

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E.
E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA
Bogotá, Julio de 2015**

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. se constituyó en el año 1961 para desarrollar las actividades de generación, comercialización y distribución de Energía Eléctrica en el sistema interconectado Nacional. La empresa cuenta con un capital fiscal de \$113.479 millones y tiene su sede principal en la ciudad de Cali. Su última actualización en RUPS aprobada fue el día Junio 20 de 2015.

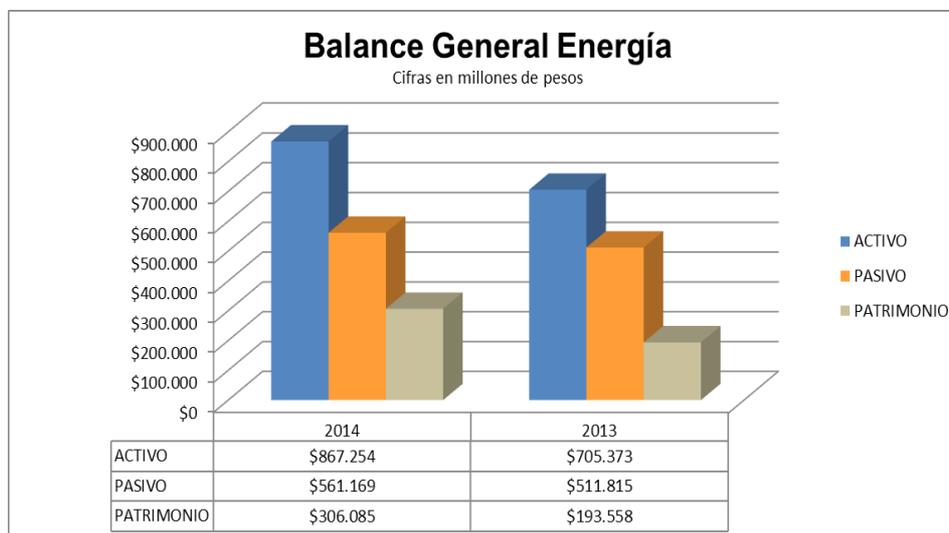
Tabla1.1. Datos Generales

| | |
|------------------------------------|---|
| Tipo de sociedad | Empresa Industrial y Comercial Del Estado |
| Razón social | Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S. |
| Sigla | EMCALI E.I.C.E. E.S.P |
| Nombre del gerente | Oscar Armando Pardo Aragón |
| Actividad desarrollada | Generación, Comercialización y Distribución |
| Año de entrada en operación | 1961 |
| Mercado que atiende | Cali Valle del Cauca |

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Balance General



Fuente: SUI

| BALANCE GENERAL | 2014 | 2013 | Var |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Activo | \$867.254.068.138 | \$705.373.301.862 | 22,95% |
| Activo Corriente | (\$640.400.857.600) | (\$727.033.465.237) | -11,92% |
| Activos de Propiedad, Planta y Equipo | \$219.519.164.611 | \$224.025.612.092 | -2,01% |
| Inversiones | \$305.362.003.696 | \$336.562.157.313 | -9,27% |
| Pasivo | \$561.169.008.919 | \$511.815.227.700 | 9,64% |
| Pasivo Corriente | \$273.263.689.248 | \$194.832.326.867 | 40,26% |
| Operaciones de Credito Público | \$30.880.461.762 | \$34.710.792.927 | -11,03% |
| Patrimonio | \$306.085.059.219 | \$193.558.074.162 | 58,14% |
| Capital Fiscal | \$113.478.650.790 | \$113.478.650.790 | 0,00% |

Fuente: SUI cifras en pesos

Activo

En el año 2014, los activos de la Empresa ascendieron a \$867.254 millones, presentando un crecimiento de 22,95% con respecto al año anterior. Dentro del activo se evidencian cuentas que tuvieron variaciones significativas tales como:

Inversiones: Esta cuenta pasó de \$336.562 millones en diciembre 2013 a \$305.362 millones a diciembre de 2014, como consecuencia del ajuste en la provisión de inversiones en entidades privadas, siendo las más representativas Termoemcali por valor de \$30.810.860 y Termocauca por valor de \$384.780, originadas por la disminución del valor intrínseco de las acciones, el cual pasó de 8.270,91 a 5.927,39 y de 1.196,51 a 1.068,25, respectivamente – Fuente Notas a los Estados Financieros.

Deudores: A diciembre de 2014 esta cuenta se posicionó en menos \$302.275 millones mejorando su valor en \$136.089 millones en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior.

El aumento de las cuentas por cobrar está unido al comportamiento de la cuenta otros deudores a cargo de la disminución de naturaleza negativa presentada por la cuenta 147090 filiales, que pasa de (\$644.683) millones en diciembre de 2013 a (\$562.883) millones en diciembre de 2014.

Las cuentas por cobrar de la prestación del servicio público de energía, ascienden a \$135.046 millones y las deudas de difícil cobro de este se encuentran en \$62.314 millones de las cuales están provisionadas el 93%.

Propiedad Planta y equipo: Con una participación en el activo del 25,31%, esta cuenta alcanzó a diciembre de 2014 la suma de \$219.519 millones, presentando un descenso del 2,01% con relación al año anterior. El detalle de la información se encuentra en la siguiente tabla:

| PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO | COSTO HISTORICO | DEPRECIACIÓN | VALOR CUENTA 16 PROP. PLANTAY EQUIPO A 2014 | VALORIZACIONES 2014 | VALOR EN LIBROS 2014 | VALOR EN LIBROS 2013 |
|---|-------------------|--------------------|---|---------------------|----------------------|----------------------|
| Terrenos | \$ 9.199 | \$ 0 | \$ 8.936 | \$ 70.811 | \$ 79.747 | \$ 79.747 |
| Construcciones En Curso | \$ 2.286 | \$ 0 | \$ 2.286 | \$ 0 | \$ 2.286 | \$ 2.473 |
| Maquinaria, Planta Y Equipo En Montaje | \$ 60.024 | \$ 0 | \$ 60.024 | \$ 0 | \$ 60.024 | \$ 49.276 |
| Equipos y Materiales En Depósito | \$ 2.662 | \$ 0 | \$ 1.540 | \$ 0 | \$ 1.540 | \$ 5.093 |
| Bienes Muebles En Bodega | \$ 860 | \$ 0 | \$ 860 | \$ 0 | \$ 860 | \$ 1.367 |
| Propiedades, Planta Y Equipo En Mantenimiento | \$ 362 | \$ 0 | \$ 362 | \$ 0 | \$ 362 | \$ 186 |
| Propiedades, Planta Y Equipo No Explotados | \$ 108.249 | -\$ 90.943 | \$ 11.147 | \$ 13.871 | \$ 25.018 | \$ 25.473 |
| Plantas, Ductos Y Túneles | \$ 162.221 | -\$ 147.670 | \$ 13.501 | \$ 46.187 | \$ 59.688 | \$ 59.839 |
| Redes, Líneas Y Cables | \$ 451.911 | -\$ 325.735 | \$ 112.296 | \$ 83.837 | \$ 196.133 | \$ 205.449 |
| Maquinaria Y Equipo | \$ 7.831 | -\$ 4.916 | \$ 2.261 | \$ 142 | \$ 2.403 | \$ 2.501 |
| Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina | \$ 1.905 | -\$ 1.642 | \$ 178 | \$ 197 | \$ 375 | \$ 494 |
| Equipos De Comunicación Y Computación | \$ 12.497 | -\$ 10.051 | \$ 1.686 | \$ 110 | \$ 1.796 | \$ 2.077 |
| Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación | \$ 13.513 | -\$ 7.626 | \$ 4.442 | \$ 286 | \$ 4.728 | \$ 5.499 |
| TOTALES | \$ 833.520 | -\$ 588.583 | \$ 219.519 | \$ 215.441 | \$ 434.961 | \$ 439.473 |

Fuente: SUI cifras en millones de pesos

Otros activos: corresponde al rubro más representativo dentro del activo con una participación del 72,59%, compuesta por: gastos pagados por anticipado \$11.877 millones, cargos diferidos \$2.367 millones, Bienes entregados a terceros \$8 millones, Intangibles \$1.535 millones, valorizaciones \$613.752 millones.

Pasivo

A diciembre 31 de 2014 el pasivo se ubicó en \$561.169 millones, presentando un crecimiento de 9,64% equivalente a \$49.354 millones en relación con el mismo período del año anterior, y su composición es la siguiente: Operaciones de crédito público \$30.880 millones, cuentas por pagar \$126.662 millones, obligaciones laborales \$13.161 millones, pasivos estimados y provisiones \$342.845 millones, y otros pasivos \$47.620 millones.

Del pasivo se destacan los valores por obligaciones pasivos estimados y provisiones y cuentas por pagar, con participaciones porcentuales dentro del mismo del 61% y 23% respectivamente.

Dentro de las cuentas por pagar son los bienes y servicios y los depósitos recibidos para terceros, los que representan el valor más significativo de este rubro con el 56% y el 17%, respectivamente.

Patrimonio

A diciembre de 2014 el patrimonio alcanzó la suma de \$306.085 millones, presentando un incremento de \$112.527 millones respecto del año inmediatamente anterior, como consecuencia de la utilidad que alcanzó la compañía en 2014 de \$46.360 millones y el mayor valor presentado en la cuenta superávit por valorización de \$66.055 millones.

2.2. Estado de Resultados

| ESTADO DE RESULTADOS | DICIEMBRE. 2014 | DICIEMBRE . 2013 | VAR |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|----------|
| INGRESOS OPERACIONALES | \$1.268.953.065.416 | \$1.210.132.633.260 | 4,86% |
| COSTOS OPERACIONALES | \$1.161.351.249.414 | \$1.090.714.245.065 | 6,48% |
| GASTOS OPERACIONALES | \$157.426.445.399 | \$88.641.996.864 | 77,60% |
| UTILIDADES OPERACIONALES | (\$49.824.629.397) | \$30.776.391.331 | -261,89% |
| OTROS INGRESOS | \$111.129.422.309 | \$107.247.562.143 | 3,62% |
| OTROS GASTOS | \$14.945.039.863 | \$11.140.038.931 | 34,16% |
| GASTO DE INTERESES | \$1.046.405.394 | \$3.088.403.743 | -66,12% |
| UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO | \$46.359.753.049 | \$126.883.914.543 | -63,46% |

Fuente: SUI cifras en Pesos

Los ingresos operacionales corresponden a las actividades de generación, comercialización y distribución, que para diciembre de 2014 fueron de \$1.273.918 millones, presentando un aumento del 4,8% con respecto a diciembre de 2013, como se muestra en detalle en la siguiente gráfica:



Fuente: SUI

Los Costos Operacionales, que representan el 91,5% de los Ingresos Operacionales a diciembre de 2014, aumentaron 6,48% con respecto al año 2013, pasando de \$1.090.714 millones en el 2013 a \$1.161.351 millones en 2014. De estos costos operacionales sobresalen los costos de bienes y servicios por valor de \$1.074.625 millones que equivalen al 92,53%, del total de los costos operacionales. En relación con estos bienes y servicios las compras de energía en bloque y/o a largo plazo y las compras en bolsa y/o corto plazo se ubicaron en \$780.005 millones.

Los gastos a diciembre de 2014 crecieron 72,75%, pasando de \$99.782 millones en el 2013 a \$172.371 millones en el 2014, siendo su composición la siguiente: Gastos administrativos 31%; Provisiones, depreciaciones y amortizaciones 60%, y Otros gastos 9%. Los gastos de administración presentaron un menor valor de \$3.160 millones, ubicándose en \$53.778 millones a diciembre de 2014, de los cuales \$23.686 millones corresponden a gastos de personal, \$18.463 millones a gastos generales y \$11.629 millones a erogaciones por impuestos, contribuciones y tasas.

Las cuentas de Depreciaciones, amortizaciones, provisiones y agotamiento a diciembre de 2014 crecieron \$71.945 millones, de la siguiente manera: provisión para inversiones \$31.200 millones, provisiones para deudores \$12.521 millones, provisión para protección de inventarios \$161 millones, provisión para protección propiedad planta y equipo \$973 millones, provisión para obligaciones fiscales \$53.888 millones, provisión para contingencias \$2.015 millones, provisiones diversas \$1.421 millones, depreciación propiedad planta y equipo \$845 millones, y amortización de bienes intangibles \$624 millones.

La cuenta de otros ingresos para la vigencia 2014 sumó \$111.129 millones, mejorando en \$3.881 millones la cifra de la vigencia 2013, y está compuesta principalmente por: financieros \$83.148, ajuste por diferencia en cambio \$920 millones, extraordinarios \$37.819 millones, y ajuste de ejercicios anteriores \$10.758 millones. Dentro de los

ingresos financieros se destacan \$52.278 millones de dividendos, \$17.804 millones rendimientos encargos fiduciarios pensiones y \$5.218 millones de recargo por mora.

Los gastos no operacionales ascienden a \$14.945 millones, siendo los más importantes el ajuste de ejercicios anteriores con el 62% y los extraordinarios con el 23%. Dentro de estas erogaciones se destacan: los gastos extraordinarios con \$4.345 millones, las costas y procesos judiciales con \$3.239 millones y la diferencia en cambio con \$2.480 millones, que son los que tienen una mayor participación.

2.3. Utilidades y Ebitda



A diciembre de 2014 el Servicio de energía de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presenta en su operación un Ebitda de \$28.860 millones, mientras que en el año anterior alcanzó la suma de \$79.446 millones, como consecuencia del incremento de los costos por compra de energía en bolsa a causa de la exposición que sufrió la prestadora al no estar cubierta con contratos bilaterales de energía en esta vigencia. Sin embargo, la utilidad neta de la empresa principalmente sustentada en los dividendos obtenidos para el año 2014 ascendió a \$46.360 millones, decreciendo el resultado de 2013 en \$80.524 millones.

2.4. Indicadores

| INDICADORES | 2014 | 2013 |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| LIQUIDEZ | | |
| Razón Corriente – Veces | -2,34 | -3,73 |
| Rotación de Cuentas por Cobrar- Días | 40 | 30 |
| Rotación de Cuentas por Pagar – Días | 22 | 17 |
| Activo Corriente Sobre Activo Total | -73,84% | -103,07% |
| UMITLMI T | | |
| Nivel de Endeudamiento | 65% | 73% |
| Patrimonio Sobre Activo | 35% | 27% |
| Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total | 49% | 38% |
| Cobertura de Intereses – Veces | 27,58 | 25,72 |
| UTILI Y T BILI | | |
| Ebitda | \$28.860.075.010 | \$79.445.774.908 |
| Margen Operacional | 2% | 7% |
| Rentabilidad de Activos | 3% | 11% |
| Rentabilidad de Patrimonio | -5% | 38% |

Fuente: SUI cifras en Pesos

Liquidez

La razón corriente a Diciembre de 2014 de (-2,34) veces, aunque negativa, presentó un crecimiento de 1,38 veces con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior. El resultado de este indicador está afectado por el valor negativo que presenta las cuentas por cobrar en el rubro filiales, lo que evidenciaría que éste no se encuentre acorde con la realidad de la compañía.

Por otra parte, la rotación de cuentas por cobrar presentó un incremento de 10 días pasando de 30 días en 2013 a 40 días en 2014. La empresa tarda 22 días en realizar el pago de sus obligaciones, 5 días que en 2013.

Endeudamiento

El nivel de endeudamiento para diciembre de 2014 fue de 65%, evidenciando una disminución del 8% respecto a 2013, cuyo porcentaje para ese año fue del 73%. El Pasivo corriente representa el 48,7% del total de los Pasivos. Del pasivo a largo plazo se destaca principalmente las provisiones para pensiones con un monto de \$247.057 millones.

Rentabilidad

El margen operacional a 31 de diciembre de 2014 fue de 2%, esto es, 5% menos que en el año anterior. La rentabilidades de los activos y patrimonio se posicionaron en 3% y menos 5%, respectivamente, al final del ejercicio del año 2014.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1. Descripción de la Infraestructura

3.1.1. Subestaciones Eléctricas

De acuerdo con la información reportada por las Empresa Municipales de Servicios Públicos de Cali – EMCALI E.I.C.E. E.S.P. al SUI durante el año 2014 y la información recopilada durante las visitas integrales efectuadas a la mencionada Empresa, se procede a detallar la evolución del sistema eléctrico del mencionado Prestador durante el último año.

Tabla 3.1.1 Relación de subestaciones EMCALI EICE. ESP

| Relación de Subestaciones Año 2014 EMCALI E.I.C.E. E.S.P. | | |
|--|------------------------------|--|
| Subestación | Nivel de tensión (kV) | |
| PANCE | 115/13,2 | |
| SAN ANTONIO | 115/34,5/13,2 | |
| CHIPICHAPE | 115/34,5/13,2 | |
| LA CAMPIÑA | 115/13,2 | |
| TERMOYUMBO | 115/34,5/13,2 | |
| GUACHAL | 115/34,5 | |
| JUANCHITO | 115/34,5/13,2 | |
| SAN LUIS | 115/34,5/13,2 | |
| AGUABLANCA | 115/13,2 | |
| MELENDEZ | 115/34,5/13,2 | |
| SUR | 34,5/13,2 | |
| DIESEL I | 34,5/13,2 | |
| DIESEL II | 34,5/13,2 | |
| CENTRO | 34,5/13,2 | |
| LADERA | 34,5/13,2 | |
| GUACHICONA | 34,5/13,2 | |
| MENGA | 34,5/13,2 | |
| MULALO | 34,5/13,2 | |
| ARROYOHONDO | 34,5/13,2 | |
| PUERTO TEJADA | 34,5/13,2 | |

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Al respecto, es importante mencionar que el sistema de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. es un sistema anillado a nivel de 115 kV, lo que lo caracteriza como un sistema confiable, conformado por una serie de subestaciones distribuidas a lo largo de todo su mercado, de las cuales:

- El 65% de las mismas se encuentran ubicadas dentro del perímetro urbano de la ciudad de Cali y el porcentaje restante en los municipios de Yumbo y Puerto Tejada.
- El 60% de las subestaciones cuentan con configuración de barraje sencillo y el porcentaje restante tienen barra principal más transferencia.
- El 90% de las subestaciones fueron construidas antes del año 2000. Situación que se evidencia claramente en la condición de algunos equipos en patio y de control, la ubicación de varias subestaciones.

De las veinte (20) subestaciones que la Empresa tenía para el año 2014, solo tres (3) de las mismas están conectadas al Sistema de Transmisión Regional (Subestaciones Termoyumbo, Aguablanca y Meléndez), a través de las cuales se hace la inyección de potencia al sistema. Así mismo, se informa por parte de la Gerencia técnica de Energía, de las obras que se viene desarrollando en torno a la nueva subestación Alférez 115/34,5/13,2 kV, la cual entraría a reforzar el sistema, frente al aumento en el consumo de este mercado.

Subestaciones sobre las cuales se hace necesario una mayor intervención a nivel de patio y análisis de protecciones y equipos, de acuerdo con lo observado durante la visita efectuada durante el año 2015 por profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Energía – DTGE.

3.1.2 Circuitos Eléctricos

Conectadas a las subestaciones antes relacionadas, se encuentran un total de ciento sesenta y siete (167) circuitos, clasificados y vinculados de la siguiente manera:

Tabla 3.1.2 Relación de circuitos SDL EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

| Relación de Circuitos EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Año 2014 | | |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Subestación a la que se encuentran vinculados | Nivel de tensión (kV) | Cantidad de circuitos |
| PANCE | 13,2 | 8 |
| SAN ANTONIO | 34,5 | 2 |
| | 13,2 | 11 |
| CHIPICHAPE | 34,5 | 2 |
| | 13,2 | 10 |
| LA CAMPIÑA | 13,2 | 2 |
| TERMOYUMBO | 34,5 | 8 |
| | 13,2 | 2 |
| GUACHAL | 34,5 | 4 |
| JUANCHITO | 34,5 | 4 |
| | 13,2 | 11 |
| SAN LUIS | 34,5 | 7 |
| | 13,2 | 16 |
| AGUABLANCA | 13,2 | 12 |
| MELENDEZ | 34,5 | 3 |
| | 13,2 | 12 |
| SUR | 13,2 | 5 |
| DIESEL I | 13,2 | 13 |
| DIESEL II | 13,2 | 9 |
| CENTRO | 13,2 | 9 |
| LADERA | 13,2 | 3 |
| GUACHICONA | 13,2 | 3 |
| MENGA | 13,2 | 8 |
| MULALO | 13,2 | 2 |
| ARROYOHONDO | 13,2 | 4 |
| PUERTO TEJADA | 13,2 | 2 |

Fuente: SUI

Circuitos que en un 73% son a nivel de 13,2 kV y el porcentaje restante en 34,5 kV, de los cuales un 80% se encuentran ubicados en las subestaciones de la ciudad de Cali.

3.2 Mantenimientos

El mantenimiento del STR y SDL, en su gran mayoría se encuentra dentro de una programación de mantenimiento con periodicidad anual, pero es evaluado constantemente y ajustado de acuerdo con los análisis efectuados en los comités periódicos que el área de mantenimiento efectúa y con base en las tendencias de las solicitudes por PQR de sus usuarios.

A continuación, se presenta la relación del monto de inversión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., para el año 2014, comparada con el año 2013.

Tabla 3.2.1 Relación presupuesto de mantenimiento 2013 Vs 2014
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

| DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO | AÑO 2013 | AÑO 2014 |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 003 MATERIALES Y SUMINISTROS | \$ 4.052.316.121 | \$ 2.703.466.000 |
| 004 SERVICIO DE MANTENIMIENTO GENERAL | \$ 1.104.122.208 | \$ 2.380.100.000 |
| 022 COMPRA DE EQUIPO | \$ 572.097.018 | \$ 576.851.000 |
| INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS INV R1 | | \$ 375.000.000 |
| Total general | \$ 5.728.535.347 | \$ 6.035.417.000 |

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Lo cual refleja un incremento aproximadamente del 5.3% en el monto presupuestado de la Empresa en el 2014, con respecto al 2013.

En lo que respecta al mantenimiento de las subestaciones para el año 2014, se efectuaron actividades en las subestaciones: Centro, Diesel II, Juanchito, Meléndez y Puerto tejada; como la revisión de uniones eléctricas y mecánicas de equipos de patio, el lavado general de equipos y la corrección de fugas. Así como también, la ejecución de pruebas de resistencia devanados, relación de transformación, tangente delta y aislamiento en DC. El único mantenimiento mayor se ejecutó en la subestación Meléndez, el cual consistió en pruebas de aislamiento en dc, resistencia devanados, ttr, tangente delta, afq, dga tratamiento de aceite mineral aislante transformador de 6.100 gl mantenimiento accesorios y protecciones mantenimiento ruptor cambiador bajo carga pintura pruebas finales: aislamiento en dc, resistencia devanados, ttr, tangente delta, afq, dga.

Ahora bien, en lo que respecta a los interruptores de potencia instalados en las diferentes bahías de las subestaciones del OR EMCALI E.I.C.E. E.S.P., se encontró una relación de 361 equipos, de los cuales el 57% de los mismos se encuentran en nivel de tensión 2, 34% en el nivel de tensión 3, y el porcentaje restante en el nivel de tensión 4. Activos, de los que es importante mencionar que más del 50% de los mismos tienen un periodo superior a 30 años de operación, lo cual genera un punto especial de control sobre los mismos, toda vez algunos de los mismos, son activos en alto volumen de aceite y sopló magnético, sobre los cuales los registros de operaciones deben ser bien monitoreada.

Dentro del proceso de evaluación en campo ejecutado por esta Superintendencia al Prestador, no se pudo obtener registros de la empresa en relación a las evaluaciones periódicas al SPT, tensiones de paso y contacto, situación que podría poner en riesgo la vida e integridad de los técnicos que realicen monitoreo y trabajo en campo, ya que aunado a lo expuesto, la grama y capa de vegetación demostraban falta de mantenimiento (poda).

3.3 Calidad del Servicio

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. ingreso al esquema de la resolución Incentivos y Compensaciones establecido por la resolución CREG 097 de 2008, desde el 01 de abril del año 2011, con la aprobación de los índices de referencia para el mercado Cali, por medio de las resoluciones CREG 136 y 175 de 2010.

Al evaluar el comportamiento del ITAD, comparado para cada trimestre con el IRAD por cada nivel de tensión, se encontró que en varios de los periodos del año 2014 el ITAD tanto en el nivel de tensión 1 como en los niveles de tensión 2 y 3, estuvieron por encima del IRAD, situación que representa una desmejora en la calidad del servicio suministrado, tal como se observa durante el segundo y tercer trimestre del mencionado año.

Tabla 3.3.1 Variación trimestral de calidad 2014
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

| Mes | Variable | Nivel de Tensión 1 | Nivel de Tensión 2 y 3 |
|------------|------------|--------------------|------------------------|
| Enero | Δt | 0 | 1.1589 |
| Febrero | Δt | 1.6574 | .6242 |
| Marzo | Δt | 1.6307 | .6141 |
| Abril | Δt | 1.676 | .6312 |
| Mayo | Δt | 1.1137 | 1.1483 |
| Junio | Δt | 1.2878 | 1.3279 |
| Julio | Δt | 1.4875 | 1.532 |
| Agosto | Δt | 1.3142 | -.5711 |
| Septiembre | Δt | 1.3268 | -.5765 |
| Octubre | Δt | 1.3331 | -.5793 |
| Noviembre | Δt | -.3675 | .5099 |
| Diciembre | Δt | -.3684 | .5112 |

Fuente: SUI

Afectación generada en mayor escala por los problemas presentados en los circuitos rurales del mercado Cali.

De acuerdo con la información evaluada al Prestador, dentro de los circuitos con mayor número de horas de interrupción se encuentran: La Montaña, Vuelta Larga, Kilometro 18, Feeder IV, Nuevo Puerto Tejada, La Viga, Pichinde, entre otros. Grupo de calidad sobre el cual EMCALI E.I.C.E. E.S.P. deberá enfocar sus esfuerzos, toda vez que la situación puede empeorar, lo cual se ve representado en un mayor de dinero en compensaciones y una insatisfacción de sus clientes.

Al evaluar el informe de la auditoría realizada durante el año 2014 por la firma OR BETTER CONSULTORES, al esquema de calidad de Incentivos y Compensaciones definido por la resolución CREG 097 de 208, se encontró que el auditor afirmó entre otros:

“(…)

De otro lado, los datos de prueba preparados por la auditoria confirman que el cálculo de los índices, EPD, Nniu, EPU, NTG, VT, ITG e ITAD, son exactos y precisos.

Adicionalmente la auditoria tomo el sistema de prueba del aplicativo de cálculo del OR, recupero tres (3) meses y realizo de nuevo los cálculos, obteniendo exactamente el mismo resultado, lo que demuestra que la

implementación del aplicativo que utiliza el OR para efectuar los cálculos es confiable.

El OR logra en este tema un puntaje QC = 5, de 5 puntos posibles, lo que demuestra el alto grado de confiabilidad de los cálculos de las variables del esquema.”

Negrita fuera de texto.

Lo cual, presenta algunas diferencias con lo encontrado por la Superintendencia en la visita de evaluación integral efectuada a la Empresa, donde se evidencio que dentro de los cálculos del ITAD no se habían tenido en cuenta las diferencias reportadas por el LAC al SUI a través del formato 26 (los cuales se encuentran al alcance de la Empresa a través del SUI), diferencias que cambian el valor de los indicadores calculados, reportados y/o compensados.

3.4 Proyectos de Inversión

Con relación a este tópico la Empresa no reporto información alguna al SUI, el formato aún aparece como pendiente, no fue reportado como no aplica, si es que no se tienen proyectos para ejecución.

3.4 Cumplimiento RETIE

Dentro del cumplimiento de las funciones de vigilancia y control establecidas por la Ley 142 de 1994, se efectuó visita en sede a la empresa Compañía Energética de Occidente S.A.S. ESP durante la semana comprendida entre el 06 al 09 de julio de 2015, con el fin de realizar una evaluación integral a las actividades desarrolladas por el prestador en cuestión.

Dentro de los principales hallazgos, se encuentran:

De manera general en las subestaciones visitadas se encontró:

- No se evidencia la realización de mediciones de tensión de paso, contacto y transferidas en las subestaciones eléctricas de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. (**Artículo 23.1 - RETIE**).
- Con excepción de la subestación Meléndez, se encontró gran cantidad de vegetación en los patios de las subestaciones (*RETIE- Artículo 24.6 Mantenimiento de subestaciones – (...) ...En toda subestación debe asegurarse una revisión y mantenimiento periódico de los equipos de control y protección, con personal especializado, además, debe realizarse limpieza de elementos y espacios de trabajo que faciliten las labores de revisión y mantenimiento (...) La periodicidad de los mantenimientos y limpieza dependerá de las condiciones ambientales del lugar, en todo caso no podrá ser mayor a semestral. (...)*).
- Se deberá mejorar el sistema de aire acondicionado, se encontró que los cuartos de control de la mayoría de las subestaciones, para efectos de mantener la temperatura de los tableros y equipos, se mantienen las ventanas y puertas abiertas. (Art 23.4 c) RETIE).

- No se evidencia la correcta señalización de la ruta de evacuación de las casetas de control y patio de las subestaciones (Artículo17.1- RETIE).
- No se pudo evidenciar el correcto funcionamiento del sistema de alumbrado de emergencia, ni la realización de pruebas al mismo. (17.2 PRUEBAS PERIÓDICAS A LOS SISTEMAS DE ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA – RETIE)
- Se debe mejorar las puertas de salida de emergencia (**20.4 BÓVEDAS, PUERTAS CORTAFUEGO, COMPUERTAS DE VENTILACIÓN Y SELLOS CORTAFUEGO. 20.4.1 BÓVEDAS – h). Todo cuarto eléctrico donde puedan quedar personas atrapadas, deben contar con puertas que abran hacia afuera y estén dotadas de cerradura antipánico).**
- Es importante resaltar la confiabilidad del sistema, debido al fortalecimiento de las suplencias a diferentes niveles de tensión.
- En la mayoría de las subestaciones se debe aterrizar la estructura metálica que soporta el banco de baterías. (RETIE – Artículo 15).
- Falta mejorar la marcación de fases a nivel de 34,5 kV y 13,2 kV. Se recomienda la utilización o marcación por colores a las fases de los diferentes circuitos y que para futuros proyectos de utilice el código defino por el RETIE.

Aspectos todos, sobre los cuales la Empresa remitió a esta Superintendencia un detallado informe en el que expone las acciones que adelantará con el fin de corregir y mejorar los puntos detectados.

3.5 Accidentes de Origen Eléctrico

En cumplimiento de lo establecido por el numeral 9.5, “Notificación de Accidentes” del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, las empresas responsables de la prestación del servicio público de energía eléctrica, deberán reportar cada tres meses al SUI, todos los accidentes de origen eléctrico ocurridos dentro de sus redes, ya sea de personas vinculadas al Prestador o la de los diferentes usuarios que sufran algún tipo de accidente.

Para el caso de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., durante el año 2014 reportó por medio del formato 19 – “Información de Accidentes de Origen Eléctrico” del SUI, un total de diecisiete (17) accidentes de origen eléctrico, seis (6) más que el año 2013, de los cuales:

- El 94% corresponde a accidentes en personas del género masculino.
- El 100% del total de los accidentados se presentaron en personal ajeno al Prestador
- El 12 % de los accidentes presentados causaron la muerte de las personas que entraron en contacto con algún activo energizado.

- Con relación al año 2013 se presentó un aumento del número de accidentes relacionados con las redes del Prestado en cuestión, de un 55%.

Con relación al tema de accidentalidad, se hace necesario que por parte del prestador se fortalezcan las estrategias promoción y prevención en los usuarios, relacionadas con la intervención de manera no técnica a redes energizadas, de lo contrario este indicador podría seguir creciendo.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Del análisis preliminar de la información aportada por la empresa durante la visita integral efectuada los días 6, 7, 8 y 9 de Julio de 2015, y al ser confrontada con los resultados obtenidos en la visita del año inmediatamente anterior, podemos realizar las siguientes observaciones:

4.1. Estructura del mercado

4.1.1. Número de usuarios clasificados por tipo de uso

Tabla 4.1.1. Relación de suscriptores EMCALI E.I.C.I. E.S.P 2014- Mayo 2015

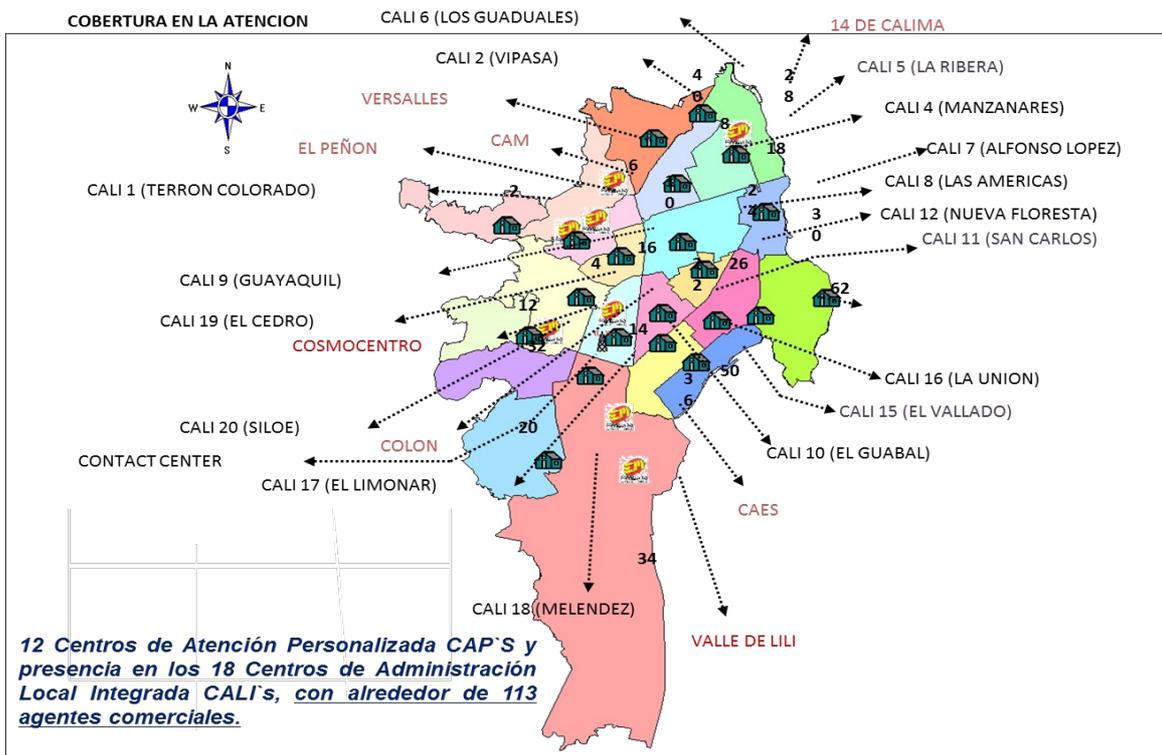
| TIPO DE USUARIO | 2014 Cantidad | 2015 Cantidad |
|---------------------------|------------------|------------------|
| TOTAL NO REGULADOS | 324 | 292 |
| Estrato 1 | 107451 | 114208 |
| Estrato 2 | 157760 | 158928 |
| Estrato 3 | 181264 | 181993 |
| Estrato 4 | 66837 | 68110 |
| Estrato 5 | 43778 | 43533 |
| Estrato 6 | 16463 | 16751 |
| Comercial | 48926 | 49361 |
| Especial Asistencial | 413 | 412 |
| Especial Educativo | 274 | 276 |
| Industrial | 1578 | 1650 |
| Oficial | 1222 | 1207 |
| Provisional | 1 | 0 |
| TOTAL REGULADOS | 625.967 | 636.429 |

Fuente: Empresa

La empresa EMCALI E.I.C. E.S.P. Epresta el servicio de energía eléctrica en el departamento del Valle Del Cauca a 636.429 usuarios permanentes. Tiene una estructura administrativa dirigida al Cliente y un plan de inversión cercano a los 150.000 millones.

Para la atención de sus suscriptores, ha dispuesto una red de atención al usuario así:

- 12 Centros de Atención
- 18 Cali donde brinda la atención de forma compartida con otras entidades (Actualmente 3 están fuera de servicio)
- 1 centro de Atención y tramite de PQR



Adicionalmente Una línea de atención 24 horas y ha establecido oficinas virtuales así:



Durante la visita integral se pudo verificar las condiciones del Centro de atención que función en el CAM, encontrando que el mismo cuenta con una adecuada disposición de cubículos así como de personal para garantizar la atención.

De igual manera se atienden de manera inmediata a través de los medios virtuales reportes de daños, sin embargo de esta atención no se llevan aun registros en algún sistema de gestión.

Al verificar el contenido de la página web, encontramos que la misma presenta claramente la información de la empresa en cada una de sus áreas, sin embargo no se logró visualizar el contrato de condiciones uniformes.

4.1.2. Análisis De Contenido De La Factura

De la inspección visual al documento factura se valoraron los siguientes conceptos:

1. Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
2. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
3. Período y valor facturado.
4. Lectura anterior y actual del medidor y consumo.
5. Causa de la falta de lectura.
6. Fechas de pago oportuno, suspensión y/o corte del servicio.
7. Valor total de la factura.
8. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos.
9. Cargos expresamente autorizados por la Comisión.
10. Valor de las deudas atrasadas.
11. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
12. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
13. Mono de contribución y el porcentaje aplicado para su liquidación.
14. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
15. Otros cobros autorizados.
16. Motivación uso racional de energía y beneficios ambientales.
17. Información de seguridad.
18. Página Web en la que se publica información sobre cambio de comercializador.
19. Estratificación Hogares de Bienestar Familiar.

| ENERGIA | | Cuenta(s) Vencida(s), Su servicio será Suspendido | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|---|--|------------------------------|---|
| Tipo de Servicio: Residencial Estrato: 3 Consumo de energía activa: C2AA_189857 No. Medidor MI: 8.031 Lectura Actual: 8.050 Lectura Anterior: 542 Diferencia: 542 kWh Consumo Actual: 542 kWh | Consumos Anteriores (kWh) AGO: 508 SEP: 542 OCT: 559 NOV: 518 DIC: 489 ENERO: 521 FEBRERO: 521 | CONCEPTOS Consumo De Energía Activa: 173.00 Consumo Básico Hasta 173: 383.86 Consumo Mayor Al Básico 369: 383.86 Interés de Mora (0.5%) Otros Cobros (-) Ajuste al Precio | Cantidad 173.00 369.00 | Valor Unitario 383.86 383.86 | Valor Total 66,408.15 141,645.13 | Subsidio -9,961.22 | Total a Pagar 66,446.93 141,645.13 225.92 48,830.00 .13 |
| | | TOTAL | | | | | \$149,490.45 |
| Propiedad Transformador: Nivel Tensión: 1 Tipo de Red: Operador de Red: EMCALI EICE ESP Teléfono Operador de Red: Circuito / Grupo: | Componentes del Costo Generación: 159.33 Transmisión: 23.12 Comercialización: 32.86 Distribución: 135.10 Regulatorias: 3.54 Pérdidas: 30.02 | INDICADORES TRIMESTRE 1 - 2013 | | Mes 1 Mes 2 Mes 3 Trimestre | Duración Interrupciones (hrs): 0.00, 0.00, 0.00, 0.00 CRD=mi (kWh): 0.00 CMP (kWh): 0.00 Valor a Compensar (\$): 0.00 | | |

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI S.E.C.S. S.B.P. NIT: 990.399.933-4

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: C.C. NIT: DIRECCION: DUCADO: No. Pago: 123456 No. Cuenta: 00000000

Esta es tu nueva factura
CONTRATO: 123456
TOTAL A PAGAR: \$308,045.00
FECHA DE VENCIMIENTO: Marzo 19 - 2013
FECHA DE EMISION: Marzo 08 - 2013

+ AMIGABLE + DETALLADA + INFORMATIVA
ASÍ ES TU NUEVA FACTURA EMCALI

Llega EMCALI TV. La tecnología que revolucionará la forma de ver televisión.

| DESCRIPCION | CONCEPTOS | Cantidad | Valor Unitario | Valor Total | Escalas | Total a Pagar |
|---|---------------------------|----------|----------------|---------------------|-----------|---------------------|
| ACUEDUCTO | Consumo Anterior (M3) | 27.00 | 1,226.07 | 33,107.89 | 33,107.89 | 33,107.89 |
| ALCANTARILLADO | Consumo Anterior (M3) | 27.00 | 1,226.07 | 33,107.89 | 33,107.89 | 33,107.89 |
| ENERGIA | Consumo De Energía Activa | 300.00 | 300.00 | 90,000.00 | 90,000.00 | 90,000.00 |
| ASEO INTEGRAL CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P. NIT: 836.048.122-9 | Componentes Tarifarios | | | 15,374.00 | 15,374.00 | 15,374.00 |
| ALUMBRADO PUBLICO | Alanzas EMCALI | | | 6,989.00 | 6,989.00 | 6,989.00 |
| TOTAL | | | | \$308,045.00 | | \$308,045.00 |

DETALLE DE OTROS CORROS EMCALI / ALANZAS EMCALI (Incluidos en la facturación del mes)

| Descripción | Cantidad | Valor | Subtotal |
|--------------|----------|----------|------------------|
| Alanza | 1 | 6,989.00 | 6,989.00 |
| Alanza | 1 | 6,989.00 | 6,989.00 |
| TOTAL | | | 13,978.00 |

FONDO DE CAPITALIZACION Ultimo Pago: \$411,842

TOTAL A PAGAR ESTE MES: \$308,045.00

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI S.E.C.S. S.B.P. NIT: 990.399.933-4
CONTRATO: 123456
TOTAL A PAGAR: \$308,045.00
FECHA DE VENCIMIENTO: Marzo 19 - 2013
FECHA DE EMISION: Marzo 08 - 2013

WISLAJA POR SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEBOLESAJES
 Línea de Atención al Cliente: 01 8000 99000
 Email: superintencion@ps.gov.co
 Cta. 10 de la 99-16 Bogotá D.C., Colombia

De la verificación del contenido de la factura se pudo evidenciar que contiene la información mínima requerida.

- La empresa realizó el aporte de los diferentes diseños de arte para la facturación de cada periodo del año 2014 en los temas de uso racional del servicio y temas de seguridad.
- De igual manera la empresa realizó el aporte del listado detallado de los Hogares de Bienestar registrados en el sistema comercial de la compañía, encontrando que el 100% de los reportados por el ICBF, están registrados y clasificados como estrato 1.
- En cuanto a las tarifas aplicadas para cada periodo, la compañía realizó la publicación para cada uno de los meses del año 2014 exhibiendo en la página Web, sin embargo no se encontró en cartelera de la oficina comercial una lista de precios, así como la publicación por prensa.

Ahora bien, partiendo de los hallazgos de la integral anterior encontramos que en cuanto a la factura, fueron aplicados los correctivos en los temas de información de seguridad de conformidad con el artículo 26, numeral 26,2 RETIE.

En cuanto a la fecha de suspensión del servicio, manifiesta la empresa que no aparece cuando el usuario se encuentra a día en el pago de la factura, y que solo con la segunda factura se ve reflejado, sin embargo el contrato de condiciones uniformes no establece con claridad el número de facturas con las cuales se generara la suspensión y si manifiesta como parte del contenido mínimo tal información para todos los casos.

En cuanto al consumo base de subsistencia sobre el cual se aplica el subsidio, el mismo se encuentra actualmente dentro de los conceptos facturados.

De igual manera respecto a la tasa de interés aplicada por mora permitida, tal información no se observa en todas las facturas, solo se refleja en los eventos que el usuario tenga valores pendientes de pago.

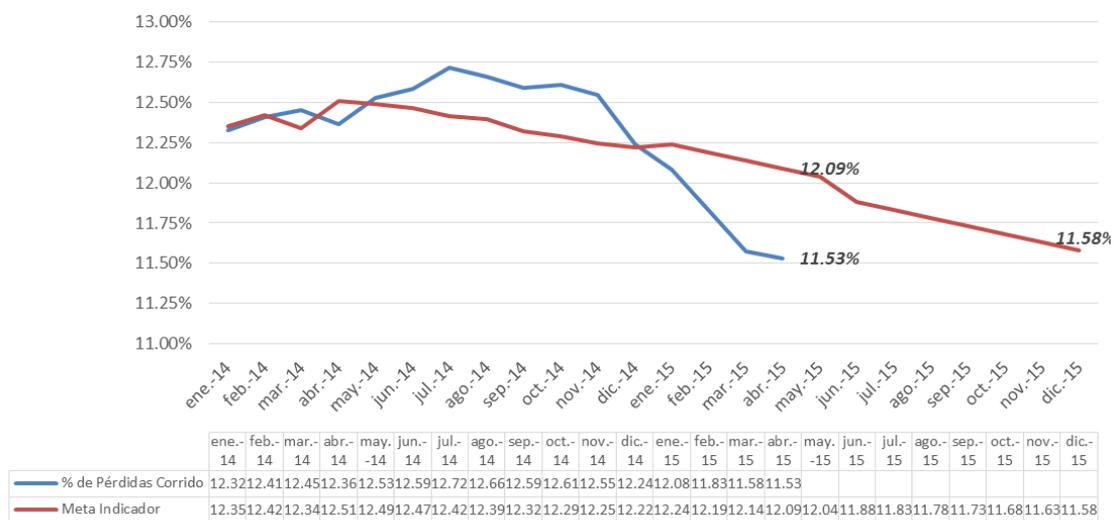
Otras de las observaciones de la integral anterior, fue la vigencia de las normas con la cuales se soporta el contrato de condiciones uniformes, pues muy a pesar que la operativa implementada en los diferente procesos se adelantan con las normas vigentes, dentro del contrato publicado se describen temas como oportunidad de reinstalación del servicio, compensación por fallas en la prestación del servicio, agotamiento de la actuación administrativa con normas derogadas o no vigentes.

La factura aún no cuenta con la Firma representante legal.

4.1.3. Procedimiento de ECDF:

El programa de control de pérdidas implementado por la empresa está encaminado a lograr la reducción de las pérdidas no técnicas de energía, suspensión, corte reconexión, reinstalación, instalaciones de nuevos servicios y actividades complementarias dentro del área de influencia y cobertura de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.; el mismo se ejecuta a través de un contrato de prestación de servicios con la empresa UNIÓN ELÉCTRICA S.A., suscrito para un periodo de 24 meses, sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2015.

Comportamiento Indicador Energetico



Se presenta la tendencia del indicador establecido como meta, gracias a la ejecución del programa de normalización que enfoca sus esfuerzos al aseguramiento de la medida en fronteras comerciales, Blindaje de medida a usuarios comerciales reincidentes y revisiones a clientes trifásicos, lo anterior direccionado por Circuito de mayores pérdidas considerando las macromediciones en transformadores de Distribución.

La gestión integral de las pérdidas se realiza desde 6 puntos estratégicos, contando con el apoyo del área legal así:

Gestión AHDI

Actividades Operativas para Gestión de Pérdidas

Gremios Cultura Ciudadana

Policía Judicial –Jurídico

Tecnología –Herramientas

PRONE

La estrategia operativa se desarrolla desde cuatro grandes zonas así:

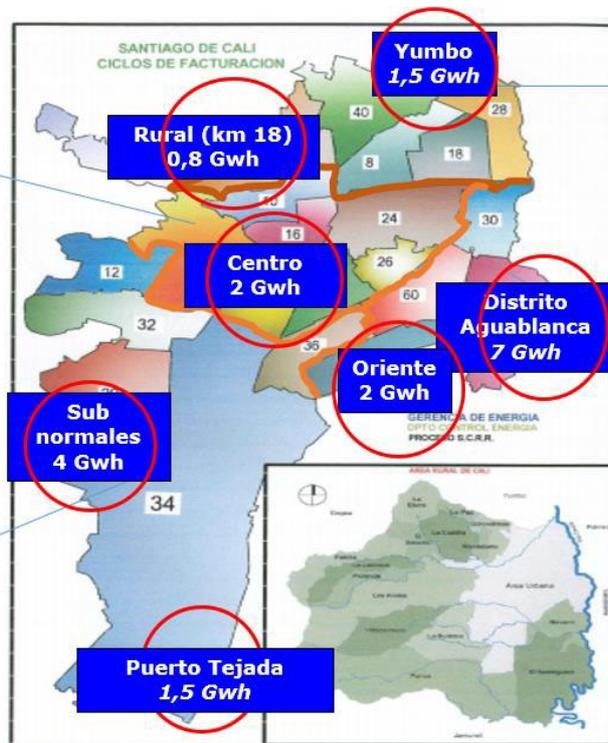
- Zona Norte, la cual cuenta con 9 Subestaciones, 136 mil Clientes, 60 Circuitos, 7 Ciclos (incluye Yumbo), 463 Fronteras, Comunas 2,4,5,6 y 7.
- Zona Oriente, 2 Subestaciones, 157 mil Clientes, 23 Circuitos, 4 Ciclos, 161 Fronteras, Comunas 13, 14,15 y 21.
- Zona Centro, 4 Subestaciones, 136 mil Clientes, 42 Circuitos, 8 Ciclos, 359 fronteras, Comunas 1, 3, 8, 9, 10,11 y 12.
- Zona Sur, 5 Subestaciones, 171 mil clientes, 33 Circuitos, 8 Ciclos (incluye Puerto T), 402 Fronteras, Comunas 16, 17, 18, 19,20 y 22.

ZONA CENTRO
136 mil Clientes

Subterráneos del Centro
Galería del Porvenir/ Santa Elena / Alameda
Zona de Moteles y comercio
Ladera Siloé (orden público)
Parcelaciones Km 18 (zonas de verano)
AHDI

ZONA SUR
171 mil clientes

Puerto Tejada
Subnormales (polvorines / puerto tejada)
Zona de Pozos
Pance (medidores internos y subterráneos)
Multifamiliares
AHDI rurales



Zona Norte
136 mil Clientes

Gabinetes y Multifamiliares (Chiminangos/ Alcazares)
Industrial de Acopi
Discotecas y Moteles
Jarillón río Cauca
Zona Rural Dapa
AHDI

Zona Oriente
157 mil Clientes

Galería Alfonso López
Jarillón del Río Cauca
Panaderías y Plasterías
Residencial de altas pérdidas
Potrero grande y zonas de difícil gestión
Estaciones de bombeo de Emcali

La Gerencia de Energía a través del Dpto. de Control de Energía viene desarrollando un Programa de intervención a grandes consumidores, con Medida trifásica, semidirecta E indirecta, donde se encuentran embebidas todo tipo de servicio Moteles, platerías, hieleras, panaderías, pescaderías, discotecas, entre otros. Producto de esto, se presenta una grave condición que no permite el logro del objetivo, y es la delincuencia organizada que impide, no solo en primera instancia con intimidación y en segunda con amenazas, sino también con la intervención y devolución de la medida, afectando el normal desarrollo de lo planificado por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El proceso o agotamiento de la actuación administrativa para los casos de recuperación de consumo iniciados se realiza completamente ajustado al Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo, no obstante el descrito en el contrato de condiciones uniformes no se encuentra ajustado a la norma vigente.

Se realizó la inspección del expediente compilado dentro de la actuación agota al usuario identificado con suscripción No. 267036, encontrado cumplimiento al debido proceso, en cada una de las etapas.

De igual manera se valoró el expediente correspondiente al suscriptor No. 1262555, ya que corresponde a un proceso por reconexión n autorizada del servicio, agotado de igual manera en debida forma.

4.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

En cuanto a las PQR, encontramos que las causales de reclamación de mayor impacto son Cobro De Otros Cargos De La Empresa, Alto Consumo, Cobros Por Servicios No Prestado/No Posee Servicio, Relacionada Con Cobros Por Promedio, tal como se observa en el presente cuadro.

| DESCRIPCIÓN CAUSA PADRE | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sptmbre | Octubre | Novembre | Dicmbre | Total general | % |
|--|-------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| TERMINACIÓN DE CONTRATO | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 0% |
| COBROS NO FACTURADOS DE BIENES O SERVICIOS - mayor a 5 meses | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 0% |
| SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO | | | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 3 | 0% |
| ESTRATO | 1 | | | | | | | | | 1 | | 4 | 6 | 0% |
| CONEXIÓN | | | 2 | | | | 4 | | | | 3 | | 9 | 0% |
| DIRECCIÓN INCORRECTA | 6 | | | | | | 1 | 3 | | | | | 10 | 0% |
| PAGO SIN ABONO A CUENTA | 2 | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | | 2 | 4 | 1 | | 15 | 0% |
| CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA | | 5 | 4 | 1 | | | 4 | | | 1 | 1 | 2 | 18 | 0% |
| NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO | | 1 | 3 | | 1 | 1 | 1 | 2 | | 2 | | 7 | 18 | 0% |
| FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD | | 2 | 3 | 1 | 2 | | 1 | 1 | | 5 | 2 | 3 | 20 | 0% |
| SOLIDARIDAD | | | 1 | 1 | 10 | | | 1 | 4 | 4 | | 11 | 32 | 0% |
| SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | | 2 | 2 | | 1 | 8 | 1 | | 1 | | 3 | 14 | 32 | 0% |
| COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA | 70 | 20 | 7 | | 1 | 19 | 2 | | | 4 | | 1 | 124 | 1% |
| TARIFA COBRADA | 11 | 11 | 4 | 10 | 5 | 19 | 9 | | 14 | 9 | 11 | 26 | 129 | 1% |
| COBRO MULTIPLE | 20 | 27 | 17 | 10 | 30 | 7 | 31 | 10 | 25 | 19 | 17 | 13 | 226 | 2% |
| AFORO O INCONFORMIDAD CON EL AFORO | 36 | 27 | 36 | 28 | 23 | 2 | 23 | 10 | 6 | 20 | 19 | 7 | 237 | 2% |
| MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZAD | 22 | 27 | 21 | 34 | 25 | 18 | 26 | 26 | 13 | 32 | 15 | 17 | 276 | 2% |
| TASAS E IMPUESTOS | | 1 | 8 | 53 | 22 | 19 | 68 | 79 | 40 | 19 | 26 | 10 | 345 | 3% |
| ERROR DE LECTURA | 37 | 58 | 26 | 47 | 29 | 25 | 37 | 28 | 29 | 39 | 21 | 43 | 419 | 3% |
| COBROS INOPORTUNOS - ART. 150/LEY 142 | 54 | 58 | 29 | 23 | 31 | 28 | 41 | 14 | 34 | 42 | 40 | 31 | 425 | 3% |
| COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA | 121 | 56 | 88 | 76 | 89 | 35 | 72 | 83 | 101 | 61 | 111 | 57 | 950 | 8% |
| ALTO CONSUMO | 76 | 87 | 79 | 63 | 111 | 76 | 81 | 89 | 120 | 150 | 87 | 155 | 1174 | 10% |
| COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADO/NO POSEE SERVICIO | 326 | 167 | 174 | 187 | 147 | 154 | 176 | 252 | 201 | 127 | 83 | 175 | 2169 | 18% |
| RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO | 569 | 494 | 369 | 434 | 543 | 397 | 569 | 397 | 368 | 517 | 391 | 557 | 5605 | 46% |
| TOTAL GENERAL | 1351 | 1043 | 874 | 971 | 1071 | 810 | 1149 | 995 | 958 | 1056 | 831 | 1135 | 12244 | 100% |

Fuente: Empresa Corte Diciembre de 2014

| DESCRIPCIÓN CAUSA PADRE | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Total general | % |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| SOLIDARIDAD | | | 1 | | 1 | 2 | 0% |
| ESTRATO | | 2 | | | | 2 | 0% |
| PAGO SIN ABONO A CUENTA | | 1 | | 2 | | 3 | 0% |
| COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA | | 1 | | 1 | 2 | 4 | 0% |
| FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 11 | 0% |
| CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA | 10 | | 3 | | 1 | 14 | 0% |
| NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO | 1 | 1 | 2 | 3 | 8 | 15 | 0% |
| SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | 15 | | 3 | | 1 | 19 | 0% |
| AFORO O INCONFORMIDAD CON ELAFORO | 12 | 12 | 9 | 21 | 12 | 66 | 1% |
| COBRO MULTIPLE | 19 | 8 | 27 | 9 | 9 | 72 | 1% |
| MEDIDOR, CUENTA O LÍNEA CRUZAD | 17 | 17 | 42 | 18 | 16 | 110 | 2% |
| TARIFA COBRADA | 26 | 28 | 27 | 22 | 25 | 128 | 2% |
| COBROS INOPORTUNOS - ART. 150/LEY 142 | 36 | 46 | 44 | 26 | 36 | 188 | 3% |
| TASAS E IMPUESTOS | 31 | 18 | 56 | 23 | 84 | 212 | 4% |
| ERROR DE LECTURA | 48 | 40 | 62 | 46 | 41 | 237 | 4% |
| COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA | 57 | 58 | 96 | 79 | 57 | 347 | 6% |
| ALTO CONSUMO | 101 | 81 | 143 | 90 | 95 | 510 | 9% |
| COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADO/NO POSEE SERVICIO | 98 | 226 | 332 | 179 | 199 | 1034 | 17% |
| RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO | 572 | 598 | 711 | 478 | 593 | 2952 | 50% |
| TOTAL GENERAL | 1045 | 1138 | 1560 | 1000 | 1183 | 5926 | 100% |

Fuente: Empresa Corte Mayo de 2015

De la anterior estadística de PQR, podemos determinar que la causal con mayor reclamación es por concepto de Cobros Por Promedio ya que a tan solo 5 meses del año en curso, se sobrepasó el 50% sobre el total por el mismo concepto a corte diciembre de 2014.

Que dentro de esta tipología de reclamo encontramos las siguientes causales de estimación del consumo: clausura no cumplida, estimación del consumo analista, impedimento de lectura, medidor parado, predio desocupado, sin aparato de medición.

| TIPO DE RECLAMO | CAUSAL DE ESTIMACIÓN | 2014 | 2015 | TOTAL |
|-------------------------------------|---------------------------------|------|------|-------|
| RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO | Clausura No Cumplida | 351 | 82 | 433 |
| | Estimación del consumo analista | 579 | 743 | 1322 |
| | Impedimento de lectura | 287 | 146 | 433 |
| | Medidor Parado | 346 | 188 | 534 |
| | Predio Desocupado | 2559 | 1169 | 3728 |
| | Sin aparato de medición | 1567 | 611 | 2178 |

Del cuadro anterior, deducimos que las causales de estimación con más alto índice de reclamación corresponden a predio desocupado, sin aparato de medición y estimación del consumo analista. Al respecto es importante determinar cuántos periodos de facturación se emitieron con el consumo estimado, por cuanto tal comportamiento corresponde al incumplimiento de lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y por ende una vulneración al derecho de los usuarios; así como establecer el total de la facturación emitida de forma estimada frente a la facturación reclamada por este concepto.

Al realizar la confrontación de los tramites adelantados por los diferentes canales entre los años 2013 y 2014, encontramos que los mismos has disminuido tal como se presenta en la tabla siguiente:

| Servicio | Medio Recepción | a Diciembre Año 2008 | a Diciembre Año 2009 | a Diciembre Año 2010 | a Diciembre Año 2011 | a Diciembre Año 2012 | a Diciembre Año 2013 | a Diciembre Año 2014 | Total DIF 2013 Vs 2014 |
|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| Energía Domilario | ESCRITO (DERECHO DE PETICION) | 4695 | 7832 | 5634 | 4568 | 3347 | 3824 | 4.177 | 353 |
| | RECURSO DE REPOSICION | 56 | 834 | 369 | 71 | 32 | 44 | 59 | 15 |
| | RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION) | 167 | 1721 | 887 | 627 | 472 | 400 | 481 | 81 |
| | TELEFONICO (CONTAC CENTER) | | | | | | | 48 | 42 |
| | VERBAL/ PERSONAL/VIRTUAL | 29541 | 23420 | 11990 | 11025 | 9907 | 8271 | 7.479 | -792 |
| Total Energía Domilario | | 34459 | 33807 | 18880 | 16291 | 13158 | 12545 | 12244 | -301 |

Trámites enviados a la SSPD TRÁMITES ENVIADOS A LA SSPD

| BASE DE DATOS RECURSOS ENVIADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – AÑO 2014 | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------------|
| Etiquetas de Fila | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic | Total Resultado |
| Acueducto y Alcan. | 30 | 12 | 38 | 14 | 14 | 15 | 23 | 23 | 20 | 29 | 36 | 15 | 269 |
| Acueducto y Energía. | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Acueducto y Energía. | 1 | 1 | | | | | 3 | 2 | | 2 | 1 | 1 | 11 |
| Acueducto y Energía. | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Acueducto, Energía y Alcan. | 33 | 27 | 32 | 28 | 20 | 30 | 28 | 44 | 40 | 45 | 16 | 22 | 365 |
| Acueducto. | 15 | 7 | 11 | 9 | 10 | 10 | 8 | 15 | 23 | 25 | 15 | 9 | 157 |
| Alcantarillado | 2 | | | | | | | | | | | | 2 |
| Alcantarillado | 2 | | 3 | | | 1 | | 1 | | | | | 7 |
| Alcantarillado | | | 5 | | | | | | | | | | 5 |
| Credivalores | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| Energía | 27 | 11 | 15 | 15 | 17 | 17 | 20 | 22 | 27 | 24 | 38 | 28 | 261 |
| Promoambiental | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| (en blanco) | | | | | | | | | | 8 | | | 8 |
| Total Resultado | 111 | 58 | 104 | 67 | 61 | 73 | 84 | 107 | 110 | 133 | 106 | 75 | 1089 |

| BASE DE DATOS RECURSOS ENVIADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – AÑO 2015 | | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|--|
| Etiquetas de Fila | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | Total General | |
| Acueducto y Alcan. | 34 | 14 | 30 | 21 | 14 | 7 | 10 | 130 | |
| Acueducto y Energía. | 1 | 2 | | | | | | 3 | |
| Acueducto y Energía. | 1 | | | | | | | 1 | |
| Acueducto y Energía. | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 23 | |
| Acueducto y Energía. | | | | 1 | | | | 1 | |
| Acueducto, Energía y Alcan. | 44 | 19 | 45 | 25 | 23 | 11 | 11 | 178 | |
| Acueducto. | 12 | 20 | 12 | 10 | 22 | 14 | 21 | 111 | |
| Cobro de Contribución | | | | | 1 | | | 1 | |
| Credivalores | | 1 | | | | | | 1 | |
| Desviación Significativa | | | | | 5 | | | 5 | |
| Energía | 19 | 28 | 17 | 19 | 21 | 21 | 6 | 131 | |
| Fondo Capitalización | | | | 1 | | | | 1 | |
| (en blanco) | | | 33 | | | | | 33 | |
| Total General | 116 | 86 | 142 | 80 | 87 | 56 | 52 | 619 | |

De la reclamación presentada en el servicio de energía, solo el 2,13% fue trasladado a la SSPD para el año 2014 y el 2,2% de lo que va del año 2015.

4.2.1. Hogares De Bienestar

En atención a la recomendación realizada en visita integral del año anterior, se encontró que la empresa implemento la clasificación del 100% de los suministros reportados por el ICBF como usuarios residencial estrato 1 así:

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. Nit: 890.399.003-4
 JUAN DE LA CRUZ PERAFAN
 C.C./Nit 2423076
 CR 18 OESTE 6-20
 CALI

Esta es tu factura

CONTRATO

261688

TOTAL A PAGAR

\$331,783

FECHA DE VENCIMIENTO

Junio 22 - 2015

FECHA DE EXPEDICION

Junio 09 - 2015

Ruta 10007 12350
 Ciclo Junio 2015
 Mes Cuenta ABR 23 a MAY 21
 Periodo de Facturación 29
 Dias Facturados 177823508
 Estado de Cuenta No. 159588058
 Número Predial 780010100030100030032000000032

No. Pago
 Electrónico
 159588058

Llegó EMCALI TV. La tecnología que revolucionará la forma de ver televisión

| ACUEDUCTO | | Consumos Anteriores (M3) | | CONCEPTOS | Cantidad M3 | Valor Unitario | Valor Total | Subsidio | Total a Pagar |
|-----------------------|---------------------|--------------------------|-----|----------------------------|-------------|----------------|-------------|------------|--------------------|
| Dir Instalación | CR 18 OESTE 6-20 | NOV | 356 | Cargo Básico | 20.00 | 1,415.22 | 8,814.95 | -5,858.18 | 2,756.79 |
| Uso | Residencial | DIC | 355 | Consumo Básico Hasta 20 | 31.00 | 1,415.22 | 43,871.82 | -19,247.00 | 9,057.40 |
| No. Medidor M1 | Hogar Infantil ICBF | ENE | 350 | Consumo Mayor Al Básico 31 | 6.00 | 452.87 | -2,717.22 | | 43,871.82 |
| Leer Actual | SM 793 | FEB | 352 | (-) Mínimo Vital | | | | | -2,717.22 |
| Leer Anterior | 7,334 | MAR | 355 | Ajuste al Peso | | | | | .21 |
| Diferencia | 7,283 | ABR | 355 | | | | | | |
| Consumo del mes en M3 | 51 | PROM | 356 | | | | | | |
| Tasa De Uso \$/M3 | \$ 1.84 | | | | | | | | |
| | | | | TOTAL | | | | | \$52,969.00 |

| ALCANTARILLADO | | CONCEPTOS | Cantidad M3 | Valor Unitario | Valor Total | Subsidio | Total a Pagar |
|------------------------|---------------------|----------------------------|-------------|----------------|-------------|------------|--------------------|
| Dir Instalación | CR 18 OESTE 6-20 | Cargo Básico | 20.00 | 1,680.44 | 4,216.97 | -2,867.54 | 1,349.43 |
| Uso | Residencial | Consumo Básico Hasta 20 | 31.00 | 1,680.44 | 33,208.80 | -22,582.00 | 10,626.80 |
| Ventimiento | Hogar Infantil ICBF | Consumo Mayor Al Básico 31 | | | 51,473.64 | | 51,473.64 |
| Tasa Retributiva \$/M3 | 51 M3 | Ajuste al Peso | | | | | .13 |
| | \$ 27.73 | | | | | | |
| | | TOTAL | | | | | \$63,450.00 |

| ENERGIA | | Consumos Anteriores (kWh) | | CONCEPTOS | Cantidad | Valor Unitario | Valor Total | Subsidio | Total a Pagar |
|-----------------|---------------------|---------------------------|------|-----------------------------|----------|----------------|-------------|------------|---------------------|
| Dir Instalación | CR 18 OESTE 6-20 | NOV | 1440 | Consumo De Energía Activa | 173.00 | 426.70 | 73,819.10 | -42,258.71 | 31,560.39 |
| Uso | Residencial | DIC | 1421 | Consumo Básico Hasta 173 | 290.00 | 426.70 | 123,743.00 | | 123,743.00 |
| No. Medidor M1 | Hogar Infantil ICBF | ENE | 1467 | Consumo Mayor Al Básico 290 | | | | | -40 |
| Leer Actual | C2GB_70809654 | FEB | 1510 | Ajuste al Peso | | | | | |
| Leer Anterior | 41,814 | MAR | 1498 | | | | | | |
| Diferencia | 41,351 | ABR | 1439 | | | | | | |
| Consumo Actual | 463 KWH | PROM | 1463 | | | | | | |
| | | | | TOTAL | | | | | \$155,303.79 |

4.3. Aspectos Tarifarios

4.3.1. Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU

El Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU para el 2013 y 2014 de las Empresas Municipales de Cali EICE E.S.P., que hace parte del ADD Occidente¹, está detallado mes por mes en la gráfica 4.3.1.a:

Gráfica 4.3.1. a Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, Años 2013 -2014



Fuente: Información Publicada por la ESP

1

ADD Occidente, creada a través de la Resolución 181347 del 27 de julio de 2010 del MME IN-F-003 V.1

El Costo Unitario de Prestación del Servicio – CU para los años 2013 y 2014, de la gráfica anterior, fueron calculados mes a mes atendiendo lo dispuesto en la metodología vigente para los comercializadores del Sinstema Interconectado Nacional (SIN) en la Resolución CREG 119 de 2007, para los usuarios regulados.

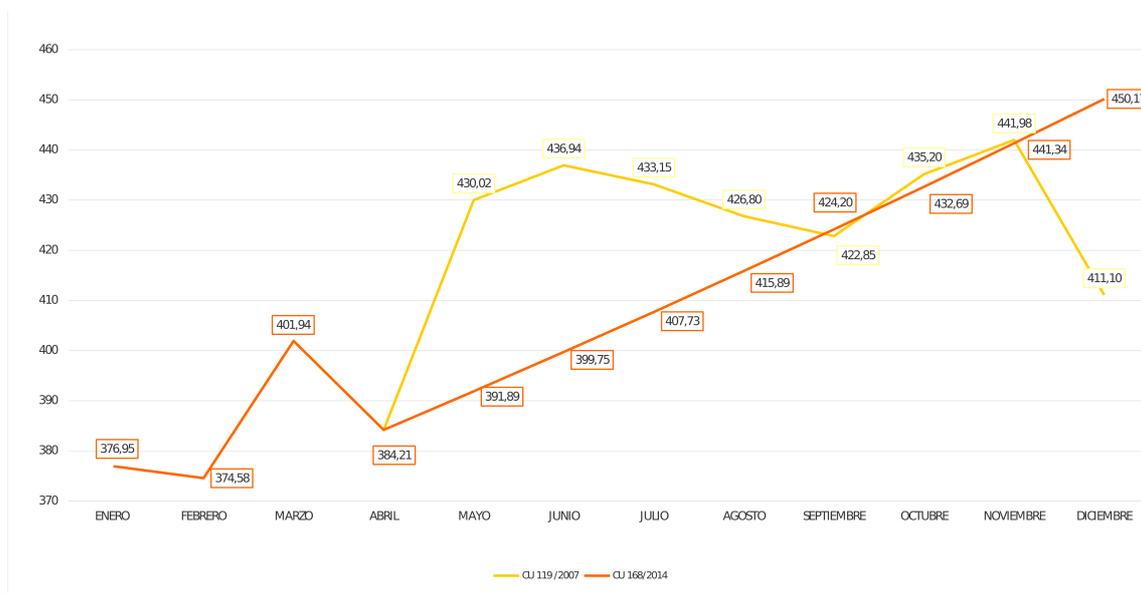
Dado el incremento en la compra de energía, la empresa optó por aplicar la opción tarifaria contenida en la Resolución CREG No. 168 de 2008, modificada por la Resolución CREG 057 de 2014, y con base en este CU, calcula las tarifas que debe aplicar a cada uno de los estratos.

Los valores calculados y aplicados por la empresa indican que se presentó durante la vigencia del 2014 un incremento en el CU, dado que este se situaba en 414.64 \$/kWh y en el 2013 alcanzaba los 373,00 \$/kWh, esto es, un aumento de 41.64 \$/kWh.

Se observa que con la determinación de la utilización de la opción tarifaria, la empresa no traslado de manera inmediata los costos en que incurre, confirmando que entre mayo y agosto de 2014, esto dado que el valor del CU estaba por encima; entre septiembre y noviembre el valor del Cu con las Resoluciones 119/2007 y 168/2008, los valores se equiparan, y en diciembre se presenta el incremento más alto.

Lo descrito en el párrafo precedente, se detalla en la gráfica 4.3.1.b., mostrando la comparación del CU; a partir de mayo de 2014 el CU se muestra utilizando las dos metodologías de la Resolución CREG 119 de 2007 y Resolución CREG 168 de 2008 (Resolución CREG 057 de 2014) respectivamente, aclarando que para obtener el valor del CU para los meses de enero a abril la empresa emplea lo dispuesto en la Resolución del 2007.

Gráfica 4.3.2. Comparación Cálculo del Costo Unitario de Prestación de Servicio Resolución CREG 119 de 2007 y Resolución CREG 168 de 2008

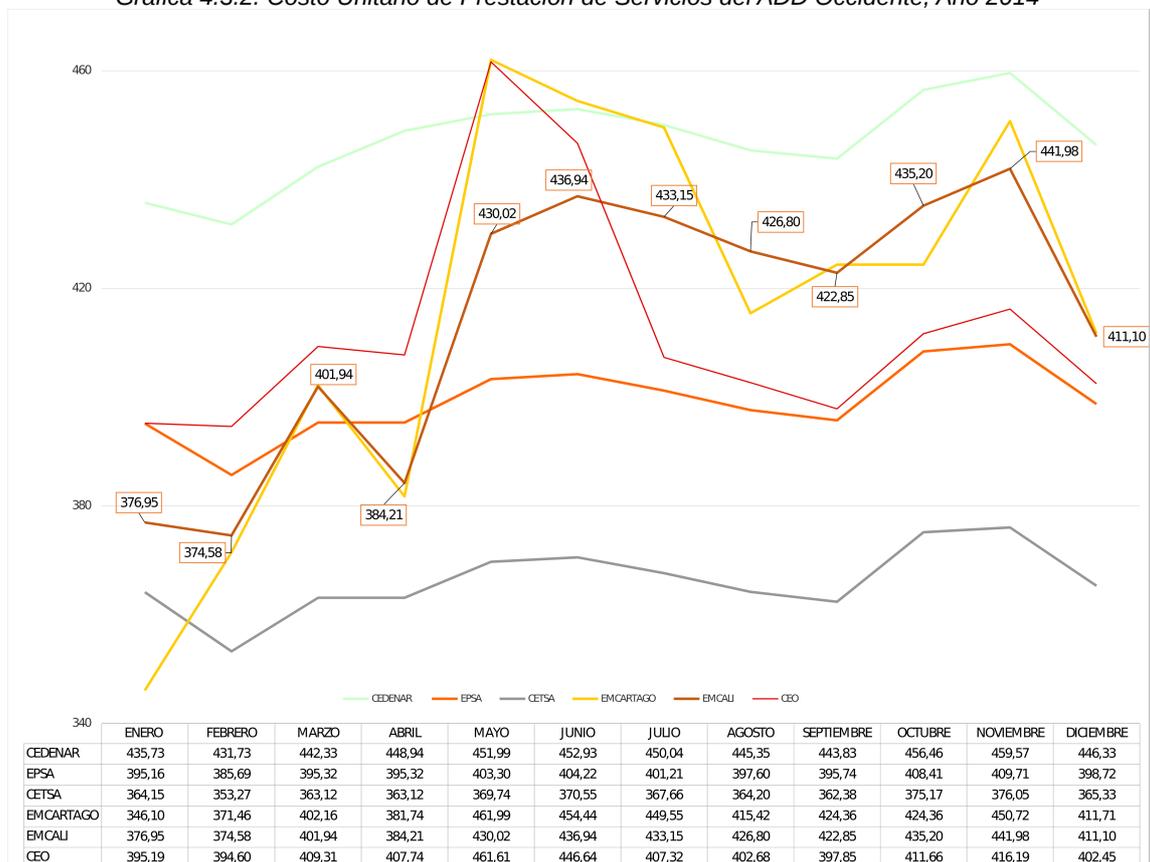


Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP

Tal como se señaló anteriormente el valor promedio del CU con la Resolución CREG 119 de 2007, se ubicaba en 414.64 \$/kWh, este valor calculado con la Resolución 168 de 2008 fue de 408.45 \$/kWh, esto es, 1.50% menos.

4.3.2. Comportamiento del CU para el prestador con respecto a su ADD durante el 2014

Gráfica 4.3.2. Costo Unitario de Prestación de Servicios del ADD Occidente, Año 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de las ESP de ADD Occidente

Los costos calculados por la Compañía con base en la metodología establecida por la Resolución CREG 119 de 2007, ocupa niveles intermedios entre los prestadores que integran esta ADD para el 2014.

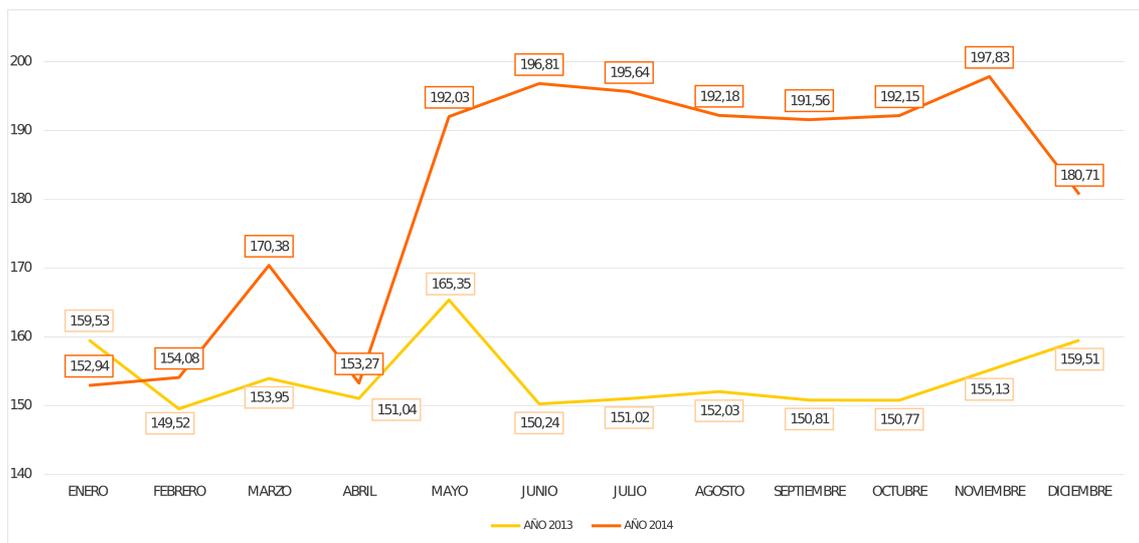
4.3.3. Análisis por componente del CU para los años 2013 – 2014

A continuación se efectúa un análisis del comportamiento de cada uno de los componentes del CU.

4.3.3.1. Componente de Generación

Durante la vigencia del 2014, se sigue conservando la tendencia creciente en la compra de energía, tal como se detalla en la gráfica 4.3.3.1. a.

Gráfica 4.3.3.1.a. Comportamiento de la Compra de Energía 2013 – 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de las E.S.P.

Se observa el incremento en el valor del componente de la compra de energía de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.; sobre el particular durante la vigencia del 2014, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, efectuó visita al prestador con el propósito de verificar estos incrementos, visita que se efectuó durante el mes de julio de 2014 y sobre la cual se consolida la siguiente información:

- La empresa realizó la última compra de energía en diciembre de 2013. La cobertura de la energía por parte de la empresa no pudo ser mayor, debido a la tardanza en efectuar los procesos de oferta pública, porque por el contexto del mercado durante el periodo de intervención se suspendieron los procesos de compra que se encontraban en curso, acorde con lo establecido en la Resolución CREG 156/2012, impedimento para suscribir contratos para empresas con patrimonio negativo, estos procesos se reanudaron cuando la empresa regresó al Municipio y acorde con la promulgación de la Resolución CREG 134 del 10 de octubre de 2013 (modificación a la Res. CREG 156/2012, en el ajuste del cálculo del patrimonio).
- Por otra parte, otra de las razones que se aducen, se da porque a finales del año 2013, se presentó un nivel bajo en los embalses, por lo tanto, los procesos de compra que llevó a cabo la empresa no tuvieron ninguna oferta de venta.
- Como consecuencia de lo anterior, ante la no adquisición de energía, se vio expuesta a bolsa. Por esa razón, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. decidió reducir sus ventas de energía en el mercado no regulado.
- Con respecto al mercado regulado, y de cara a la responsabilidad social de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y previendo un impacto lesivo a sus usuarios, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. optó por aplicar la opción tarifaria, de modo que se atenuaran los impactos en los costos del servicio mediante incrementos graduales.

La gráfica 4.3.3.1.b., contiene las compras en bolsa y en contratos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., durante el año 2014, para el mercado regulado y la exposición a bolsa del prestador, sobre el particular la empresa compro para este mercado un total de 2.350 GWh, lo cual le representaron erogaciones por valor de \$429.760.730.136.

Gráfica 4.3.3.1.b. Compra de Energía Mercado Regulado – 2014



Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE E.S.P.

La gráfica 4.3.3.1.c., contiene las compras en bolsa y en contratos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., para el mercado no regulado.

Gráfica 4.3.3.1.c. Compra de Energía Mercado No Regulado – 2014



Fuente: Información suministrada por EMCALI EICE E.S.P.

El valor y la energía comprada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P., en bolsa y contratos del mercado no regulado, fue de \$212.248.675.969 y 1.047 GWh.

En términos generales, la tarifa promedio en bolsa en el año 2014, fue de 225 \$/kWh, presentando en mayo el valor máximo por 381.97 \$/kWh.

Por otra parte, teniendo en cuenta la tarifa promedio de la compra de energía tanto en contrato como en bolsa, esta era de 188.99 \$/kWh, con un aumento de aproximadamente el 19% con respecto a la vigencia del 2013 (158.81 \$/kWh), lo cual es producto del comportamiento del valor de la energía en bolsa que se vieron

incrementados por el anuncio del presunto fenómeno del niño, aunado con un bajo nivel de los embalses desde el inicio del 2014.

Se observa también que la empresa adquirió a través de contratos mucho menos energía que las vigencias anteriores, lo cual se explica principalmente por la dificultad que se presentó en el año 2013 para la consecución de vigencias futuras necesarias para la gestión de la compra de energía y por lo establecido en la Resolución CREG 034 de 2012, que no permitía al prestador registrar contratos por tener ese año un patrimonio transaccional negativo. Hecho que a la fecha se subsana, dado que se aprobaron las vigencias futuras y la modificación de la Resolución citada.

4.3.3.2. Componente Transmisión

A través del componente, se reconoce el transporte de energía desde las plantas de generación hasta las redes de transmisión regional (STR). De conformidad con la Regulación vigente, este componente es calculado por Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC) de conformidad con lo señalado en las Resoluciones CREG 011 de 2009 y Resolución CREG 157 de 2012, es un valor único para todos los comercializadores del SIN.

La gráfica 4.3.3.2., muestra el comportamiento del componente de transmisión donde se registra un promedio de 20.98 \$/kWh el cual supera en 0.1% el valor promedio del componente en el 2013 con valor de 20.95 \$/kWh. El mayor valor aplicado fue el del abril de 2014, no obstante este no supero el mayor valor del mes de enero de 2013.

Gráfica 4.3.3.2. Comportamiento del Componente de Transmisión 2013 – 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP y XM S.A. E.S.P.

4.3.3.3. Componente Distribución D

De acuerdo con la establecido, para todas las empresas que pertenecen a una misma Área de Distribución (ADD), previa a la información remitida por las empresas que la conforman, el Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC), calcula mensualmente el cargo de distribución único (D_{tun}) que deben publicar y aplicar para todos los usuarios,

cargos que deben ser aplicados a los diferentes niveles de tensión de conformidad con lo establecido por las normas vigentes.

En la gráfica 4.3.3.3., se observa el valor aplicado por la empresa por mes durante 2013 y 2014.

Gráfica 4.3.3.3. Comportamiento del Componente de Distribución 2013 – 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de las ESP - XM S.A. E.S.P

Tal como se reseñó en el informe del 2013, el comportamiento del componente de distribución presentó oscilaciones; en el periodo de análisis del 2014 se observa que para todas las empresas, el valor del mismo se estabiliza, teniendo en cuenta que no existen cambios abruptos, situación que se explica dado que el Regulador expidió hacia finales del 2013 la Resolución CREG 133 de 2013, mediante la cual se ajusta el artículo 2 de la Resolución CREG 058 de 2008 en el cual se modifica la fórmula para el cálculo del D_{tun} y se adicional al artículo 4 de la Resolución 058 de 2008, el cálculo de dos índices el $RI_{a,n,m}$ para cada ADD y el $RIOR_{j,a,n,m}$ para cada OR, siempre y cuando en dicha ADD no exista un OR en etapa de transición:

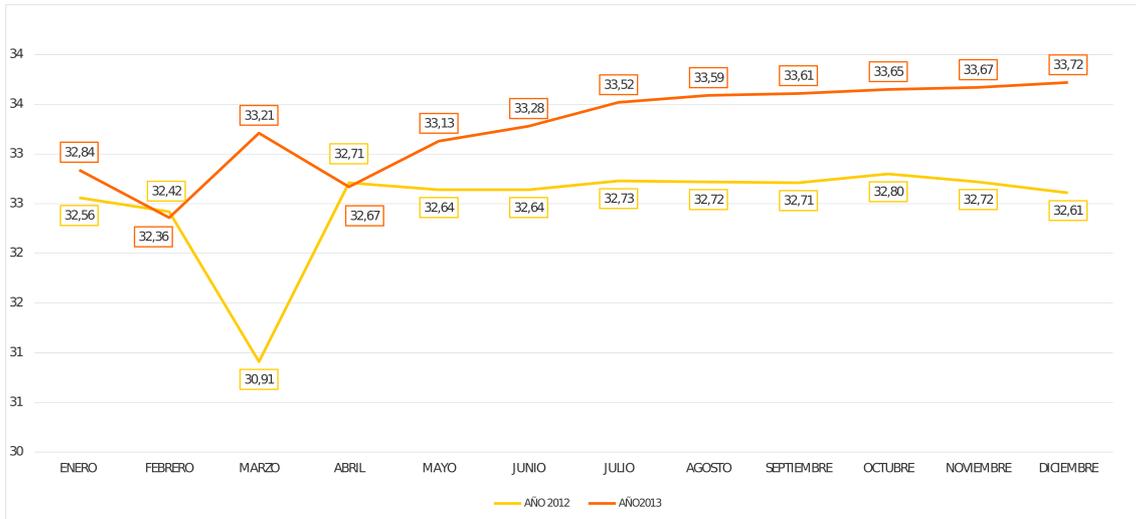
Se encuentra en consulta la Resolución CREG 179 de 2014, por medio de la cual se establece el proyecto de la nueva metodología para la remuneración en el servicio de energía eléctrica de la actividad de distribución de energía eléctrica en el SIN.

4.3.3.4. Componente Comercialización C

Durante el 2014, la tendencia del componente de comercialización es al alza, no obstante el incremento del mismo alcanzó el 2.3%, dado que el valor promedio 2013 era de 32,51 \$/kWh y en 2014 este promedio alcanzó un valor 33,27 \$/kWh.

Lo descrito anteriormente se encuentra en la gráfica 4.3.3.4.

Gráfica 4.3.3.4. Comportamiento del Componente de Comercialización 2013 – 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP

Sobre este componente, la CREG expidió la Resolución CREG 180 de 2014, en la cual se establecen los criterios generales para determinar la remuneración de la actividad de comercialización de energía eléctrica a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional. Con lo anterior, se actualiza y modifica y actualiza la Resolución CREG 119 de 2007 por medio de la Resolución CREG 191 de 2014.

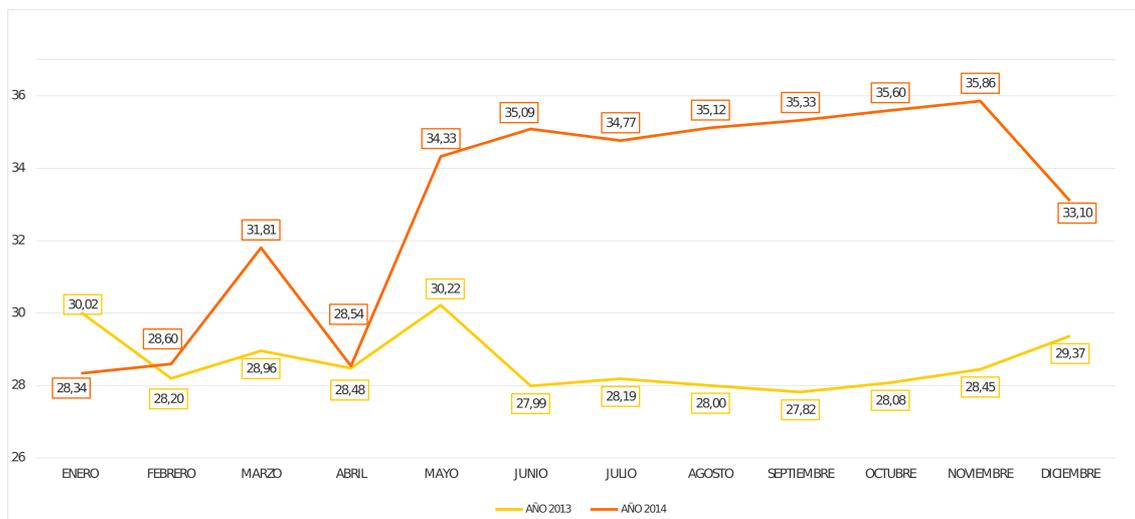
4.3.3.5. Componente de Pérdidas

Acorde con la metodología del cálculo del componente de pérdidas, este depende del comportamiento de las componentes de generación y transmisión, por tanto la afectación de las mismas se trasladan a este.

Ante el aumento en el valor de la compra de energía y como era previsible, en el 2014 el valor promedio de las pérdidas presenta un incremento del 15.33%, dado que el promedio de las mismas alcanzó los 28.65 \$/kWh y en el 2013 era de 26,07 \$/kWh.

El valor que aplico el prestador para las vigencias 2013 y 2014, están detallados en la gráfica 4.3.3.5.

Gráfica 4.3.3.5. Comportamiento del Componente de Pérdidas Años 2013 - 2014

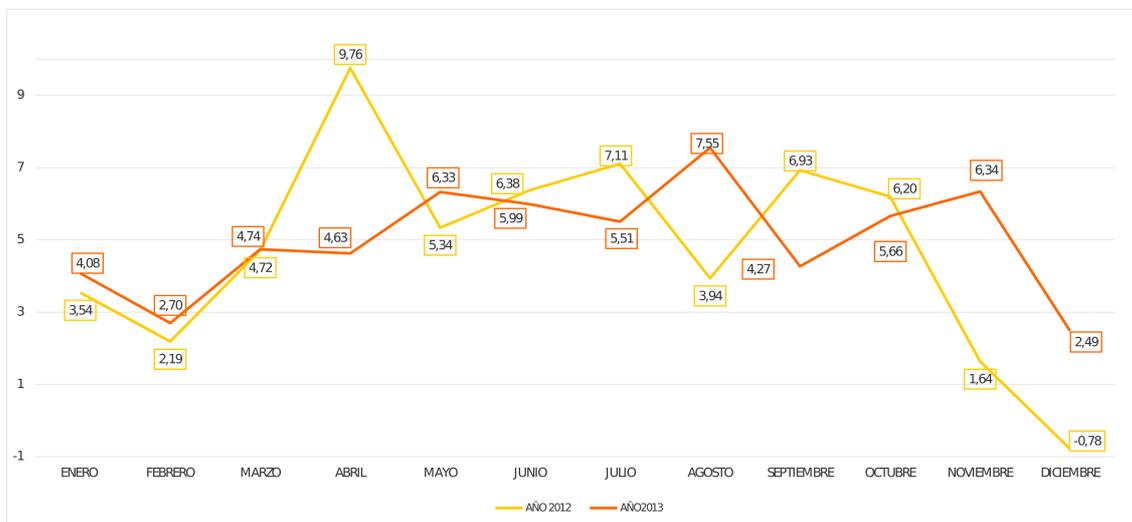


Fuente: Publicación de Tarifas de las ESP

4.3.3.6. Componente de Restricciones

La gráfica 4.3.3.6., muestra que el mayor valor de restricciones, producto de las indisponibilidades del sistema para la empresa se dieron en agosto por un valor de 7.55 \$/kWh.

Gráfica 4.3.3.6. Comportamiento del Componente de Restricciones Años 2013 - 2014



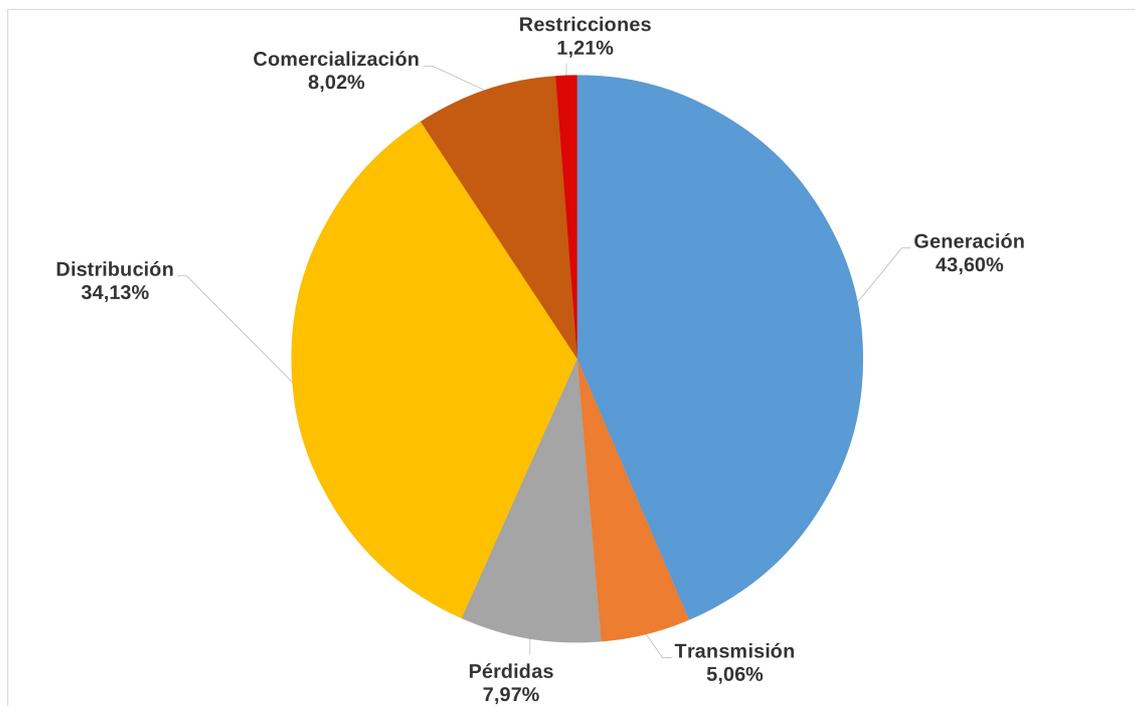
Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP

En el 2014 en promedio las restricciones fue de 5.02 \$/kWh, en los doce meses de la vigencia 2013 el promedio alcanzó un 4.75 \$/kWh, indicando que se presentó un incremento del 5.8% en la última vigencia.

4.3.4. Porcentaje de participación por componente en el CU

La gráfica 4.3.4., contiene la participación promedio por componente dentro del CU aplicado mes a mes, calculado a través de la Resolución CREG 119 de 2007.

Gráfica 4.3.4. Participación de Componentes en el CU promedio de la Empresa



Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P.

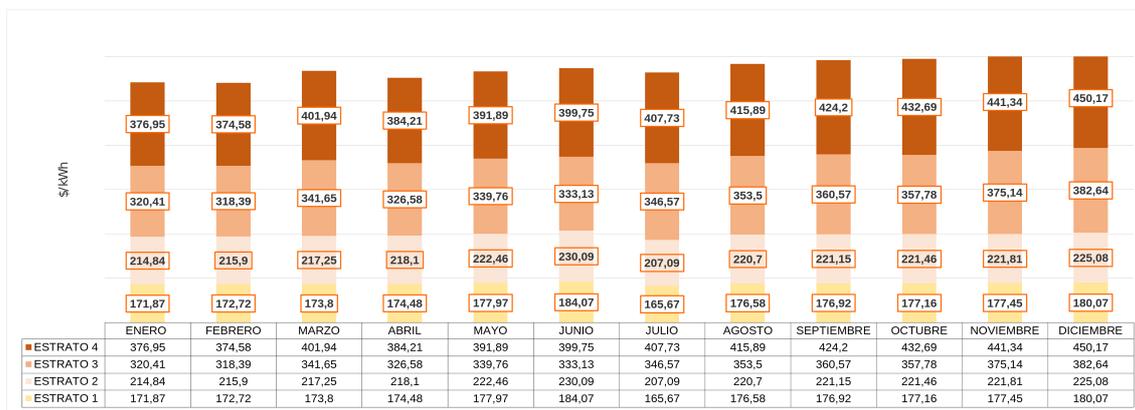
El peso de los componentes de generación y de distribución dentro del CU promedio del 2014 (412.76 \$/kWh), tienen un peso del 77,73%.

4.3.5. Evolución de las Tarifas del año 2014

Para el año 2014, la empresa se acogió a lo establecido en la Resolución CREG 168 de 2008, ampliada en términos por la Resolución CREG 057 de 2014, determinación basada en el comportamiento del componente de generación, específicamente por los altos precios a los que tuvo que adquirir la energía en la bolsa y descrito anteriormente.

La gráfica 4.3.5., presenta las tarifas publicadas y aplicadas por el prestador durante el año 2014 para el sector residencial para los estratos 1, 2, 3, y 4.

Gráfica 4.3.5. Tarifas por Estratos 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P.

La finalidad de aplicación por parte de la Compañía de la opción tarifaria, permite que al usuario las tarifas del prestador se muestren de una manera estable dado que si la empresa hubiera aplicado el CU calculado con la Resolución CREG 119 de 2007, hubieran percibido un incremento mayor en la tarifa.

Por otra parte, el incremento de las tarifas de estrato 1 y 2 obedecen a la aplicación de lo determinado por el Gobierno Nacional en el artículo 1 de Ley 1428 de 2010 y abordada por la CREG en la Resolución CREG 186 de 2010, en la cual indica que la aplicación de subsidios al Costo Unitario de Prestación del Servicio, CU, el cual debe hacerse de tal forma que el incremento a estos usuarios en relación con sus consumos básicos o de subsistencia corresponda en cada mes como máximo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, IPC.

De cualquier forma el subsidio no podrá superar el 60% en el estrato 1 y el 50% en el estrato 2. Por otra parte, y en consonancia con la Ley 142 de 1994, el subsidio del estrato 3, no debe sobrepasar el 15%.

4.6. Subsidios y Contribuciones

El Ministerio de Minas y Energía, a través del oficio SSPD No. 20155290236012, valido en firme la información del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos, para el segundo trimestre de 2014, en la cual indica que la empresa acumula un déficit a 30 de junio de 2014 por \$2.013.894.560. Adicionalmente, el MME efectuó objeciones para la validación del tercer y cuarto trimestre de 2014, sobre las cuales se efectuaron los respectivos requerimientos por parte de esta Entidad.

Acorde con la información certificada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. al SUI, la empresa registra a 31 de diciembre de 2014, el siguiente balance de los subsidios otorgados y contribuciones recaudadas:

| ESTRATO | VALOREN \$ |
|-----------------------------|--------------------------|
| Estrato 1 | 32.873.807.537,31 |
| Estrato 2 | 41.194.662.823,88 |
| Estrato 3 | 15.526.554.756,45 |
| Total Subsidios | 89.595.025.117,64 |
| Estrato 4 | 750.773,19 |
| Estrato 5 | 7.771.687.666,29 |
| Estrato 6 | 4.721.105.439,18 |
| Industrial | 3.222.773.496,69 |
| Comercial | 48.630.687.633,13 |
| Otros | 4.230.833.794,01 |
| Total Contribuciones | 68.577.838.802,49 |

Fuente: SUI

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

| INDICADORES DE GESTIÓN | Referente 2014 | Resultado | Observación |
|--------------------------------------|-----------------------|------------------|--------------------|
| Margen Operacional | 21% | 2% | No Cumple |
| Cobertura de Intereses – Veces | 20 | 28 | Cumple |
| Rotación de Cuentas por Cobrar- Días | 56 | 40 | Cumple |
| Rotación de Cuentas por Pagar – Días | 26 | 22 | Cumple |
| Razón Corriente – Veces | 1,50 | -2,34 | No Cumple |

La empresa no cumple con dos de los referentes establecidos para el mercado (margen operacional y razón corriente), según la normativa establecida por la comisión de regulación para energía y gas combustible (CREG), en su resolución 072 de 2002, modificada por la resolución 034 de 2004. Sin embargo, como se anticipó, la razón corriente se encuentra afectada por el valor negativo de la cuenta filiales.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación se muestra en las tablas 1, 2 y 3 los formatos certificados, certificados como no aplica y pendientes del año 2014 por el prestador Empresas Municipales De Cali E.I.C.E E.S.P

Tabla 6.1 Formatos certificados en el 2014

| AÑO | EMPRESA | FORMATOS CERTIFICADOS NO APLICA |
|------------------------------|--|--|
| 2014 | EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P | BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395 |
| | | Comercializadores dentro del Mercado |
| | | CONCEPTOS FLUJO DE CAJA ENERGIA RES 2395 |
| | | COSTOS Y GASTOS ENERGIA |
| | | CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395 |
| | | CUENTAS POR PAGAR ENERGIA RES 2395 |
| | | ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395 |
| | | FLUJO DE CAJA PROYECTADO ENERGIA RES 2395 |
| | | FORMATO 1 - 2020 DICEL S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 20256 E2 ENERGIA EFICIENTE S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 20437 ENERTOTAL S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 20469 ENERGIA EMPRESARIAL DE LA COSTA S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 22321 ENERMONT E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 2322 VATIA |
| | | FORMATO 1 - 23442 COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. ESP |
| | | FORMATO 1 - 2438 EMCALI E.I.C.E. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 480 ISAGEN |
| | | FORMATO 1 - 536 EPSA E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 564 EE.PP.M. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 595 EEC-ESP |
| | | FORMATO 1 - 597 EMGESA S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 1 - 637 CETSA E.S.P |
| | | FORMATO 11 |
| | | FORMATO 13 |
| | | FORMATO 14 |
| | | FORMATO 15 |
| | | FORMATO 16 |
| | | FORMATO 17 |
| | | FORMATO 19 |
| | | FORMATO 2 - 2438 EMCALI E.I.C.E. E.S.P |
| | | FORMATO 20 |
| | | FORMATO 21 |
| | | FORMATO 23 |
| | | FORMATO 24 |
| | | FORMATO 25 |
| | | FORMATO 27 DESCUENTOS Y EXENCIONES CONTRIBUCIONES |
| | | FORMATO 3 - 2073 EEP |
| | | FORMATO 3 - 2103 CODENSA S.A. ESP |
| | | FORMATO 3 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. |
| | | FORMATO 3 - 23442 COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. ESP. |
| | | FORMATO 3 - 2438 EMCALI E.I.C.E. E.S.P |
| | | FORMATO 3 - 500 EBSA ESP |
| | | FORMATO 3 - 502 CHEC S.A. E.S.P. |
| | | FORMATO 3 - 520 CEDENAR S.A. E.S.P. |
| | | FORMATO 3 - 536 EPSA E.S.P. |
| | | FORMATO 3 - 564 EE.PP.M. E.S.P. |
| | | FORMATO 3 - 595 EEC-ESP |
| | | FORMATO 3 - 600 EMSA E.S.P. |
| | | FORMATO 3 - 617 EMCARTAGO E.S.P |
| FORMATO 3 - 637 CETSA E.S.P. | | |
| FORMATO 5 | | |
| FORMATO 6 | | |
| FORMATO 8 | | |
| Formulario 10 | | |
| Formulario 7 | | |
| Formulario 9 | | |

Fuente: SUI

Tabla 6.2. Formatos Certificados Como No Aplica 2014

| AÑO | EMPRESA | FORMATOS CERTIFICADOS NO APLICA |
|----------------------------------|---|--|
| 2014 | EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P | FORMATO 1 - 20469 ENERGIA EMPRESARIAL DE LA COSTA S.A. E.S.P |
| | | FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO |
| | | FORMATO 19 |
| | | FORMATO 2 - 2073 EEP |
| | | FORMATO 2 - 2103 CODENSA S.A. ESP |
| | | FORMATO 2 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. |
| | | FORMATO 2 - 23442 COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. ESP. |
| | | FORMATO 2 - 500 EBSA ESP |
| | | FORMATO 2 - 502 CHEC S.A. E.S.P. |
| | | FORMATO 2 - 520 CEDENAR S.A. E.S.P. |
| | | FORMATO 2 - 536 EPSA E.S.P. |
| | | FORMATO 2 - 564 EE.PP.M. E.S.P. |
| | | FORMATO 2 - 595 EEC-ESP |
| | | FORMATO 2 - 600 EMSA E.S.P. |
| | | FORMATO 2 - 617 EMCARTAGO E.S.P |
| | | FORMATO 2 - 637 CETSA E.S.P. |
| | | FORMATO 22 |
| FORMATO 3 - 502 CHEC S.A. E.S.P. | | |
| FORMATO 3 - 637 CETSA E.S.P. | | |
| FORMATO 4 | | |

Fuente: SUI

Tabla 6.3 Formatos Pendientes por Cargar 2014

| AÑO | EMPRESA | FORMATOS PENDIENTES | PERIODO |
|------|---|--|---------|
| 2014 | EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P | 01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno | Anual |
| | | 07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo | Anual |
| | | 12. Concepto Gral Evaluacion y Resultados | Anual |
| | | 17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión | Anual |
| | | 21. Indicadores de Nivel de Riesgo | Anual |
| | | ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ENERGIA | Anual |
| | | CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ENERGIA | Anual |
| | | CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395 | Anual |
| | | CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395 | Anual |
| | | FORMATO 18 | Anual |
| | | MATRIZ DE RIESGO ENERGIA | Anual |
| | | NOVEDADES PDF ENERGIA | Anual |
| | | ORGANIGRAMA PDF ENERGIA | Anual |
| | | VIABILIDAD FINANCIERA PDF ENERGIA | Anual |

Fuente: SUI

7. ACCIONES DE LA SSPD

Durante el desarrollo de la visita se solicitó y recolecto finalmente información correspondiente a las áreas técnicas, comercial, tarifaría y financiera; la misma será objeto de estudio por el grupo de profesionales de cada una de ellas y se adelantaran las actuaciones administrativas a que haya lugar.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Financieras

El valor del Activo para el servicio de energía esta sesgado por la cuantía de naturaleza contraria del rubro otros deudores que asciende a menos \$562.883 millones.

La empresa provisionó \$31.200 millones de sus inversiones en entidades privadas, a causa del menor valor intrínseco de las acciones de Termoencali y Termocauca.

El servicio de energía presentó una pérdida operacional de \$49.825 millones como consecuencia del incremento en los costos de compra de energía en bolsa.

La utilidad neta del ejercicio de \$46.360 millones, corresponde principalmente a ingresos no operacionales tales como: dividendos e intereses y rendimientos encargos fiduciarios pensiones.

El aumento de los gastos operacionales está relacionado con el aumento de las provisiones para obligaciones fiscales y provisiones para protección de inversiones.

La cartera del servicio de energía se encuentra dividida en: cartera corriente que asciende a \$135.046 millones y cartera de difícil cobro que suma \$62.314 millones y esta está provisionado en 93%.

Técnicas

Se recomienda a EMCALI E.I.C.E. E.S.P. acelerar los procesos de mantenimiento a nivel de todas las subestaciones. De carácter urgente, se requiere: Efectuar las podas en los patios y zonas comunes de las subestaciones, mantenimiento de aires acondicionados, entre otros.

La Empresa de manera urgente deberá realizar pruebas de evaluación de tensión de paso, tensión de contacto y mediciones del sistema de puesta a tierra, ya que según lo consultado a las áreas, no se recuerda cuando fue la última vez que se ejecutaron.

La Empresa, de acuerdo a lo establecido por la resolución CREG 024 de 2005, deberá solucionar los problemas de calidad de la potencia encontrada (distorsiones armónicas de tensión) en varios de sus circuitos.

De manera general EMCALI E.I.C.E. E.S.P, deberá prestar atención al estado de sus subestaciones, ya que en muchas de ellas no existe señalización de los patios y equipos asociadas a las mismas, se evidencia películas de óxido en varios herrajes.

Con relación al cálculo del ITAD, se hace necesario que el operador reevalúe el valor del mismo, ya que se encontró que este no tuvo en cuenta las diferencias reportadas por XM dentro de la información cargada al SUI y la reportada diariamente al mismo.

Se deberá ajustar el procedimiento de energización de nuevos proyectos propios, con el fin de garantizar que estos sean energizados, solo cuando se tenga la Certificación Plena del RETIE.

La Empresa deberá realizar un mayor seguimiento al estado de operación de los interruptores de potencia de las diferentes subestaciones cuyos tiempos de fabricación superan los 25 años.

El Prestador deberá mejorar las campañas de riesgo eléctrico (manipulación de activos energizados de manera anti técnica) con el fin de minimizar los índices de accidentalidad en sus redes.

Tarifarias

Con la expedición y posterior aplicación de la Resolución CREG 133 de 2013 por parte del LAC, la componente de distribución en el ADD occidente durante el periodo de 2014, logra estabilizarse.

La empresa dio aplicación de la opción tarifaria establecida en las Resoluciones CREG 168 de 2008 y CREG 057 de 2014, con el propósito de “financiar” el costo real CU y recuperarlo progresivamente con el fin de no trasladar al usuario los altos costos en que incurrió la empresa en la compra de la energía.

La empresa se vio en la necesidad de salir a comprar en bolsa la energía faltante para atender la demanda de los usuarios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada; la exposición a bolsa en términos generales alcanzó el 2014 el 48%.

Al igual que los años anteriores, la empresa en el 2013 presenta un comportamiento deficitario en su estructura de subsidios y contribuciones, que a 30 de junio alcanzó un déficit por \$2.103 millones.

Comerciales

Se adelantó la visita integral del área comercial de la empresa, realizando la presentación general de cada uno de los procesos que se adelantan, haciendo énfasis en la operativa desarrollada en cada una de ellas.

Se visitó el punto de atención de Cali, ubicado en el CAM; verificando las condiciones mínimas requeridas para prestar un servicio con calidad y cumplimiento a la carta de trato digno.

En la visita se realizó la revisión de los siguientes procesos y aspectos comerciales, ya que como resultado de la visita integral efectuada el año inmediatamente anterior surgieron situaciones y compromisos respecto a ellos:

Se requiere la actualización del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes, ya que algunos de los procedimientos descritos en el mismo no se encuentran ajustados a la normatividad vigente y otros se vienen desarrollando de modo diferente al descrito en el mismo, así como definir claramente dentro del mismo con cuantas facturas vencidas se efectuara la suspensión.

Revisión del contenido mínimo de las facturas, encontrando que los aspectos resaltados como faltantes ya fueron incluidos dentro de la misma como es el caso de la información de seguridad en atención al artículo 26, numeral 26,2 RETIE, el consumo base de subsistencia, fecha de suspensión a la segunda factura vencida.

Revisar el procedimiento establecido comercialmente para los casos de cambio de
IN-F-003 V.1

medidor y su posterior cobro.

En las oficinas de atención se debe publicar en cartelera la lista de precios y tarifas, así como información y material relacionado con uso racional del servicio y seguridad.

En el proceso de control de pérdidas, se pudo determinar la implementación de una estructura sólida para la ejecución y seguimiento de las pérdidas técnicas y no técnicas, así como el establecimiento claro y definido de la actuación administrativa en los casos de recuperación de consumos no facturados, así como para los casos de reconexiones no autorizadas.

Implementar jornada de capacitación en el área comercial, sobre temas normativos, Trámite de PQR's, actuación administrativa en procesos de control de pérdidas y los diferentes procesos comerciales que adelanta la empresa, con el propósito de dar a conocer las actualizaciones normativas y demás propuestas para el CCU.

Clasificación de los hogares de bienestar informados por el ICBF como residencial estrato 1.

Verificación del contenido y publicación de avisos de interrupciones programadas en la página Web, así como información sobre cambio de comercializador, Condiciones uniformes y otros documentos de interés.

Proyectó: Luz Elena Marriaga Montero – Profesional Especializado – SDEGC- Aspectos Comerciales

Proyectó: Luis Fabián Sanabria Romero – Profesional Contratista

Proyectó: Gloria Patricia Cisneros- Profesional DTGE

Proyectó: Jhon Christian Giraldo- Profesional DTGE

Revisó: Martha Leonor Farah Manzanera – Directora Técnica de Gestión de Energía (E)