción corriente del activo en una proporción similar a la del año 2014.

Endeudamiento

En el año 2015, el nivel de endeudamiento de la empresa fue de 24,3%, similar al registrado en el año 2014; lo anterior supone que la empresa mantuvo su estructura de financiación.

Respecto al patrimonio sobre activo, este indicador se situó en 75,7% para 2015. Este resultado indica que un 75,7% del total de los activos estuvo asociado a fuentes de financiación propia y el 24,3% restante a terceros, presentando una estructura financiera similar a la observada en 2014. Lo anterior también se refleja en la baja variación que se presentó en los activos, pasivos y patrimonio.

Por otra parte, la cobertura de intereses de Cusianagas fue de 7,8 veces y presentó un leve deterioro respecto al año 2014 lo cual se explica porque aunque en 2015 los gastos financieros disminuyeron, el Ebitda también se redujo en una proporción mayor a la reducción del gasto por interés.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y una disminución equivalente en \$147 millones de pesos, respecto al año 2014, explicado en esencia porque los costos presentaron un mayor de crecimiento que el evidenciado en los ingresos operacionales.

Por tal motivo, el margen operacional de la empresa fue de 17% al cierre de 2015, resultado menor al registrado en 2014. Lo anterior, se explica debido a que el nivel de Ebitda se redujo, pese a que los ingresos operacionales aumentaron.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Infraestructura

La empresa GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P. presta el servicio de gas natural en los municipios de Yopal, Aguazul, Monterrey, Tauramena y Villanueva en el departamento de Casanare.

Según el informe del AEGR, la Compañía cuenta con 6.713 metros lineales de red de acero en el Municipio de Yopal, la cual es protegida de la corrosión externa a través de un sistema de protección catódica y monitoreado una vez al mes mediante el registro o toma de potenciales de protección.

Durante el año 2015, la Compañía invirtió \$536 millones en redes de polietileno, correspondientes a 22.728 metros lineales para el Municipio de Yopal; adicionalmente, de sus recursos utilizó \$94 millones correspondientes a 4.717 metros lineales utilizados en los demás Municipios donde opera, los cuales se incluyen dentro del inventario que se debe devolver al finalizar los contratos de concesión que se tienen con estos Municipios (año 2020), estas inversiones tienen en común la ampliación de redes para mayor cobertura y mejoramiento de la calidad del gas suministrado a los usuarios. Se recibieron 138.453 metros lineales de nuevas redes en concesión del Municipio de Tauramena y se construyeron 3.321 metros lineales en cooperación con los Municipios de Monterrey y Tauramena. A diciembre de 2015 la Compañía tenía un inventario de 1.348.223 metros lineales de redes de polietileno, tanto propias como recibidas en concesión y construidas con recursos propios y a través de convenios de cooperación.

La Compañía cuenta con un inventario de 37.498 instalaciones construidas entre los años 1994 a 2010, más 26.204 instalaciones certificadas en los años 2007 a 2010 que ya aplican para revisión periódica, para un total de 63.702 instalaciones que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5.23 de la Resolución CREG 67 de 1995 (Código de Distribución), deben estar 100% con su revisión técnica reglamentaria. Del total anterior, entre los años 2007 a diciembre de 2015 se han certificado 62.327 instalaciones, quedando pendientes por certificar 1.375¹.

3.2 Indicadores de calidad y seguridad

Revisada la información reportada al SUI por GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P. en el año 2015, se evidenció el reporte de un total de 360 mediciones para el indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 360 mediciones para el indicador de Índice de Odorización (IO), las cuales están dentro de los rangos establecidos en la normatividad vigente. Para la toma del índice de odorización el prestador utiliza el método cuantitativo, utilizando como sustancia odorante el mercaptano.

¹ Fuente: Informe AEGR.

En el siguiente cuadro se resumen los reportes mensuales de la información de respuesta a servicio técnico cargada por la empresa al SUI en el formato T2, según lo establecido en la Circular SSPD-CREG 001 de 2006 modificada por la Circular SSPD-CREG 003 de 2006.

Tabla 5 - Reporte información eventos

TIPO DE EVENTO	INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	ESCAPE DE GAS CONTROLADO	CALIDAD DE LLAMA	INCENDIO
Enero	35	307	9	0
Febrero	16	329	13	0
Marzo	35	372	8	1
Abril	13	379	19	0
Mayo	25	341	11	1
Junio	28	265	8	0
Julio	31	460	8	1
Agosto	24	350	12	0
Septiembre	29	336	16	0
Octubre	15	322	7	0
Noviembre	22	279	10	0
Diciembre	20	292	7	1

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

De los incidentes reportados por la empresa al SUI dentro de los indicadores del Índice de respuesta al servicio técnico -IRST del periodo 2014-2015, ninguno de estos presentaron inhalación de gases tóxicos o explosión por acumulación de gases.

3.3 Continuidad en el servicio

Según la información del AEGR, en julio se presentó un evento eximente por ruptura de un segmento de tubería del gasoducto Cusiana-Apiay-Usme en la vereda Carutal del Municipio de Barranca de Upía de propiedad del transportador TGI, lo cual ocasionó restricciones en el servicio en el Municipio de Villanueva.

3.4 Concepto del Auditor Externo de Gestión y Resultados

De la información reportada por el AEGR en el SUI se destacan los siguientes aspectos:

“(...) La Compañía se encuentra acreditada por el ICONTEC en la norma ISO 9001:2008, respecto a construcción, operación y mantenimiento de redes de polietileno para distribución de gas natural; trazado, construcción y mantenimiento de instalaciones internas de gas natural; y prestación del servicio público de distribución y comercialización de gas natural.

La Compañía cuenta con un procedimiento documentado para la construcción de redes CUSPINF001-01, dando cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 3728 y NTC 3838. Dicho procedimiento es aplicado permanentemente por

la Compañía y sus contratistas.

La Compañía cuenta con un procedimiento documentado para la construcción de instalaciones internas para suministro de gas combustible para uso residencial y comercial CUSPTEC02-13, acorde con la Norma Técnica Colombiana NTC 2505.

Las suspensiones programadas y no programadas fueron reportada al SUI como lo dispone la circular conjunta SSPD – CREG 01 de 2006.

En 2015 se pagó compensación a 14 usuarios por DES debido a suspensiones realizadas por error, información que fue reportada al SUI.

El indicador IRST (Índice de Respuesta a Servicio Técnico) reportado al SUI en el 2015, se encuentra calculado correctamente. Las solicitudes de servicio técnico se clasifican de acuerdo con el tipo de evento, acorde con lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003.

La Compañía cuenta con su propia central de emergencias que opera las 24 horas del día, los siete días a la semana, acorde con lo establecido en el Código de Distribución. Cuenta con una camioneta exclusivamente para este servicio, debidamente dotada con los implementos necesarios para la prestación del servicio; De igual forma, cuenta con dos líneas telefónicas habilitadas para la atención de emergencias que son los números 164 y 018000936521. Las llamadas realizadas a la central a través de estos números son grabadas, cumplimiento con lo dispuesto en la resolución CREG 100 de 2003, sin embargo en los Municipios la línea 164 no funciona.

Para el cálculo de los indicadores IPLI (Índice de Presión en Líneas Individuales) e IO (Índice de Odorización), se toman los resultados de las muestras realizadas en campo en diferentes puntos de los Municipios donde opera la Compañía, en el horario de las 6:00 a.m. y las 6:00 p.m., incluidas horas pico, según lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003. Las fórmulas aplicadas para el cálculo de los indicadores y el tamaño de las muestras tomadas se encuentran acorde con lo establecido en la Resolución antes mencionada y la Resolución CREG 09 de 2005 (...)"

4. ASPECTOS COMERCIALES

La empresa Gases del Cusiana 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 de la información relacionada con aspectos de facturación, consumos, peticiones, quejas y recursos reportada al Sistema Único de Información – SUI durante la vigencia 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.

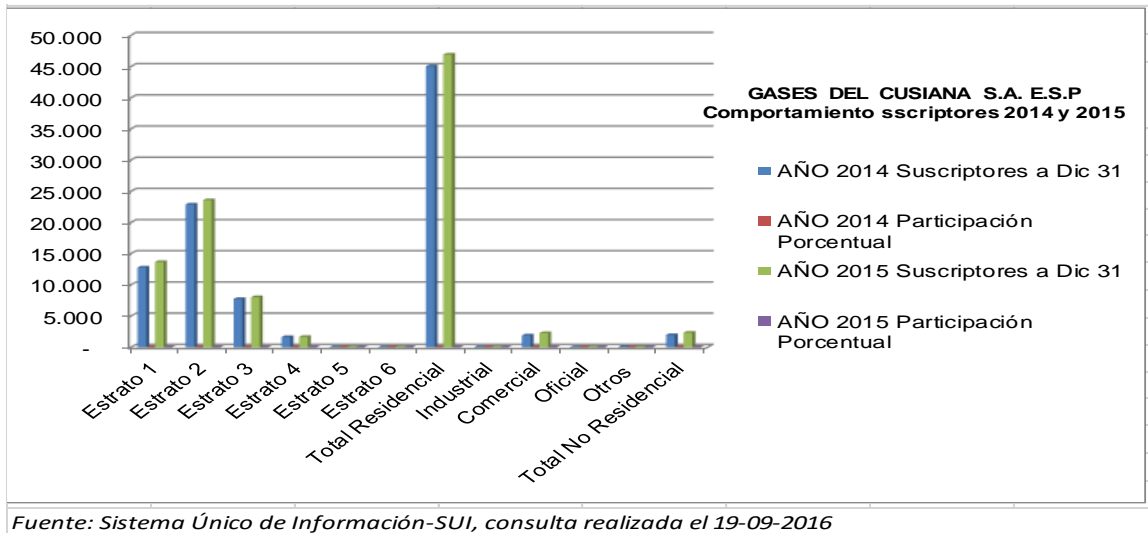
4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMOS MERCADO REGULADO

Dentro de la composición porcentual de suscriptores, al detallar la información y separarla por sectores residencial y no residencial, se evidencia que para el año 2015 la mayor participación del total de suscriptores de gas natural domiciliario está dada por el sector

residencial con el 95,29%, siendo el estrato 2 el de mayor concentración de usuarios con el 47,88%, seguido del estrato 1 con el 27,74% y el estrato 6 el de menor participación con el 0,0001% respectivamente.

Para los suscriptores no residenciales, se observa que en el año 2015 el sector de mayor participación fue el estrato comercial con el 4,60% del total de suscriptores registrados por el prestador y el sector industrial mantuvo una participación muy baja con respecto al total de usuarios no residenciales, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 2 - Comportamiento de suscriptores por estrato año 2014 y 2015
Gases del Cusiana 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 en el año 2015 con respecto al año 2014, se observa que en diciembre del año 2015 la empresa registró un total de 49.239 suscriptores, alcanzando un incremento del 4,79% en relación al total de suscriptores reportados por el prestador en el año 2014 que fue de 46.990 suscriptores.

El sector residencial presentó un crecimiento en el número de usuarios del 4,18% en diciembre del año 2015, pasando de 45.037 usuarios en el año 2014 a 46.920 usuarios a diciembre 31 del año 2015, siendo el estrato 6 el de mayor representación con un incremento de 116,67%, seguido del estrato 5 con un incremento del 13,73% en el número de suscriptores. De igual manera se evidencia un incremento representativo en el sector residencial al pasar de 45.020 usuarios en el 2014 a 46.920 en el año 2015.

Por su parte, el sector no residencial presentó un incremento en el número de usuarios del 18,76% entre el año 2014 y año 2015; la mayor variación en este sector se concentró en el uso comercial con el 19,40%, pasando de 1.898 suscriptores en el año 2014 a 2.266 suscriptores en el año 2015.

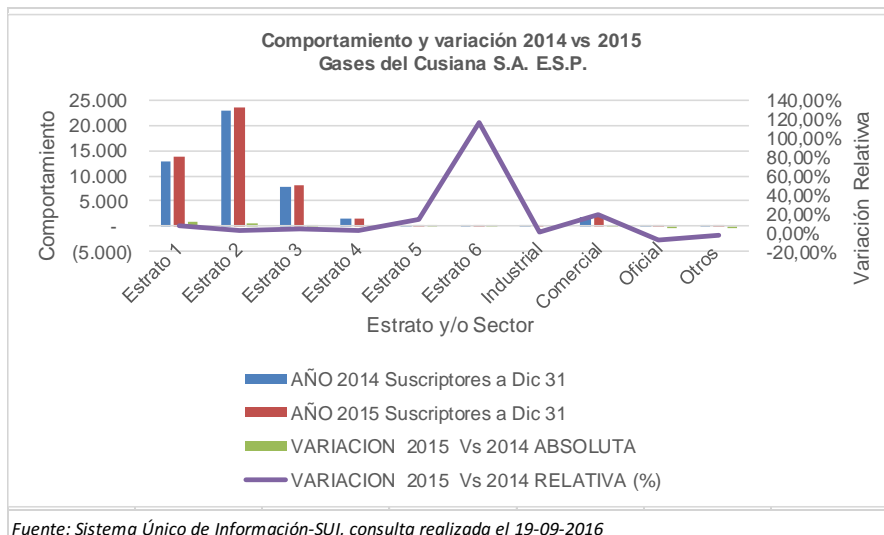
**Tabla 6 - Comportamiento Usuarios año 2014 vs 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.**

ESTRATO O ACTIVIDAD	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN 2015 - 2014	
	SUSCRIPTORES DIC 31	PART. %	SUSCRIPTORES DIC 31	PART. %	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Estrato 1	12.778	27,19%	13.659	27,74%	881	6,89%
Estrato 2	22.879	48,69%	23.574	47,88%	695	3,04%
Estrato 3	7.740	16,47%	8.015	16,28%	275	3,55%
Estrato 4	1.622	3,45%	1.651	3,35%	29	1,79%
Estrato 5	17	0,04%	19	0,04%	2	11,76%
Estrato 6	1	0,00%	2	0,00%	1	100,00%
Total residencial	45.037	95,84%	46.920	95,29%	1.883	4,18%
Industrial	4	0,01%	4	0,01%	-	0,00%
Comercial	1.898	4,04%	2.266	4,60%	368	19,39%
Oficial	10	0,02%	9	0,02%	1	-10,00%
Otros	41	0,09%	40	0,08%	1	-2,44%
Total no residencial	1.953	4,16%	2.319	4,71%	366	18,74%
Total suscriptores	46.990	100,00%	49.239	100,00%	2.249	4,79%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

En general se observó un crecimiento sostenido en la evolución de los suscriptores del servicio de gas domiciliario por red reportados por el prestador en el periodo 2015 con respecto al año 2014, alcanzando una tasa máxima de crecimiento promedio del 4,79%.

**Gráfico 3 - Participación y variación porcentual suscriptores 2014 - 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.**



La empresa GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P. atiende suscriptores residenciales y no residencial en los municipios de Yopal, Aguazul, Tauramena, Villanueva y Monterrey, en del departamento del Casanare.

Para el año 2015 se evidenció que la mayor participación de usuarios se concentró en el municipio de Yopal con el 59,68%, seguido del municipio de Aguazul con el 12,94% y el municipio de Monterrey con el 7,07%.

En la siguiente tabla se detalla la participación de suscriptores por municipio en el año 2014 - 2015.

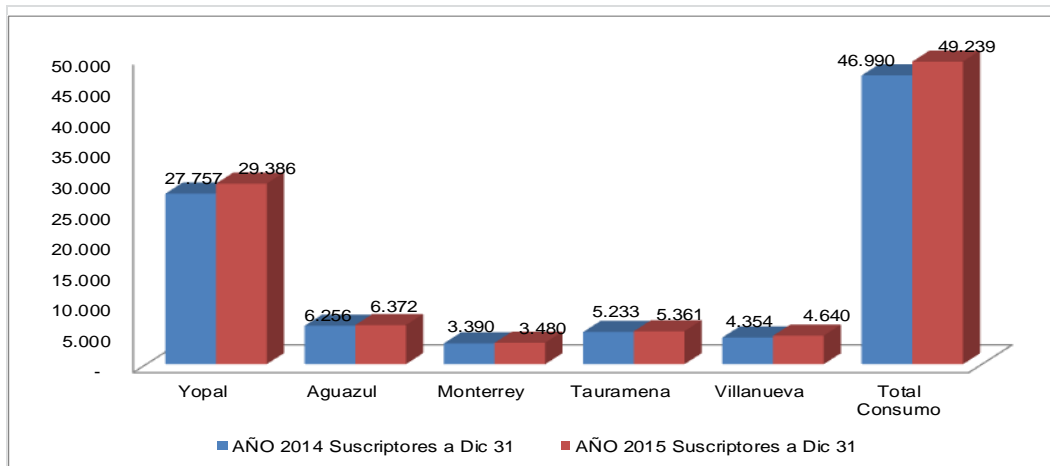
Tabla 7 - Suscriptores por Municipio 2014 - 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.

MUNICIPIO	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN 2015 - 2014	
	SUSCRIPTORES DIC 31	PART. %	SUSCRIPTORES DIC 31	PART. %	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Yopal	27757	59,07%	29386	59,68%	1629	5,87%
Aguazul	6256	13,31%	6372	12,94%	116	1,85%
Monterrey	3390	7,21%	3480	7,07%	90	2,65%
Tauramena	5233	11,14%	5361	10,89%	128	2,45%
Villanueva	4354	9,27%	4640	9,42%	286	6,57%
Total	46990	100,00%	49239	100,00%	2249	4,79%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

Respecto a la variación de suscriptores por municipio reportado por la empresa al Sistema Único de Información-SUI, se observó que la mayor variación se presentó en el municipio de Villanueva, con un crecimiento del 6,57%, al pasar de 4.354 usuarios en el año 2014 a 4.640 usuarios en el año 2015, seguido del municipio de Yopal con el 5,87%, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 4 - Comportamiento % Suscriptores por Municipio 2014 vs 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.



Fuente: Sistema Único de Información –SUI. Elaboración SSPD.

4.2 CONSUMOS MERCADO REGULADO

En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento de los consumos realizados por los suscriptores residenciales y no residenciales en el año 2015, observando que se mantiene la tendencia de aumento para todos los sectores.

En 2015 se observó que el consumo total fue de 11.256.966 m³, siendo el estrato 2 el de mayor participación en consumo con el 32,13%, seguido del estrato 1 con un consumo del 19,46%. El de menor consumo sigue siendo el estrato 6 con el 0,02%.

Tabla 8 - Comportamiento de consumos por tipo de usuarios año 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.

ESTRATO O ACTIVIDAD	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN 2015 - 2014	
	CONSUMO TOTAL (M3) A DIC 31	PART. %	CONSUMO TOTAL (M3) A DIC 31	PART. %	ABS.	RELATIVA (%)
Estrato 1	2.199.503	19,59%	2.190.492	19,46%	9.011	-0,41%
Estrato 2	3.761.269	33,51%	3.616.372	32,13%	144.897	-3,85%
Estrato 3	1.056.665	9,41%	1.027.514	9,13%	29.151	-2,76%
Estrato 4	163.565	1,46%	169.035	1,50%	5.470	3,34%
Estrato 5	1.940	0,02%	2.659	0,02%	719	37,06%
Estrato 6	247	0,00%	1.782	0,02%	1.535	621,46%
Total residencial	7.183.189	63,99%	7.007.854	62,25%	175.335	-2,44%
Industrial	68.001	0,61%	217.092	1,93%	149.091	219,25%
Comercial	3.649.228	32,51%	3.732.003	33,15%	82.775	2,27%
Oficial	94.239	0,84%	44.670	0,40%	49.569	-52,60%
Otros	231.117	2,06%	255.347	2,27%	24.230	10,48%
Total no residencial	4.042.585	36,01%	4.249.112	37,75%	206.527	5,11%
Total consumo	11.225.774	100,00%	11.256.966	100,00%	31.192	0,28%

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

El consumo en m³ de gas natural en los estratos residenciales durante el año 2015 presentó una disminución de 2,44% en relación al año inmediatamente anterior, pasando de consumir 7.183.189 m³ de gas natural en el año 2014 a 7.007.854 m³ consumidos en el año 2015. Los estratos en donde se evidenció una mayor disminución en el consumo fueron los estratos 2 y 3 con reducciones de 3,85% y 2,76% respectivamente. Por otro lado, en el año 2015 se evidenció un incremento en el consumo de gas natural domiciliario en el estrato 6 con una variación del 621,46% respecto a 2014.

De igual manera, el consumo de gas natural durante el año 2015 para usuarios no residenciales tuvo un incremento (5.11%), pasando de consumir 4.042.585 m³ en el año 2014 a 4.249.112 m³ consumidos en el año 2015.

El consumo (m3) realizado por los usuarios en el año 2015, en general mantuvo una tendencia de incremento de 0,28%, pasando de consumir 11.225.774 m3 en el año 2014 a consumir 11.256.966 m3 en el año 2015.

4.3 CONSUMOS FACTURADOS MERCADO REGULADO

Por su parte, en relación con los consumos facturados en el periodo de análisis se observa un crecimiento de 13,49%, siendo el sector no residencial el de mayor crecimiento en consumo facturado con el 21,42% pasando de facturar \$ \$1.828.898.507 en el año 2014 a facturar \$2.220.686.681 en el año 2015.

En cuanto al sector residencial en el año 2015 la facturación ascendió a \$5.521.669.012, lo que representó un incremento del 10,58%, siendo el estrato 6 en donde se presentó el mayor crecimiento, con una variación positiva de 722.65%.

**Tabla 9 - Comportamiento del consumo facturado años 2014 - 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.**

ESTRATO O ACTIVIDAD	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN 2015 - 2014	
	CONSUMO TOTAL (M3) A DIC 31	PARTICIPACIÓN %	CONSUMO TOTAL (M3) A DIC 31	PARTICIPACIÓN %	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Estrato 1	1.633.505.308	23,94%	1.846.861.143	23,85%	213.355.835	13,06%
Estrato 2	2.811.630.634	41,21%	3.061.735.649	39,55%	250.105.015	8,90%
Estrato 3	477.380.119	7,00%	529.106.543	6,83%	51.726.424	10,84%
Estrato 4	69.751.782	1,02%	81.362.839	1,05%	11.611.057	16,65%
Estrato 5	818.477	0,01%	1.377.178	0,02%	558.701	68,26%
Estrato 6	124.678	0,00%	1.025.660	0,01%	900.982	722,65%
Total residencial	4.993.210.998	73,19%	5.521.469.012	71,32%	528.258.014	10,58%
Industrial	35.605.441	0,52%	147.056.668	1,90%	111.451.227	313,02%
Comercial	1.671.753.588	24,50%	1.985.944.158	25,65%	314.190.570	18,79%
Oficial	45.742.776	0,67%	23.952.807	0,31%	21.789.969	-47,64%
Otros	75.796.702	1,11%	83.733.048	1,08%	7.936.346	10,47%
Total no residencial	1.828.898.507	26,81%	2.220.686.681	28,68%	391.788.174	21,42%
Total consumo	6.822.109.505	100,00%	7.742.155.693	100,00%	920.046.188	13,49%

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

4.4 TARIFAS

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas en el año 2015 GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P atendió 3 mercados relevantes, 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 a 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.

Tabla 10 - Mercados Relevantes de Gases del Cusiana.

MERCADOS RELEVANTES DE GASES DEL CUSIANA SA ESP		
Mercado Relevante	Resolución CREG	Observaciones[1]
Yopal	024 de 2004	Infraestructura propia del prestador, no cofinanciada ni concesionada.
Casanare Sur	020 de 2004	Gobernación de Casanare dio en concesión redes de distribución de gas de los municipios de Aguazul, Villanueva y Monterrey, vencimiento en noviembre del año 2020
Tauramena	025 de 2004	Alcaldía de Tauramena entrega en concesión por 20 años infraestructura de distribución de gas natural – vence febrero de 2021.

Fuente: Sistema Único de Información –SUI. Elaboración SSPD.

Los costos de prestación del servicio durante el año 2015 incluyen el costo equivalente del servicio para el estrato 1, antes de subsidio, para evidenciar el costo real del servicio en los usuarios de menor capacidad de pago.

4.4.1. Mercado Yopal

Tabla 11 - Componentes tarifarios Mercado de Yopal

MES	GM (\$/m3)	TM (\$/m3)	DM (\$/M3)	CARGO VARIABLE (\$/m3)	CF (\$/FACTURA)	COSTO EQUIVALENTE ESTRATO 1 (\$/m3)
ene-15	101,72	57,74	313,41	478,99	3703,41	820,32
feb-15	163,41	67,05	315,28	554,59	3722,63	875,78
mar-15	151,03	60,32	317,89	487,74	3776,65	823,95
abr-15	106,52	31,89	320,09	456,74	3778,02	796,61
may-15	99,37	27,37	318,65	444,1	3793,48	751,76
jun-15	105,83	27,41	316,18	447,08	3798,42	763,34
jul-15	110,92	31,77	318,66	456,34	3797,56	786,34
ago-15	108,75	29,42	321,92	458,39	3800,35	784,57
sept-15	111,58	29,25	328,71	466,23	3813,74	773,05
oct-15	117,54	35,27	332,04	481,58	3836,31	800,47
nov-15	105,48	29,23	331,84	463,8	3857,52	800,11
dic-15	119,24	30,36	333,29	480,46	3875,93	800

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

En el mercado de Yopal, las tarifas de Gases del Cusiana SA ESP, no experimentaron una variación significativa en el año 2015; la variación neta del cargo variable fue menor al 1% y el costo equivalente del servicio para el estrato 1 disminuyó, lo que implica una reducción en el precio de 2,48%.

4.4.2. Mercado Aguazul – Monterrey- Villanueva

Tabla 12 - Componentes tarifarios Mercado Casanare Sur

MES	GM (\$/m3)	TM (\$/m3)	DM (\$/M3)	CARGO VARIABLE (\$/m3)	CF (\$/FACTURA)	COSTO EQUIVALENTE ESTRATO 1 (\$/m3)
ene-15	426,96	89,04	92,1	627,92	3.703,41	958
feb-15	459,68	95,8	92,65	669,47	3.722,63	989,01
mar-15	450,45	98,56	93,01	664,96	3.776,65	998,45
abr-15	440,84	104,11	94,65	665,93	3.778,02	1021,88
may-15	411,31	94,21	93,64	617,49	3.793,48	920
jun-15	413,54	100,53	92,92	620,38	3.798,42	894,48
jul-15	421,01	105,1	93,64	636,43	3.797,56	945,61
ago-15	456,79	96,37	94,05	649,38	3.800,35	1.024,53
sept-15	478,51	109,94	96,6	705,82	3.813,74	1.031,22
oct-15	480,36	113,61	97,58	713,08	3.836,31	1.044,66
nov-15	457,31	97,82	97,46	671,01	3.857,52	1.035,27
dic-15	500,19	102,88	97,94	711,51	3.875,93	1.031,3

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

En Monterrey, el aumento en el costo del servicio para el estrato 1 durante el año 2015 fue de 7,65%, siendo el componente de suministro (G) el de mayor variación (17,15%). Cabe anotar que en este mercado en el mes de julio se presentó un daño en el gasoducto de transporte que lleva el gas hasta el municipio de Villanueva, que dejó sin servicio durante 15 días a la población, sin embargo, este evento no afectó significativamente el esquema tarifario².

² Información sobre daño en el gasoducto radicada en La Dirección Técnica de Gas Combustible radicado 20155290393862

4.4.3 Mercado Tauramena.

Tabla 13 - Componentes tarifarios Mercado Tauramena

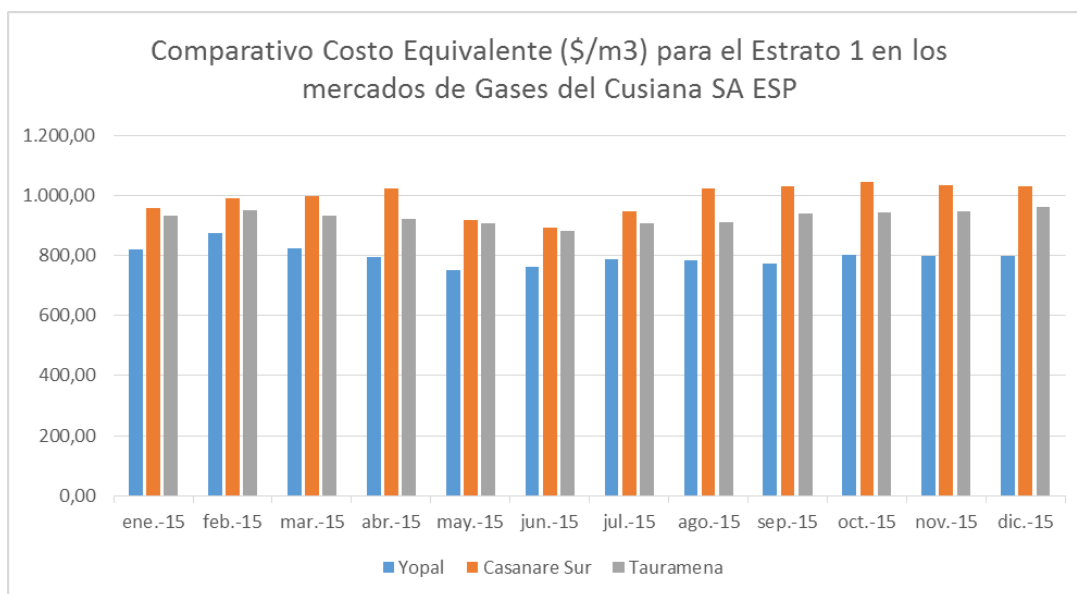
MES	GM (\$/m3)	TM (\$/m3)	DM (\$/M3)	CARGO VARIABLE (\$/m3)	CF (\$/FACTURA)	COSTO EQUIVALENTE ESTRATO 1 (\$/m3)
ene-15	426,96	78,96	51,75	577,11	3.703	932,87
feb-15	459,68	79,58	52,06	612,07	3.723	949,57
mar-15	450,45	83,65	53,02	599,33	3.777	932,04
abr-15	440,84	88,37	52,85	580,58	3.778	921,67
may-15	411,31	86,14	52,77	572,04	3.793	907,87
jun-15	413,54	83,85	52,21	560,82	3.798	880,41
jul-15	421,01	89,54	56,62	559,65	3.798	909,16
ago-15	456,79	89,28	56,16	570,89	3.800	910,48
sept-15	478,51	95,04	54,28	612,26	3.814	940,18
oct-15	480,36	104,4	57,83	627,06	3.836	944,37
nov-15	457,31	90,8	54,78	592,13	3.858	946,03
dic-15	500,19	98,86	55,03	643,67	3.876	961,1

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

El mercado de gas del Municipio de Tauramena, dado en concesión a Gases del Cusiana SA ESP, se presentó la menor variación en precios para el estrato 1, que si bien presenta los mismos costos de suministro del mercado Casanare Sur, el costo de transporte de gas es menor por la cercanía a la fuente de suministro en Cusiana. Este hecho permite tener en este mercado una de las tarifas de gas de menor valor en el mercado colombiano.

El siguiente gráfico evidencia que a pesar de que el mercado de Tauramena registró la menor variación porcentual en el costo del gas para el estrato 1; el mercado de Yopal es el de menor costo dentro de los municipios atendidos por Gases del Cusiana SA ESP:

Grafico 5 - Costo Equivalente Estrato 1, Mercados Gases del Cusiana SA ESP.



Fuente: Sistema Único de Información –SUI. Elaboración propia – SSPD.

4.5 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR's

De acuerdo con la información reportada por GASES DEL CUSIANA S.A. E.S.P. en el Sistema Único de información (SUI), durante el año 2015 la empresa registró 23.078 peticiones, quejas y recursos (PQRs'), cifra que supera lo correspondiente al consolidado del año 2014, presentando un incremento del 48,23% en el total de PQRs', siendo la causal conexión e instalación la de mayor volumen de reclamaciones con el 76,75%, seguido por la causal reconexiones con una participación del 13,33%. La siguiente tabla muestra la distribución de PQRs' por causal, durante los años 2014 y 2015.

**Tabla 14 - PQRs' por causales años 2014 y 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.**

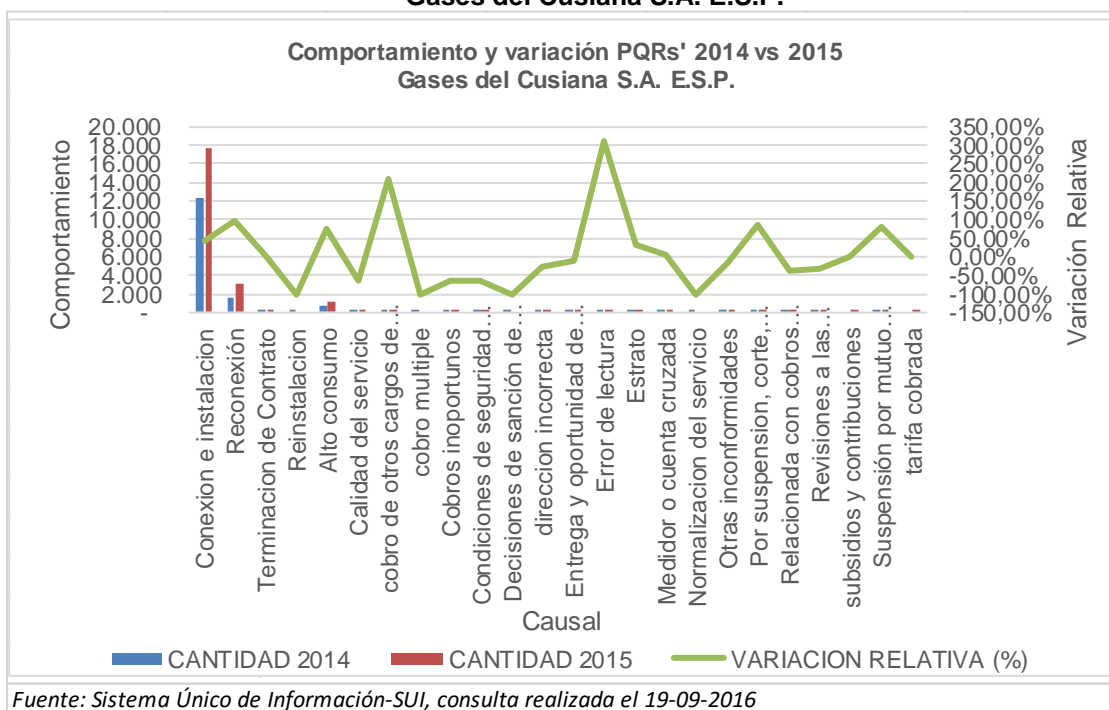
No.	CAUSAL	NÚMERO DE RADICADOS				VARIACIÓN 2015- 2014	
		PQR A DIC 31 DE 2014	PART. %	PQR A DIC 31 DE 2015	PART. %	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
1	Conexión e instalación	12.294	78,96%	17.713	76,75%	5.419	44,08%
2	Reconexión	1.574	10,11%	3.077	13,33%	1.503	95,49%
3	Terminación de contrato	9	0,06%	9	0,04%	-	0,00%
4	Reinstalación	5	0,03%	-	0,00%	- 5	-100,00%
5	Alto consumo	641	4,12%	1.129	4,89%	488	76,13%
6	Calidad del servicio	16	0,10%	6	0,03%	- 10	-62,50%
7	Cobro de otros cargos de la	14	0,09%	43	0,19%	29	207,14%

	empresa						
8	Cobro múltiple	1	0,01%	-	0,00%	-	1 -100,00%
9	Cobros inoportunos	41	0,26%	15	0,06%	-	26 -63,41%
10	Condiciones de seguridad o riesgo	11	0,07%	4	0,02%	-	7 -63,64%
11	Decisiones de sanción de la ESP	10	0,06%	-	0,00%	-	10 -100,00%
12	Dirección incorrecta	49	0,31%	37	0,16%	-	12 -24,49%
13	Entrega y oportunidad de la factura	125	0,80%	109	0,47%	-	16 -12,80%
14	Error de lectura	54	0,35%	221	0,96%		167 309,26%
15	Estrato	18	0,12%	24	0,10%		6 33,33%
16	Medidor o cuenta cruzada	102	0,66%	108	0,47%		6 5,88%
17	Normalización del servicio	1	0,01%	-	0,00%	-	1 -100,00%
18	Otras inconformidades	260	1,67%	211	0,91%	-	49 -18,85%
19	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	66	0,42%	123	0,53%		57 86,36%
20	Relacionada con cobros por suspensión	211	1,36%	129	0,56%	-	82 -38,86%
21	Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	6	0,04%	4	0,02%	-	2 -33,33%
22	Subsidios y contribuciones	-	0,00%	1	0,00%		1 n.a.
23	Suspensión por mutuo acuerdo	61	0,39%	110	0,48%		49 80,33%
24	Tarifa cobrada	-	0,00%	5	0,02%		5 n.a.
TOTAL PQR's		15.569	100,00%	23.078	100,00%		7.509 48,23%

Fuente: Sistema Unico de Información –SUI.

En el siguiente gráfico, se muestra el comportamiento y Variación de las PQRs' por causales:

**Grafico 6 - Comportamiento y variación PQRs por usuario años 2014 vs 2015
Gases del Cusiana S.A. E.S.P.**



En el año 2015, la distribución de PQR's en el Departamento de Casanare, evidencia una concentración alta de reclamaciones en el municipio de Yopal, con una participación del 47,95% del total de PQR's reportadas por el prestador al SUI, seguido del municipio de Villanueva con el 17,98%.

En cuanto a la variación, los municipios de Villanueva y Aguazul presentaron incrementos del 183,40%, y 161,08% respectivamente, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15 - Comportamiento y variación de Reclamaciones por Municipios 2014-2015

MUNICIPIO	NÚMERO DE RADICADOS				VARIACIÓN 2015 - 2014	
	PQR A DIC. 31 DE 2014	PART. %	PQR A DIC. 31 DE 2015	PART. %	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Yopal	10192	65,46%	11067	47,95%	875	8,59%
Aguazul	997	6,40%	2603	11,28%	1606	161,08%
Monterrey	1310	8,41%	2198	9,52%	888	67,79%
Tauramena	1606	10,32%	3061	13,26%	1455	90,60%
Villanueva	1464	9,40%	4149	17,98%	2685	183,40%
Total	15569	100,00%	23078	100,00%	7509	48,23%

Fuente: Sistema Unico de Información -SUI.

4.6 Nivel de satisfacción

Según lo manifestado por el Auditor externo Becker & Associates S.A.S.

“(…)

jj. La Compañía tiene establecido realizar la encuesta de satisfacción del usuario cada dos años, en el mes de junio la Compañía contrató a la Empresa Open Consulting para que desarrollara una auditoria de servicio a través de una encuesta-evaluación de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del usuario; entre 375 usuarios activos para conocer su nivel de satisfacción; los puntos más destacables fueron: a). 81% de los usuarios tienen una percepción favorable de la empresa, (83% encuesta de 2013); b). la calificación del servicio en general está en un 72%, (86% encuesta de 2013); c). el 97% de los entrevistados dice que recomendaría el servicio prestado por la Compañía, (94% encuesta 2013); d). el 5% de los encuestados considera probable abandonar a Cusianagas por otra Empresa que ofrezca los mismos servicios, (37% encuesta 2013); e). el 53% de los encuestados considera que el precio que paga por los servicios es el adecuado, (86% encuesta 2013); f). el nivel de satisfacción del servicio frente a otras Empresas de servicios públicos de la zona es del 71%, (72% encuesta 2013). Aun cuando el resultado en algunas categorías desmejoró frente a la anterior encuesta, en general la Compañía presenta una imagen positiva frente a los usuarios; las debilidades que se identificaron están siendo revisadas con el fin de subsanarlas (...) “

4.7 Concesiones Departamentales y Municipales

La empresa Gases del Cusiana S.A. E.S.P., cuenta con la concesión de los municipios Villanueva, Aguazul, Monterrey y Tauramena.

Actualmente, dicho prestador opera y mantiene el Sistema de Distribución de su propiedad y que atiende el municipio de Yopal en el Departamento del Casanare. Adicionalmente, a través de contrato de concesión de activos, opera los sistemas de distribución de los municipios de Aguazul, Monterrey y Villanueva que son de propiedad de la Gobernación del Casanare, entregados a la empresa Gases del Cusiana S.A. E.S.P., mediante contrato de concesión No. 864 del 16 de noviembre de año 2000, con un plazo de duración de 20 años.

En el municipio de Tauramena, Gases del Cusiana S.A. E.S.P., también opera el sistema de distribución de propiedad del municipio antes mencionado, a través del contrato de concesión No.381 del año 2000, para su operación y prestación del servicio público de gas combustible domiciliario con un plazo de duración de 20 años.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Durante el año 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, sin evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa.

Se revisó el cargue del contrato de condiciones uniformes en la página web - resolución CREG 108 DE 1997 - artículo 7 y 8., y se evidenció que el prestador tiene publicado el texto del CCU No. 541 327036 26.zip.

Se verificó el cargue del RUPS, encontrando ajustes en la actualización de Registro Único de Prestadores - RUPS realizada en el año 2015 (Resolución SSPD-20071300027015 de 2007).

Se realizó la revisión del informe del auditor en la página del SUI del año 2015, donde se observa que el informe del AEGR (Backer & Associates S.A.S. Contadores Públicos), está publicado a la fecha, de acuerdo con lo establecido en la resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°, en cuanto a

“(…)

La fecha máxima para la entrega del informe de AEGR a través del SUI será el 20 de abril del año siguiente al que se está evaluando. El envío se entenderá oficializado una vez se haya cargado al SUI el certificado de cargue debidamente firmado por el representante legal de la empresa auditora

(…)”.

El Auditor Externo de Gestión y Resultados “AEGR” (Backer & Associates S.A.S. Contadores Públicos), en cuanto al Área Comercial presenta el siguiente informe:

“(…)”

y. La Compañía realiza control de los consumos y durante el año 2015 realizó 12.466 visitas a usuarios, seleccionados con base en las variaciones más relevantes en los consumos y cuyo objetivo es detectar y corregir posibles manipulaciones realizadas a las instalaciones; de éstas visitas se hicieron 20 cambios de medidor para mayor capacidad y 597 cambios de uso. Lo anterior le representó a la Compañía ingresos por valor de \$21.015.

z. La Compañía cuenta con procedimientos existentes para crédito, cobranza y recaudo que son revisados por parte del área, lo que garantiza que los recaudos de cartera se registren adecuadamente y se lleve un control para las actividades desarrolladas del proceso. Para el proceso de crédito y cobranza mensualmente se realiza conciliaciones cruzadas con información de comercial, facturación y contabilidad, así mismo para el recaudo diario se realizan cuadros diarios y cierres mensuales con arqueos de caja, tanto para la sede principal como para los Municipios donde opera. A partir de octubre se tercerizó el recaudo de las facturas para todos los Municipios donde opera con el contratista Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A. CONAPUESTAS S.A. contrato vigente hasta el 01 de abril de 2016. Y con el Banco Bogotá se tiene convenio de pago mediante cajeros ATH, recaudo electrónico y corresponsales y a partir de noviembre de 2015 en cualquier sucursal física del país.

aa. El saldo de la cartera al 31 de diciembre de 2015 ascendía a \$2.486 millones, de los cuales, \$1.955 millones correspondían a la facturación del mes, \$259 millones a cartera entre 0 y 30 días de vencida, \$36 millones a cartera entre 31 y

60 días de vencida, \$21 millones a cartera entre 61 y 90 días de vencida, \$9 millones a cartera entre 91 y 120 días de vencida, \$12 millones a cartera entre 121 y 150 días de vencida, \$9 millones a cartera entre 151 y 180 días de vencida, \$31 millones a cartera entre 181 y 360 días de vencida y 67 millones a cartera superior a 360 días de vencida. El saldo de intereses es de \$83 millones. El valor de la provisión para respaldar el riesgo de pérdida de la cartera vencida es de \$16 millones. En 2015 se realizó un castigo de cartera por valor de \$12.8 millones.

bb. La Compañía cuenta con tres mercados: Yopal, Tauramena y Casanare SUR.; las tarifas se reportaron a la CREG, sin embargo se presentan algunos errores de digitación en el cargue de esta información.

cc. La Compañía cumple con la publicación de las tarifas en un periódico de amplia circulación.

dd. La Compañía tiene un punto de atención para cada Municipio en los que opera, cuenta con instalaciones cómodas. Mediante las capacitaciones y evaluaciones de desempeño desarrolladas durante 2015 se dejó constancia de que el perfil y el conocimiento técnico y normas legales son los adecuados para el personal del área para atender los procesos de: a) Ventas, b) Servicio al cliente, c) Recepción de PQRs, d. Recaudo; su horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.; su sistema de información es DATAEASE y TESOFIT, herramientas ofimáticas acordes con las labores diarias, sus comunicaciones son a través de radios moviltalk, celular y red telefónica fija.

ee. De acuerdo con las estimaciones hechas por la Administración de la Compañía y el crecimiento estimado de la población, los puntos de atención con los que cuenta Gases del Cusiana S.A. E.S.P. son suficientes para atender a la totalidad de los usuarios.

ff. Para el año 2015, se recibieron 76.283 solicitudes por los diferentes tipos de atención, 39.345 de manera personal, 4.731 por vía telefónica, 1.063 de manera escrita, 98 por internet, 11.787 revisión técnica (seguimiento interno procesos), 18.630 personal (impresión de facturas y comprobantes de ingreso) y 629 telefónica (por concepto de información). Las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, recursos y servicios disminuyeron en un 10%, pasando de 84.393 para el 2014 a 76.283 para el 2015, 8.110 solicitudes menos con respecto al año anterior.

gg. El tiempo de respuesta de las PQR aumentó en 2 días, pasando de un promedio anual de 12 días para el 2014 a un promedio anual de 14 días para el 2015. Durante este último año, se resolvieron 59.661 solicitudes, de las cuales 997 fueron a favor del usuario y 58.664 a favor de la Compañía. Las PQR disminuyeron en un 0.03% con respecto al año anterior, pasando de 59.680 para el 2014 a 59.661 para el 2015, 19 menos con respecto al año anterior.

hh. El promedio de tiempo tomado por la Compañía para la conexión del servicio a los usuarios durante el 2015 no superó el rango establecido por el contrato de condiciones uniformes y la Ley, salvo casos en los que ocasionalmente se presentan demoras generalmente por motivos atribuibles al usuario.

ii. El promedio de tiempo tomado por la Compañía para la reconexión del servicio a los usuarios durante el 2015 no supera el rango establecido por la normatividad y cuando se presentan errores en el cumplimiento de este plazo, se paga la respectiva compensación al usuario.

kk. Dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 7.23 del Código de Distribución (Resolución CREG 067 de 1995), Gases del Cusiana S.A. E.S.P. tiene instalados medidores en un 100% de los usuarios; adicionalmente la Compañía, para efectos de facturación hace un 100% de las lecturas de los consumos de los usuarios.

ll. El resultado acumulado del indicador de pérdida de gas para el año 2015 fue de menos 1.21%

Factores externos

mm. Para atender la demanda de los mercados de Aguazul, Tauramena, Monterrey y Villanueva, la Compañía firmó con Gases del Llano S.A. ESP el contrato No. 008-14 para el suministro en firme de capacidad disponible secundaria de gas, con vigencia hasta el 30 de noviembre de 2014, el cual se ha venido prorrogando de manera automática.

nn. Para atender la demanda del mercado de Yopal se tiene firmado con Ecopetrol el contrato GAS-110-214 modalidad "en firme" para el mercado residencial, comercial, industrial y GNCV, con vigencia del 01 de diciembre de 2014 al 30 de noviembre de 2017. Adicionalmente se firmó el contrato GAS-112-2014 modalidad "interrumpible" con vigencia del 01 de diciembre de 2014 al 30 de noviembre de 2017 para el mercado industrial.

oo. Para el transporte de gas natural en firme en el tramo Cusiana-Apiay se firmó con TGI el contrato ESTF-05-2011 con vigencia del 01 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2021, nodo de entrada: Cusiana-Apiay, nodo de salida: Monterrey, Tauramena, Villanueva, Aguazul. Adicionalmente se firmó el contrato P&P-03-14 por concepto de servicio de parqueo y/o préstamo interrumpible de gas natural, por la misma vigencia del contrato de transporte.

pp. Para el transporte de gas natural en firme en el gasoducto Floreña-Yopal se tiene firmado con COINOGAS S.A. ESP el contrato TRGFY001/13 con vigencia del 01 de octubre de 2014 al 30 de noviembre de 2023.

qq. La Compañía en el 2015 contrató los servicios para certificación de instalaciones con la Compañía RTG Ltda., cuyo objeto es prestar el servicio de inspecciones nuevas, periódicas y reformas a instalaciones internas y posterior emisión del informe o certificado de conformidad en los diferentes Municipios donde opera la Compañía, dentro del proceso de revisiones técnicas reglamentarias, de conformidad a lo establecido en la NTC 2505, Resolución CREG 059 del 2012 y la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía

rr. Para el año 2015 no se obtuvo por parte de la Compañía el análisis mensual del mercado energético de la región.

ss. En el año 2015 la Compañía le pagó \$26 millones a la SSPD por una sanción por concepto de cobros irregulares realizados a los usuarios y por silencios administrativos positivos, quedando un saldo de \$29 millones para pagar en 2016, según acuerdos de pago. Registró provisiones por contingencia de posibles fallos en contra por \$15 millones. Adicionalmente, en la página de la SSPD figuran con vigencia 2015, 11 fallos en firme por valor de \$20 millones y en pre firmeza 2 procesos por valor de \$4 millones.

tt. A la fecha de revisión la Compañía no había reportado al SUI la siguiente información: Medición nivel de satisfacción de cliente año 2013, 2014 y 2015, Usuarios industriales exentos de contribución del II y IV trimestre de 2014, figura como cargado en base de datos pero sin certificar la información de usuarios no regulados de mayo, septiembre, octubre y noviembre de 2014, Formulación y ejecución de proyectos de inversión de los trimestres III y IV de 2015 y sin aprobar el RUPS.

*Al revisar el informe del Auditor externo en la parte comercial, se evidencia que las PQR's reportadas por el prestador al Sistema Único de Información-SUI, no coinciden con el informe del Auditor Externo.
(...)"*

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La empresa Gases del Cusiana S.A. E.S.P., ha cumplido con su obligación de reportar la información comercial en la plataforma del Sistema Único de Información –SUI, de conformidad a la normativa vigente.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Dirección Técnica requirió a la empresa mediante radicado 20152300329821 del 11 de junio de 2015 con el fin de conocer el detalle de la contabilización de la compra de gas. La empresa atiende el requerimiento mediante comunicación 20155290363572 de 30 de junio de 2015.

Se realizó una revisión de los contratos de concesión próximos a vencer para determinar las acciones que desde el punto de vista tarifario se deben tener en cuenta en cuanto a los costos y las tarifas a partir del vencimiento de las concesiones de infraestructura de gas.

Esta Superintendencia ha demostrado a través de sus actuaciones de vigilancia y control, que está comprometida en fortalecer el cumplimiento de las leyes y actos administrativos que regulan la prestación del servicio de Gas Combustible por red, con el fin de que se garantice el correcto y oportuno cargue de información comercial y se realicen los respectivos reportes con calidad y oportunidad.

8. CONCLUSIONES Y 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.

Se corroboró que la empresa aplica el esquema tarifario teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 142 en referencia a la cofinanciación y propiedad de la infraestructura establecido en el artículo 87.9.

Para la realización del presente informe se tomó los planes contables de gas natural de los años 2015 y 2014, certificados en el SUI por parte del prestador. Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión financiera de Gases del Cusiana S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento de su gestión operacional, lo cual se refleja en el crecimiento generalizado de costos e ingresos. Sin embargo, el crecimiento de los costos fue superior al incremento de los ingresos, lo cual generó un descenso en la utilidad operacional y margen de Ebitda. Adicionalmente, la estructura de financiación de la empresa no presentó grandes cambios, lo cual se reflejó en la baja variación de los activos, pasivos y patrimonio.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor en gas natural se explica que:

“(...) consideramos que las proyecciones de Gases del Cusiana S.A. ESP para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2020, se han establecido adecuadamente y la metodología, las bases, las estadísticas y los supuestos empleados proporcionan confiabilidad sobre el futuro de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo. Adicionalmente, las proyecciones financieras se prepararon bajo un mismo escenario, de acuerdo con parámetros de crecimiento normales, sin contemplar variables y/o situaciones extraordinarias y con base en el historial de la empresa..(...)”³

Proyectó: Heber Javier Lopez Buesaquillo – Contratista DTGGC
Cristian Camilo Ibáñez – Contratista DTGGC
Javier Acosta García – Funcionario DTGGC
Margaret Pérez Barreto – Profesional Delegada para Energía y Gas.
Javier Darío Perea Barroso – Contratista DTGGC.
Revisó: Mauricio Ospina – Asesor SDEGC
Aprobó: José Fernando Plata Puyana - SDEGC

³ Informe de Viabilidad Financiera Gas Natural (Abril, 2016) – Auditoria Externa de Gestión y Resultados del Año 2015.
Fuente: SUI, según resolución SSPD 200613000012295.