

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE (GAS NATURAL)  
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A.  
E.S.P.  
PERIODO 2014-2015**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS  
COMBUSTIBLE  
Bogotá, Noviembre 2015**

## INTRODUCCIÓN

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

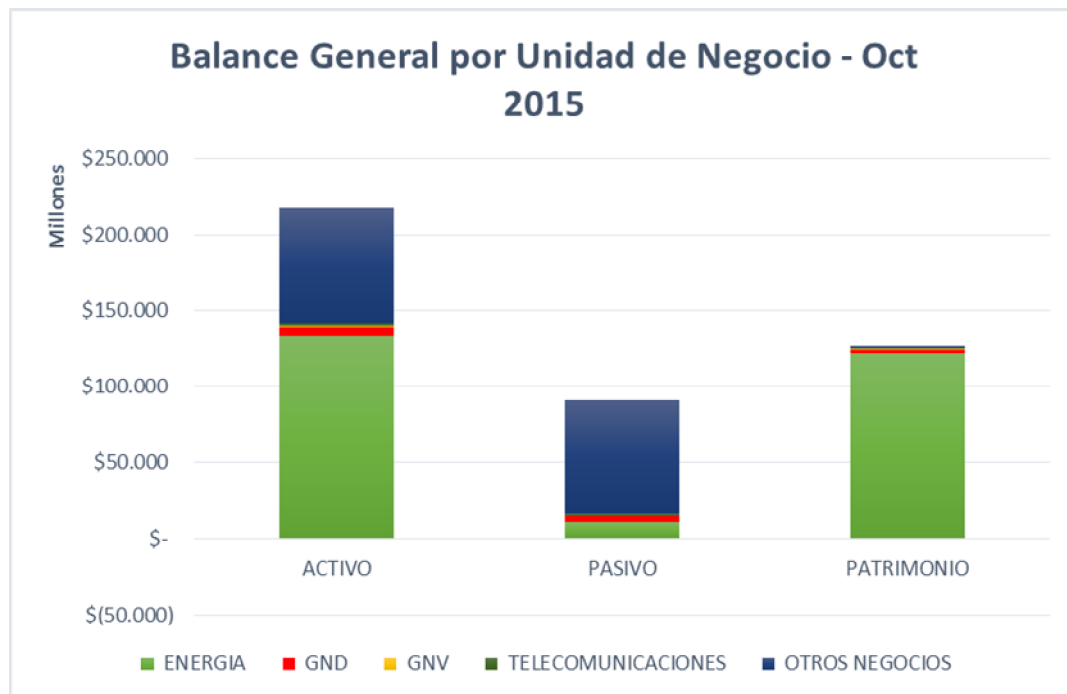
Este análisis se orienta, en principio a: i) Obtener y analizar información financiera, administrativa, técnica y comercial de los prestadores seleccionados, ii) Verificar la correcta aplicación de las tarifas, subsidios y contribuciones y iii) elaborar y publicar los informes diagnósticos de los prestadores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

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

### 1. DIAGNOSTICO FINANCIERO - ADMINISTRATIVO

- Balance General

Grafico 1.1



Fuente: Enerca, Nov 2015.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible con apoyo de la Dirección Técnica de Gestión de Energía, efectuaron visita a la empresa en el mes de noviembre de 2015, con el fin, entre otras cosas, de obtener información financiera reciente para realizar el Diagnóstico Financiero de la empresa.

Como se puede observar en el gráfico 1.1, Enerca tiene varias unidades de negocio (Energía Eléctrica, Distribución de Gas Natural, Gas Natural Vehicular, Telecomunicaciones y Otros). Adicionalmente, se observa que la estructura financiera de la compañía está concentrada en los negocios de Energía y Otros Negocios.

Respecto a los Otros Negocios, presentados en el gráfico 1.1, se pudo establecer que dichas partidas corresponden a *“(...) recursos provenientes de convenios suscritos con el Departamento de Casanare en su gran mayoría y algunos municipios de Casanare; estos principalmente están enfocados a ejecutar obras de infraestructura tanto de energía como de gas. Los recursos recibidos por estos conceptos son de destinación específica para la ejecución del proyecto asignado. Es de aclarar que una vez liquidados estos contratos la obra ejecutada, es decir, el activo no es propiedad de ENERCA S.A E.S.P., este activo corresponde al ente de donde provienen los recursos. Una vez liquidado el convenio ENERCA S.A E.S.P., reintegra el valor de la obra no ejecutada si la hay y los rendimientos financieros generados a la entidad dueña de los recursos. (...)”*<sup>1</sup>

En consecuencia, se puede establecer que las partidas asociadas a “Otro Negocios” corresponden a recursos administrados por Enerca de los cuales no recibe contraprestación alguna debido a su vinculación accionaria con el Departamento del Casanare. Lo anterior, quiere decir que el negocio predominante en la empresa es el de Energía Eléctrica.

En la visita del mes de noviembre de 2015 y de acuerdo a información dada por la empresa en la comunicación 20155290606872, en relación a la distribución de las partidas en los componentes del balance, la empresa aseguró que *“(...) cuenta con un sistema de costos bien estructurado y software exclusivo para el manejo de los mismos en cada servicio. (...)”*

Sin embargo, al verificar en visita la asignación de ciertas partidas del activo y el pasivo por unidad de negocio, la empresa informó que *“(...) respecto a la comunicación enviada 20155290606872, la empresa enfocó la respuesta a las cuentas de resultado, ya que el sistema de costos utilizado por la empresa está diseñado para el manejo de las cuentas de resultado (...)”* Adicionalmente, *la empresa explicó que (...) las partidas del balance se distribuyen por unidad de negocio de la siguiente forma: Cuando existen recursos compartidos por las unidades de negocio se toma como base de asignación el % de participación en los ingresos de cada unidad de negocio, a aquellas cuentas de balance que dada la condición de la empresa “multiservicio” debe asignarse proporcionalmente. (...)”*

Así las cosas, según lo anteriormente expuesto, es importante considerar que el análisis de las partidas del balance por unidad de negocio de Enerca, dependen en un alto porcentaje del desempeño la unidad de negocio – Energía Eléctrica, debido a que la construcción de los balances de negocio de la empresa se concilian según los resultados de la empresa y no sobre criterios más fiables, debido a que el sistema de costeo está diseñado para las cuentas de resultado.

---

<sup>1</sup> Acta de Visita del Mes de noviembre de 2015.

Tabla 1.1 Balance General Servicio de Gas Natural

<b>BALANCE GENERAL</b>	<i>2015 (Oct)</i>	<i>2014 (Oct)</i>	<i>Variación</i>
<b>Activo</b>	<b>\$5.149.558.812</b>	<b>\$4.817.884.365</b>	<b>6,88%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$4.167.860.531</b>	<b>\$3.792.876.534</b>	<b>9,89%</b>
<b>Activos de Propiedad, Planta y Equipo</b>	<b>\$964.058.281</b>	<b>\$1.005.881.812</b>	<b>-4,16%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>\$17.640.000</b>	<b>\$14.700.000</b>	<b>20,00%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>\$3.210.861.917</b>	<b>\$3.071.097.969</b>	<b>4,55%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>\$3.304.333.648</b>	<b>\$3.067.091.645</b>	<b>7,74%</b>
<b>Obligaciones Financieras</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	
<b>Patrimonio</b>	<b>\$1.938.696.895</b>	<b>\$1.746.786.396</b>	<b>10,99%</b>
<b>Capital Suscrito y Pagado</b>	<b>\$1.294.495.003</b>	<b>\$1.294.495.003</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Enerca, Nov 2015.

El Balance de Gas Natural es construido a partir de información entregada por la empresa en visita del mes de noviembre de 2015, las anteriores cifras no se encuentran auditadas, pero corresponden al cierre mensual del mes de octubre de 2015.

Tabla 1.2 Participación del Balance general del Servicio de Gas Natural

<b>BALANCE GENERAL</b>	<i>2015 (Oct) Consolidado</i>	<i>2015 (Oct) Gas Natural</i>	<i>% Participación</i>	<i>2014 (Oct) Consolidado</i>	<i>2014 (Oct) Gas Natural</i>	<i>% Participación</i>
<b>Activo</b>	<b>\$217.714.275.999</b>	<b>\$5.149.558.812</b>	<b>2,37%</b>	<b>\$141.232.923.807</b>	<b>\$4.817.884.365</b>	<b>3,41%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>\$91.081.240.635</b>	<b>\$3.210.861.917</b>	<b>3,53%</b>	<b>\$89.166.154.861</b>	<b>\$3.071.097.969</b>	<b>3,44%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$126.633.035.364</b>	<b>\$1.938.696.895</b>	<b>1,53%</b>	<b>\$52.066.768.946</b>	<b>\$1.746.786.396</b>	<b>3,35%</b>

Fuente: Enerca, Nov 2015.

En la Tabla 1.2, se puede observar que el balance general del servicio de gas natural participa en un 2,3%, tomando como criterio el activo, y en relación al Balance General de la compañía. Adicionalmente, se puede ver como la participación del servicio se ha reducido, debido a que el crecimiento de la situación financiera de la empresa es mayor al crecimiento que tiene el servicio de gas natural.

Lo anterior nos lleva a concluir que el servicio de gas natural no es material en la situación financiera de la empresa y que su crecimiento ha sido menor en relación al crecimiento de las otras unidades de negocio de la compañía. Sin embargo, es importante recordar que Enerca posee recursos para su administración con un porcentaje material en la situación financiera de la empresa, es probable que si se analiza a Enerca sin tener en cuenta los recursos dados en administración, el servicio de gas natural puede llegar a ser material, sin que ello quiera decir, que el servicio alcance las proporciones del servicio de Energía eléctrica.

- Activos

El activo del servicio de gas natural presenta un aumento del 6,8% respecto al año mes de octubre de 2014, explicado principalmente por un aumento en el grupo deudores.

La estructura del activo está conformada en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Deudores: Este grupo concentra el 52,65% del total del activo del servicio de gas y presentó un crecimiento de 21% respecto al año anterior, equivalente en \$469 millones de pesos.

El grupo está conformado en mayor proporción por la cartera del servicio público de gas natural. Según las notas a los estados financieros del mes de septiembre, se puede inferir que este valor corresponde al valor de la deuda a cargo de los usuarios, originados en la prestación del servicio, clasificada como corriente debido a que se encuentra en el rango de cartera no vencida y vencida hasta 360 días. Adicionalmente, el prestador revela que en la cartera del servicio (suscripciones, Tarifa básica, Cargo Variable, Servicios Técnicos) ascendió a \$1.681 millones de pesos y la cartera por subsidios FSSRI a \$855 millones, lo anterior con corte a septiembre de 2015.

Finalmente, es importante señalar que el prestador en las notas a los estados financieros de septiembre de 2015, revela que la cartera vencida mayor a un año del servicio de gas natural corresponde a 84 millones de pesos.

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo concentra el 18,7% del total del activo del servicio de gas y presentó una reducción del 4% respecto al mes de octubre del año anterior, equivalente en \$41 millones de pesos, la reducción se basa en el efecto de la depreciación.

Es importante recordar, que la empresa recibe recursos para ampliación de infraestructura en servicios públicos, sin embargo la propiedad de dichos activos le corresponde a los entes territoriales de los cuales recibe dichos montos. Así las cosas, no se observan incrementos en redes de distribución de gas en la empresa.

- Pasivos

El pasivo del servicio de gas natural concentra un 62% del total del activo del servicio y presenta un incremento del 4,5% respecto al mes de octubre de 2014, explicado principalmente por un aumento en las cuentas por pagar.

La estructura del pasivo está conformado básicamente por el grupo cuentas por pagar, el cual se explica a continuación:

- Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar son la principal fuente de financiamiento externo del servicio, debido a que concentra el 99% del total del pasivo del servicio de gas de Enerca y representa el 62% del total del activo.

Como se señaló, en apartes anteriores, Enerca informó que su sistema de costos está enfocado en las partidas de resultados y no las de balance. El

criterio utilizado para distribuir las partidas de balance no corresponde a nodos de distribución de un costeo basado en actividades.

Así las cosas, del 100% de las cuentas por pagar del servicio de gas, solamente se pueden asociar directamente al servicio de gas natural un 34%, debido a que corresponde a proveedores y acreedores del servicio. En consecuencia, el 66% restante corresponde a las partidas conciliadas de otros servicios que presta la empresa.

En consecuencia, en análisis financiero del balance se ve afectado debido a que las cuentas por pagar son de alta materialidad en la situación financiera del servicio y no se logra establecer fiablemente si las partidas conciliadas corresponden a actividades asociadas al negocio de distribución de gas natural.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 38% del total del activo del servicio y presenta un crecimiento absoluto equivalente en \$192 millones de pesos en relación con el mes de octubre del año 2013, ocasionado principalmente por una aumento en la utilidad neta del servicio de gas natural, debido a que en el mes de octubre del año 2014 se ubicaba en \$480 millones y en el mes de octubre de 2015 la utilidad cerró en \$653 millones de pesos.

- Estado de Resultados

Tabla 1.3. Estado de Resultados Servicio de Gas Natural

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>2015 (Oct)</b>	<b>2014 (Oct)</b>	<b>Variación</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$7.143.965.564</b>	<b>\$5.338.410.485</b>	<b>33,82%</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$6.099.362.338</b>	<b>\$4.440.875.069</b>	<b>37,35%</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$366.057.344</b>	<b>\$364.301.573</b>	<b>0,48%</b>
<b>UTILIDADES OPERACIONALES</b>	<b>\$678.545.882</b>	<b>\$533.233.843</b>	<b>27,25%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>\$21.625.966</b>	<b>\$23.621.963</b>	<b>-8,45%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>\$46.686.798</b>	<b>\$75.923.851</b>	<b>-38,51%</b>
<b>GASTO DE INTERESES</b>	<b>\$6.522.047</b>	<b>\$0</b>	<b>0,00%</b>
<b>UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO</b>	<b>\$653.485.050</b>	<b>\$480.931.955</b>	<b>35,88%</b>

Fuente: Enerca, Nov 2015.

Los Ingresos Operacionales del servicio de Gas Natural corresponden a las actividades de distribución y comercialización y para el mes de octubre de 2015 superan el resultado del mismo mes del año anterior en un 33,8% y en adición superan los ingresos acumulados del año 2014 en 650 millones de pesos.

Los costos del servicio de gas natural de Enerca a octubre de 2015 están concentrados en el costo de transporte y del suministro de gas en un 73%, seguidos de los costos por toma de lectura, vigilancia y entrega de facturas, los cuales concentran el 11%; y honorarios por asesoría técnica en un 8%.

En el mismo mes del año 2014, los costos del servicio de gas de Enerca, presentaban una distribución diferente, debido a que el costo de transporte y suministro de gas concentraba un 38%, los honorarios por asesoría técnica un 20%, consumo de insumos indirectos 11% y los costos por toma de lectura, vigilancia y entrega de facturas, los cuales concentran también un 11%.

De acuerdo a lo anterior, Enerca para el año 2015 presenta una distribución de sus costos más acorde con la actividad del negocio, debido al crecimiento en la participación en el costo del suministro y transporte de gas natural, la cual presenta asociación directa con el incremento de los ingresos.

Los gastos operacionales del servicio presentan un comportamiento constante respecto al mes de octubre de 2014, los cuales están concentrados en gastos generales y obligaciones fiscales.

En consecuencia, la utilidad operacional del negocio de gas combustible al cierre del mes de octubre de 2015, presenta un crecimiento del 27% ocasionado en esencia por un crecimiento absoluto de los ingresos superior al incremento de los costos operacionales.

Finalmente, la utilidad neta al cierre del mes de octubre presenta un crecimiento del 36% debido a lo explicado en el párrafo anterior y a la disminución del gasto por ejercicios anteriores en el año 2015.

Tabla 1.4. Estado de Resultados Proyectado - Servicio de Gas Natural

<b>CUENTA</b>	<b>SEP-15</b>	<b>DIC-15</b>	<b>JUN-16</b>
INGRESOS OPERACIONALES	6.298.479.701	8.565.932.393	4.186.124.695
COSTO DE VENTAS	5.587.400.372	7.888.664.338	3.604.042.595
UTILIDAD O PERDIDA BRUTA	711.079.329	677.268.055	582.082.100
GASTOS OPERACIONALES	344.586.198	486.509.767	241.672.015
UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL	366.493.131	190.758.288	340.410.085
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	19.011.056	25.348.075	13.389.991
OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	38.900.254	54.921.971	7.767.346
UTILIDAD O PERDIDA NETA	346.603.933	161.184.391	346.032.729

Fuente: Enerca, Nov 2015. Cálculos Enerca.

Según proyecciones realizadas por la empresa, Enerca en el servicio de Gas Natural espera cerrar el año con una utilidad de 161 millones de pesos, las cuales resultan ser muy inferiores respecto al resultado del mes de octubre de 2015.

Adicionalmente, según la proyección, el descenso de la utilidad obedece a que en último bimestre del año, el crecimiento de los costos y gastos resulta ser superior al crecimiento de los ingresos, lo anterior equivalente a \$487 millones de pesos, por lo tanto la utilidad obtenida hasta el mes de octubre de 2015, es absorbida en un 75%.

La situación descrita anteriormente también se presentó en el año 2014, donde para el mes de octubre de 2014, la utilidad del servicio de gas ascendía a \$481

millones de pesos; no obstante, el año 2014 cerró con una pérdida de \$526 millones de pesos. Lo anterior, debido nuevamente a un crecimiento considerable de los costos y gastos del servicio. Así las cosas, pese a que la proyección del año 2015 presente utilidad, es probable que si la empresa sigue con su tendencia de crecimiento de costos y gastos en el último bimestre, se pueda presentar nuevamente pérdida en el servicio.

- Análisis de indicadores financieros

Tabla 1.5. Indicadores Financieros - Servicio de Gas Natural

<b>INDICADORES</b>	<b>2015 (Oct)</b>	<b>2014 (Oct)</b>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	1,3	1,2
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	132,5	154,5
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	22,3	58,5
Activo Corriente Sobre Activo Total	80,94%	78,72%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	62,4%	63,7%
Patrimonio Sobre Activo	37,6%	36,3%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	102,9%	99,9%
Cobertura de Intereses – Veces		
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	798.939.967	576.347.595
Margen Operacional	11,2%	10,8%
Rentabilidad de Activos	15,5%	12,0%
Rentabilidad de Patrimonio	42,8%	33,0%

Fuente: Enerca, Nov 2015. Cálculos SSPD.

Respecto a los indicadores financieros, es importante tener en cuenta que para su cálculo, la superintendencia clasificó las partidas corrientes y no corrientes, de acuerdo a la naturaleza del activo (ejemplo: la propiedad planta y equipo) o a reportes históricos de la empresa (ejemplo: inversiones). Adicionalmente, según lo escrito en apartes anteriores, la empresa obtiene recursos entregados por el departamento, los cuales afectan partidas como el efectivo, y las cuentas por pagar, estas últimas debido a la conciliación que realiza Enerca para elaborar el balance general por servicio y presentan una alta materialidad en la situación financiera de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, el servicio de gas presenta una liquidez mayor a 1, lo cual quiere decir que con los activos corrientes alcanza a cubrir los pasivos corrientes ante una exigibilidad, sin embargo es importante resaltar que la partida conciliatoria del pasivo está clasificada como corriente y al ser tan material y no poder identificar claramente su característica de corto o largo plazo, distorsiona totalmente el indicador,



hasta que la empresa tenga un sistema basado en actividades que le permita distribuir de una forma más coherente dichas partidas.

Por otra parte, la empresa al mes de octubre del presente año presenta una recuperación de cartera de gas mayor a los 4 meses, y presenta un mejoramiento en 22 días respecto al mismo mes del año 2014. En adición, la velocidad con la que la empresa paga sus obligaciones mejoró en 36 días aproximadamente.

Respecto al endeudamiento, el servicio de gas está financiado en un 62% con fuentes de recursos externas y presenta un comportamiento similar al mes de octubre del año anterior. Sin embargo, es importante recordar que el pasivo contiene la partida conciliatoria con otras unidades de negocio de la empresa y los proveedores. Así las cosas y teniendo en cuenta las restricciones ya mencionadas, se puede inferir que el servicio de gas está altamente financiado por los otros negocios de la empresa y el servicio de energía eléctrica.

Es importante mencionar que el pasivo corriente es mayor al pasivo total debido a que la empresa tiene históricamente clasificado los depósitos recibidos de terceros como un valor no corriente y para el año 2015 éste presenta un valor negativo. Lo anterior nos lleva a concluir que la calidad de construcción del balance por servicio, con los criterios señalados por la empresa en la visita, no son los más eficientes para determinar las partidas de la situación financiera de la unidad de negocio de distribución de gas.

Por último, en relación a la rentabilidad, se observa que la empresa aumenta su Ebitda en un 38,6% en comparación con el mes de octubre de 2014. Lo anterior, se debe a un crecimiento absoluto de los ingresos superior al de los costos y gastos, los cuales contienen partidas que no implican desembolso de efectivo. Sin embargo, con las proyecciones elaboradas por la empresa, se espera que al cierre del año 2015, la empresa disminuya su Ebitda a niveles inferiores al resultado de octubre de 2015; no obstante, se espera un aumento del Ebitda en comparación a diciembre de 2014.

## **2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO**

### **a) Descripción de la Infraestructura.**

La Empresa de Energía del Casanare S.A. E.S.P. distribuye y comercializa el servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución expuestas en la tabla 2.1, con especificaciones de diámetro de ducto. En el año 2014 la empresa reportó un total de 24.317 usuarios en el departamento de Casanare; abarcando la demanda urbana de los municipios: Aguazul, Hato Corozal, Mani, Monterrey, Nunchia, Orocue, Paz de Ariporo, Pore, Sabanalarga, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Yopal.

Tabla 2.1 Infraestructura del gasoducto de ENERCA S.A. E.S.P.

RED DE DISTRIBUCION	Longitud (Km)	Diametro (in)
Aguazul – Guadalcanal	20	3 y2
Yopal – Hato Corozal	130	3 y2
Recoston – Tamara	33	3 y2
Petrobras – Mani	9	2
Aguaclara – Sabanalarga	22	2
Aguaclara – Villa Carola	10	2
Floreña – Marroquín – Morro – Buena Vista	17	1
Estación Gloria Norte – Tilo – Quebrada Seca	40	2
Aguazul – San José del Bubuy	6	2
Aguazul – Río Chiquibó	15	2
Yopalosa – Nunchia	20	2
Trinidad Pozo – Trinidad – San Luis de Palenque	17	2
Turua – Farallones	7	1
City Gate Compartido Yopal – el Charle	11	2
Citygate Yopal – Morichal	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>22</b>

Fuente: SUI

La tabla 2.2 muestra los metros de red de distribución, ubicados en los municipios que abastecen la demanda de la empresa y en la última columna de la tabla se presentó su respectivo CITY GATE.

Tabla 2.2 Metros redes de distribución ubicada en los municipios del departamento de Casanare con su respectivo CITY GATE.

MUNICIPIO / DIAMETRO (in)	METROS DE RED DE DISTRIBUCIÓN					CITY GATE
	3	2	1	3/4	1/2	
Aguazul	9.655	55.789	29.564	3.500	84.444	Turua TGI UNETE La Virgen
Hato Corozal	20.605	24.575	3.624	0	50.600	
Mani	8.906	4.862	2.110	0	63.384	Curva Del diablo Manigua
Monterrey	0	14.331	12.730	0	12.280	-
Nunchia	0	31.241	21.652	2.538	23.339	Yopalosa
Oroque	0	25.000	0	0	0	-
Paz de Arporo	1.241	2.553	5.820	0	69.040	Paz de Arporo
Pore	535	912	2.430	0	238.896	Pore El Recoston
Sabanalarga	0	22.926	1.200	0	18.470	Aguaclara
San Luis	0	9.260	12.085	0	46.846	Trinidad
Tamara	10.800	23.165	655	0	11.945	El Recoston
Trinidad	14.720	26.136	34.311	0	104.412	Trinidad
Yopal	15.716	71.989	159.054	31.001	270.784	Manigua La 42 El moro Gloria Norte El Talaro Yopalosa Niata
<b>TOTAL</b>	<b>82178</b>	<b>312729</b>	<b>285265</b>	<b>37039</b>	<b>994440</b>	

Fuente: SUI

### b) Calidad del servicio

ENERCA S.A. E.S.P. reporto 1.224 mediciones por cada uno de los índices de calidad en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos para el año 2014. Por parte del Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI), solo se encontraron dos mediciones que no están dentro del rango establecido en la Resolución CREG 005 de 2006, como se observa en la tabla 2.4 En la misma línea, el Índice de Odorización (IO) al realizar la revisión en el SUI se observó dos mediciones que incumplieron el nivel mínimo de contracción establecido en la Resolución CREG 009 de 2005 (Tabla 2.3).

Tabla 2.3 Indicador del Índice de Índice de Presiones Individuales-IPLI durante el año 2014 por fuera del rango

IPLI	USUARIO	T750 PRESION MEDIDA	CITY GATE
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	211562407	24	AGUACLARA
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	209150201	10	LA VIRGEN UNETE MUNICIPIO DE AGUAZUL

Fuente: SUI

Tabla 2.4 Indicador del Índice de Índice de Odorización-IO durante el año 2014 por fuera del rango.

IO	USUARIO	T750 NIVEL CONCENTRA	CITY GATE
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	963401505	7	LA VIRGEN MUNICIPIO DE AGUAZUL SAN JOSE DEL BUBUY
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	205144934	7	EL MORRO MUNICIPIO DE YOPAL

Fuente: SUI

### 3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP registra las actividades de comercialización y distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, basándonos en la información reportada por la empresa en mención, en cuanto al comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones quejas y recursos para las vigencias 2014 y 2015.

#### 3.1. USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

Como se muestra en la siguiente tabla, la EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP, en el año 2014 presenta un total de 18.269 y para el año 2015 un total de 20.156.

Tabla 3.1 Usuarios Residenciales por Estrato

Estrato ó Actividad	2.014		2.015		2015 Vs 2014	% VARIACION
	Suscriptores a Dic 31	Participación Porcentual	Suscriptores a Septiembre	Participación Porcentual		
Estrato 1	7.514	40,21%	8.290	40,18%	776	10,33%
Estrato 2	9.924	53,11%	10.941	53,03%	1.017	10,25%
Estrato 3	721	3,86%	813	3,94%	92	12,76%
Estrato 4	110	0,59%	111	0,54%	1	0,91%
Estrato 5	-	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Estrato 6	-	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
<b>Total Residencial</b>	<b>18.269</b>	<b>97,76%</b>	<b>20.156</b>	<b>97,69%</b>	<b>1.887</b>	<b>10,33%</b>

Fuente: SUI

De acuerdo con lo reportado por EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP, al Sistema Único de Información - SUI para este tópico, la prestadora indica un comportamiento creciente de suscriptores para el año 2015, presentando un total de 20,156 usuarios, siendo el estrato dos el de mayor participación, 53,11%.

En usuarios residenciales para el año 2015 se observa, un incremento en los estratos 1, 2 y 3, de estos el de mayor participación es el dos, con 53,03%. En el año la variación entre el 2014 y 2015, fue del 10,33%.

Tabla 3.2 Usuarios No Residenciales Por Estrato

Estrato ó Actividad	2.014		2.015		2015 Vs 2014	% VARIACION
	Suscriptores a Dic 31	Participación Porcentual	Suscriptores a Septiembre	Participación Porcentual		
Industrial	0	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Comercial	339	1,81%	393	1,90%	54	15,93%
Oficial	79	0,42%	82	0,40%	3	3,80%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
<b>Total No Residencial</b>	<b>418</b>	<b>2,24%</b>	<b>476</b>	<b>2,31%</b>	<b>58</b>	<b>13,88%</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>18.687</b>	<b>100%</b>	<b>20.632</b>	<b>100%</b>	<b>1.945</b>	<b>10,41%</b>

Fuente: SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios no residenciales del año 2014 al 2015 aumentaron en un 13.88%, el incremento más significativo se refleja en el usuario comercial con 15,93%, en los demás usuarios no residenciales la variación no es significativa.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de los consumos a usuarios residenciales y no residenciales durante los dos años revisados.

Tabla 3.3 Consumos en M3 Residenciales y No Residenciales

Estrato ó Actividad	2.014		2.015		2015 Vs 2014	% VARIACION
	Consumo a Dic 31	Participación Porcentual	Consumo a primer trimestre	Participación Porcentual		
Estrato 1	1.533.991	33,16%	144.487	31,21%	(1.389.504)	-90,58%
Estrato 2	2.112.402	45,66%	207.525	44,83%	(1.904.877)	-90,18%
Estrato 3	85.016	1,84%	7.223	1,56%	(77.793)	-91,50%
Estrato 4	4.050	0,09%	659	0,14%	(3.391)	-83,73%
Estrato 5	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Estrato 6	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
<b>Total Residencial</b>	<b>3.735.459</b>	<b>80,74%</b>	<b>359.894</b>	<b>77,74%</b>	<b>(3.375.565)</b>	<b>-90,37%</b>
Industrial	-	0,00%	11.097	2,40%	11.097	# DIV/0!
Comercial	845.622	18,28%	87.666	18,94%	(757.956)	-89,63%
Oficial	45.398	0,98%	4.281	0,92%	(41.117)	-90,57%
Otros	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
<b>Total No Residencial</b>	<b>891.020</b>	<b>19,26%</b>	<b>103.044</b>	<b>22,26%</b>	<b>(787.976)</b>	<b>-88,44%</b>
<b>Total Consumo</b>	<b>4.626.479</b>	<b>100%</b>	<b>462.938</b>	<b>100%</b>	<b>(4.163.541)</b>	<b>-89,99%</b>

Fuente: SUI

En relación con el consumo en m3 en el estrato residencial, para el año 2014, se evidencia que el de mayor participación es el dos, con un 56%; caso contrario se refleja con el estrato cuatro, en el cual el porcentaje es del 0.9%.

El total del consumo para el año 2014, es de cuatro millones de m3, del cual el 80% se encuentra en los usuarios residenciales.

Para el año 2015 la empresa EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP, la prestadora no ha reportado en el Sistema Único de Información – SUI, la información correspondiente al formato B1, encontrándose en estado pendiente.

### 3.2. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Analizada la información reportada por la empresa EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP en el Sistema Único de información – SUI, respecto a las reclamaciones por parte de los usuarios, se refleja que la empresa atendió en el año 2014, un total de 5.750 PQR's, dentro de las causales con mayor participación se encuentran: alto consumo, revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2014 y 2015.

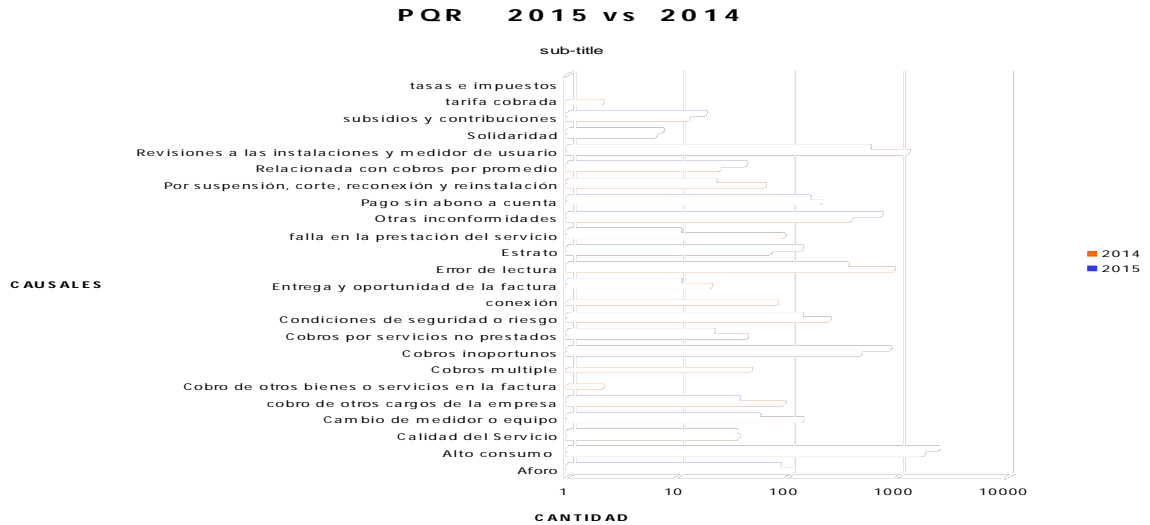
Tabla 3.4 PQR

No.	CAUSALES	CANTIDAD		2015 Vs 2014	VARIACIÓN
		2014	2015		
1	Aforo	108	80	-28	-25,93%
2	Alto consumo	1646	2227	581	35,30%
3	Calidad del Servicio	34	33	-1	-2,94%
4	Cambio de medidor o equipo	131	52	-79	-60,31%
5	cobro de otros cargos de la empresa	88	34	-54	-61,36%
6	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2	1	-1	-50,00%
7	Cobros multiple	44	0	-44	-100,00%
8	Cobros inoportunos	447	826	379	84,79%
9	Cobros por servicios no prestados	41	20	-21	-51,22%
10	Condiciones de seguridad o riesgo	228	128	-100	-43,86%
11	conexión	77	0	-77	-100,00%
12	Entrega y oportunidad de la factura	19	10	-9	-47,37%
13	Error de lectura	880	328	-552	-62,73%
14	Estrato	66	129	63	95,45%
15	falla en la prestación del servicio	88	10	-78	-88,64%
16	Otras inconformidades	358	672	314	87,71%
17	Pago sin abono a cuenta	192	150	-42	-21,88%
18	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	59	21	-38	-64,41%
19	Relacionada con cobros por promedio	23	40	17	73,91%
20	Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	1198	531	-667	-55,68%
21	Solidaridad	6	7	1	16,67%
22	subsidios y contribuciones	12	17	5	41,67%
23	tarifa cobrada	2	0	-2	-100,00%
24	tasas e impuestos	1	0	-1	-100,00%
<b>TOTAL CAUSALES</b>		<b>5750</b>	<b>5316</b>	<b>-434</b>	<b>-8,00%</b>

Fuente: SUI

Por su parte, el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestra una disminución del -8,% en lo corrido del año 2015, en relación con el total atendido en el año 2014; no obstante se observa una alta participación de las causales de reclamación correspondientes “Alto Consumo” con un 35,30%, por otra lado, se nota una disminución en la causal “Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario” con un -55%.

Gráfica 3.1 - Peticiones Quejas y Recursos – Pqr- 2014-2015



Fuente: SUI

### 3.3 REGIMEN TARIFARIO

La Empresa de Energía de Casanare - Enerca S.A. E.S.P., presta actualmente el servicio de gas natural por redes de tubería en tres (3) mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las respectivas resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

Tabla 3.5 Mercados relevantes atendidos por el prestador

<b>Mercado relevante</b>	<b>Resolución CREG</b>
Yopal	024 de 2004 100 de 2004
Casanare Sur (3 municipios)	020 de 2004 098 de 2004
Casanare Norte Centro (14 municipios)	073 de 2004

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

La tarifa de prestación del servicio de gas domiciliario por redes se enmarca dentro de un esquema de régimen regulado, esto significa que la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), es la que define la metodología y las fórmulas con las cuales se remunerarán las actividades inherentes a la prestación del servicio de gas domiciliario por redes. Lo anterior implica que la empresa no es libre de definir el cobro que realizará a sus usuarios, salvo que se trate de usuarios no regulados, los cuales por sus altos niveles de consumo son libres de negociar el precio del gas con los comercializadores.

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa, el esquema de remuneración aplicable desde el 1° de enero de 2014 es el establecido por el regulador a través de la Resolución CREG 137 de 2013, en los cuatro mercados atendidos. La fórmula tarifaria vigente remunera las actividades de Compras

(componente G), Transporte (componente T), Distribución (componente D) y Comercialización (componente C), con las cuales se calcula el cargo variable (en pesos por metro cúbico) y el cargo fijo (en pesos por factura) de prestación del servicio.

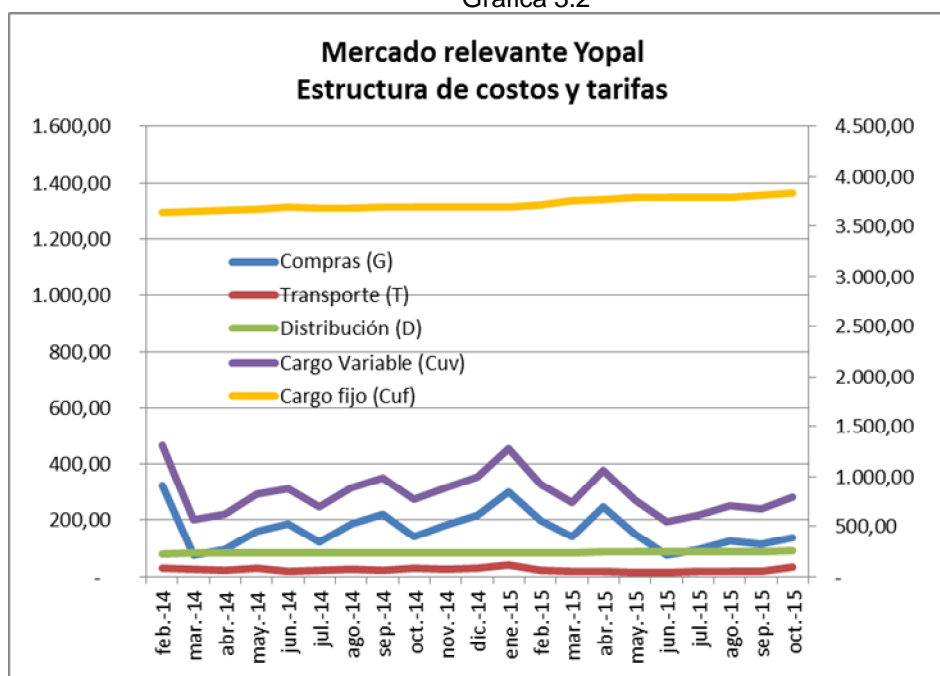
Adicionalmente, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los usuarios de los estratos socioeconómicos 1 y 2, se da aplicación a la metodología establecida en la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013. Estos estratos son subsidiados hasta con el 60% y 50% de la tarifa, respectivamente, mientras que los contribuyentes corresponden a los estratos 5 y 6, con un 20%, así como los usuarios comerciales e industriales, con un 8,9%, salvo los casos de exención contemplados en el Decreto 4956 de 2011. Por su parte, los estratos 3 y 4 son neutros, lo que significa que no contribuyen ni son subsidiados.

### Tarifas y subsidios aplicados por el prestador

A continuación se presentan los componentes tarifarios aplicados por Empresa de Energía de Casanare - Enerca S.A. E.S.P. en los mercados relevantes de Yopal y Casanare Norte-Centro, dado que ambos mercados concentran el 90,3% de los usuarios atendidos por la empresa.

- Mercado relevante Yopal

Grafica 3.2



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Con respecto a otros mercados relevantes, en la estructura tarifaria del mercado relevante Yopal el peso del cargo fijo, que supera los \$3.800 por factura, es muy superior frente a los componentes del cargo variable. Como puede apreciarse, durante 2014 el cargo de compras (G) mantuvo una tendencia ascendente, hasta alcanzar un máximo de \$301,16/m<sup>3</sup> en enero de 2015. A partir de ese mes ha registrado una reducción de 54% hasta octubre de 2015. Esto se debe a que el precio del gas de



Cusiana, que abastece este mercado relevante, no ha registrado los incrementos que sí se han observado en los contratos de suministro correspondientes al gas de La Guajira.

Por su parte, durante los últimos doce meses, los cargos aplicados de transporte (T), distribución (D) y comercialización (C) apenas han registrado incrementos de 7%, 7% y 4%, respectivamente. En el caso de los cargos D y C, esto se debe a que sus fórmulas de actualización se encuentran atadas al Índice de Precios al Productor (IPP) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Adicionalmente, el cargo de distribución aplicado se mantiene en niveles cercanos a \$90 por metro cúbico, muy inferior al determinado por la Resolución CREG 024 de 2004, esto debido al descuento tarifario que la empresa debe aplicar debido a que la red del mercado relevante fue construida con fondos oficiales de cofinanciación.

Los valores de los componentes tarifarios aplicados en el mercado relevante Yopal para el más reciente mes de reporte (octubre de 2015), fueron los siguientes:

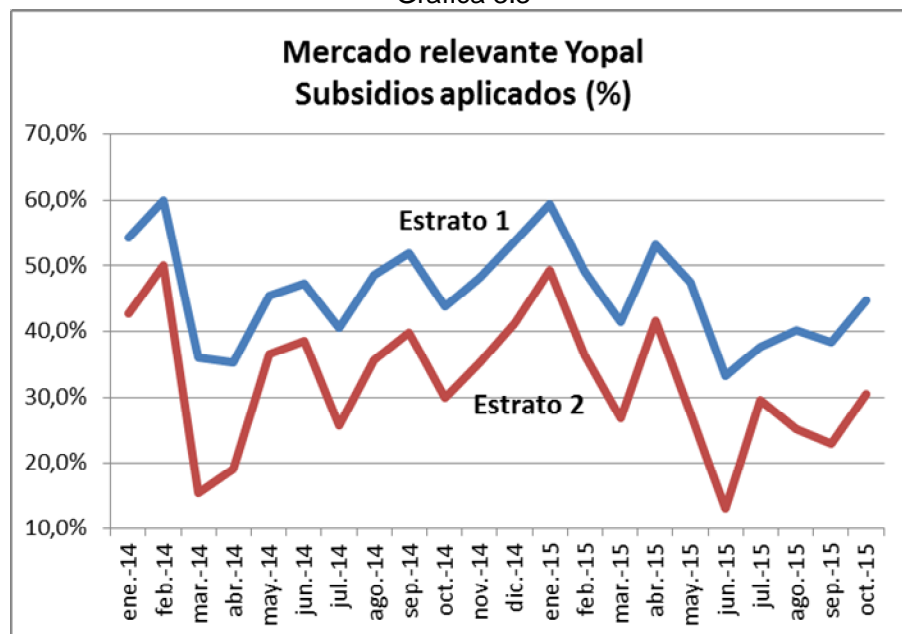
Tabla 3.6 Mercado Relevante Yopal – Estructura de Costos y Tarifas – Octubre 2015

Compras (G)	Transporte (T)	Distribución (D)	Cargo Variable (Cuv)	Cargo fijo (Cuf)
137,94	33,49	89,58	283,98	3.836,31

Fuente: SUI

Los porcentajes de subsidio aplicados por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. en el mercado relevante de Yopal se mantuvieron dentro de los límites permitidos por la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

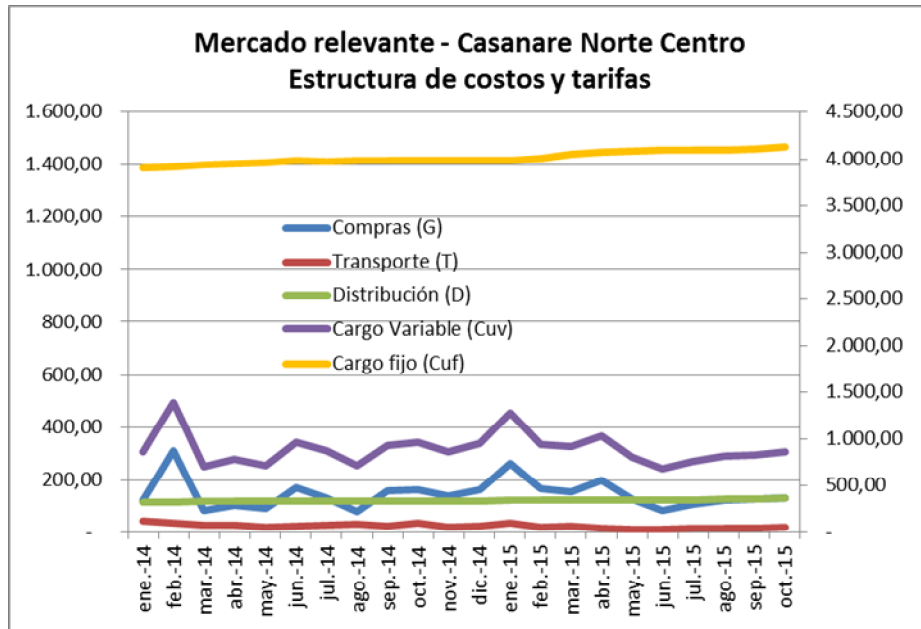
Grafica 3.3



Fuente: Sistema Unico de Información – SUI.

- Mercado relevante Casanare Norte-Centro

Grafica 3.4



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Al igual que en el mercado relevante de Yopal, en el mercado Casanare Norte-Centro la estructura tarifaria asigna un peso importante al cargo fijo, que supera los \$4.100 por factura, muy superior frente al cargo variable por metro cúbico. De la misma manera, durante el año anterior el componente de compras (G) mantuvo una tendencia ascendente, que lo llevó a un pico de \$263,46/m<sup>3</sup> en enero de 2015. Sin embargo, durante lo corrido de este año la tendencia se revirtió y la reducción alcanza 50% en octubre, la misma que ha presentado el componente de transporte (T).

Durante el último año, los demás componentes de la tarifa han registrado suaves incrementos. El cargo de distribución (D) ha aumentado 6% mientras que el de comercialización (C) ha subido 4%. Como se mencionó anteriormente, esto se debe a que sus fórmulas de actualización se encuentran atadas al Índice de Precios al Productor (IPP) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC), respectivamente.

Particularmente, los valores de los componentes tarifarios aplicados en el mercado relevante Casanare Norte-Centro para el más reciente mes de reporte (octubre de 2015), fueron los siguientes:

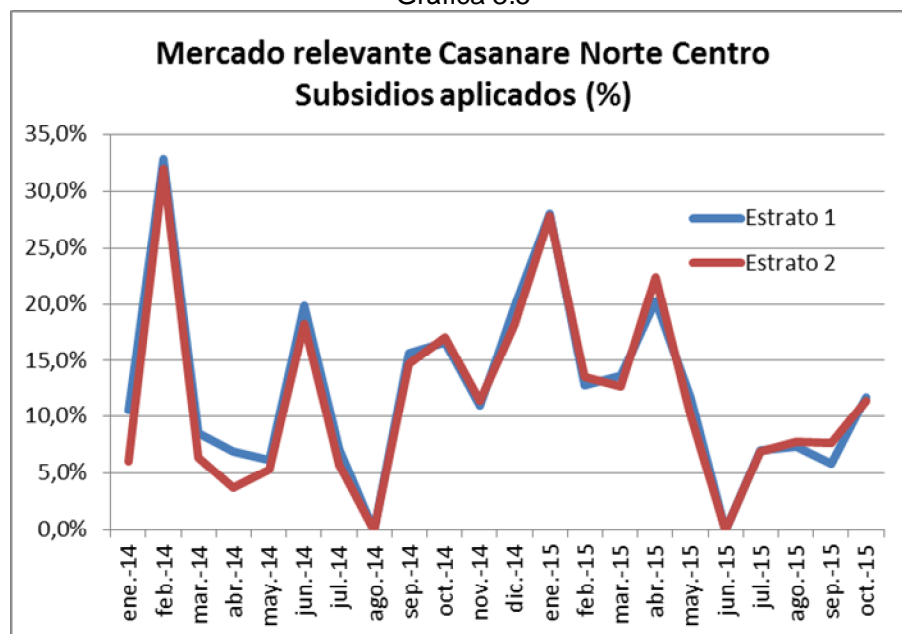
Tabla 3.6 Mercado Relevante Yopal – Estructura de Costos y Tarifas – Octubre 2015

Compras (G)	Transporte (T)	Distribución (D)	Cargo Variable (Cuv)	Cargo fijo (Cuf)
130,90	18,08	129,37	306,94	4.133,41

Fuente: SUI

Finalmente, los porcentajes de subsidio aplicados por la empresa en el mercado relevante Casanare Norte-Centro también se mantuvieron dentro de los límites establecidos por la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

Gráfica 3.5



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

### Estratificación Socioeconómica

La empresa Enerca S.A. E.S.P. cuenta con los Decretos Municipales de la adopción de la estratificación socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales y hace parte de los comités de estratificación de cada municipio donde opera. La información de estratificación es cargada en el sistema comercial a través del área de información geográfica para que la misma sea aplicada a cada cliente en la facturación mensual.

### Hogares Comunitarios

En los inmuebles de uso residencial en los que funcionan hogares comunitarios y hogares sustitutos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Enerca S.A. E.S.P. aplica el régimen tarifario correspondiente al estrato socioeconómico 1, de acuerdo con lo establecido por el Decreto 1766 de 2012.

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

En desarrollo del diagnóstico, se verificó que en el Sistema Único de Información – SUI, la EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP no cuenta con la información comercial de usuarios regulados, estando pendiente el debido diligenciamiento del formato B.1, (Circular SSPD-CREG No 0006 del 30 diciembre 2003), correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2015.

De acuerdo al análisis encontrado en el Sistema Único de Información - SUI, se puede establecer que la Empresa De Energía De Casanare S.A. E.S.P. realizó la

actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS el día 25/06/2015 el cual se encuentra en estado aprobado, de igual manera se puede establecer que para el año 2014 presenta 1 registro de información pendiente por registrar al SUI el cual pertenece al tópico facturación GN con el formato información comercial de usuarios regulados mediante la aplicación de cargue masivo, durante el año 2015 se presentan 18 registros de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C2. Compensación residencial no residencial
- C3. Información suspensiones programadas
- Formato ce-001 - gas
- Formato ce-001 – gas

Tópico Facturación GN con los formatos:  
Información comercial de usuarios regulados  
Información comercial usuarios no regulados

Tópico Técnico operativo con los formatos:  
03. Calidad gas combustible  
T2.respuesta servicio técnico  
T4.presion en líneas y nivel de odorizacion.

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

## **5. ACCIONES DE CONTROL**

En relación a la gestión financiera, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible efectuó visita a la empresa en el mes de noviembre de 2015 estableciendo compromisos, donde principalmente se debe analizar el servicio de Energía Eléctrica debido a que la situación financiera de la empresa depende de la gestión de dicho servicio, el cual resulta ser uno de los principales soportes de las otras unidades de negocio de la empresa. Lo anterior puede ser consultado en el radicado 20152300761461.

Respecto a la gestión técnica, se encontraron en total 4 indicadores de calidad por fuera del rango permitido por la norma; las cuales se disgregan a continuación: 2 de índices de presiones lineales individuales-IPLI y 2 índices de odorizacion e IO.

Se le envió al Director Técnico de Gestión de Gas Combustible el IG a su correo electrónico por los incumplimientos de calidad por parte de la empresa Energía del Casanare S.A E.S.P., y además se le requirió al prestador mediante radicado SSPD-20152300738261 del 09 de noviembre del 2015 por los indicadores por fuera de rango.

Respecto a la gestión comercial y teniendo en cuenta los hallazgos en este diagnóstico se conmina a la EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP a dar cumplimiento a la normatividad vigente en el tópico comercial. Circular SSPD-CREG No 0006 del 30 diciembre 2003.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la EMPRESA DE

ENERGIA DE CASANARE S.A. ESP, no presenta procesos en contra, específicamente por aspectos comerciales en la prestación del servicio de gas natural.

Durante los años 2014 y 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha realizado seguimiento permanente a la aplicación del régimen de tarifas y subsidios, evidenciando que, en términos generales, la Empresa de Energía de Casanare - Enerca S.A. E.S.P. da cumplimiento a la regulación en materia tarifaria para el servicio de gas domiciliario por redes. De la misma manera, la empresa cumple en términos generales con los criterios de calidad y oportunidad de la información de costos y tarifas reportadas a la Superintendencia.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, por lo cual no ha sido necesario adelantar acciones específicas frente a la empresa respecto a estos temas.

Proyectó: Camilo Ibañez Aldana – Contratista Dirección Técnica de Gas Combustible.  
Dino Carmelo Manco Jaraba – Contratista Dirección Técnica de Gas Combustible.  
Rodrigo Andrés Esmeral – Contratista Dirección Técnica de Gas Combustible.  
Freddy Antonio Celin – Contratista SDPG.

Revisó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible.