

**1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR**

- 1.1** Nombre o razón social: SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P.
- 1.2** Nit: 901233254-2
- 1.3** ID (SUI - RUPS): 48907
- 1.4** Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Energía eléctrica
- 1.5** Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Comercialización, generación y distribución de energía eléctrica en la ZNI
- 1.6** Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 2020-07-01

**2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA**

- 2.1** Año del programa al que pertenece la acción:
- 2.2** Clase acción: Vigilancia X Inspección X
- 2.3** Motivo de la acción: Especial    Detallada    Concreta X
- 2.4** Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo    Perfilamiento de riesgo     
Evaluación de Gestión y Resultados X Monitoreo de planes    Denuncia ciudadana  
(Petición de interés general)    Otros
- 2.5** Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Instalaciones de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica del prestador en Isla Fuerte, Isla Múcara y Santa Cruz Islote con sistemas distribuidos y en Valencia (Córdoba), Arenal, Morales y San Martín de Loba en Bolívar con Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas SISFV.

**3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN****3.1 Criterios evaluados:**

- Técnicos
- Administrativos
- Financieros
- Comercial
- Reglas de comportamiento



### **3.2 Marco temporal de evaluación: 2024**

## **4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO**

Se realiza la Evaluación Integral a la empresa SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P. (en adelante «SOLING»), dentro del marco de las actividades de inspección, vigilancia y control que realiza la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

### **4.1 Información fuente usada:**

Para la realización del presente informe, se utiliza la siguiente información:

- Información remitida por el prestador mediante radicados SSPD 20255291077512 y 20255291156662, en respuesta a la solicitud inicial información realizada mediante radicado SSPD 20252210604781.
- La información fue complementada mediante reuniones virtuales realizadas entre el 7 y 11 de abril de 2025 y registrada en la respectiva acta.
- Información reportada por SOLING al Sistema Único de Información (SUI).
- Información suministrada por otras entidades del sector (Ministerio de Minas y Energía e IPSE).

### **4.2 Requerimientos realizados:**

La información requerida a SOLING, fuente de insumo para la realización del presente informe, se solicitó a través del radicado SSPD 20252210604781 del 21 de febrero de 2025.

### **4.3 Estado de respuesta de requerimientos:**

Respuesta remitida por el prestador a través de los radicados SSPD 20255291077512 y 20255291156662. Luego de verificación de la información se encuentra que, respecto a algunos puntos específicos, fue necesario complementar la información requerida por estar faltante o incompleta, dicha información se solicitó en las reuniones virtuales específicas. Lo faltante se registra en el acta de reunión como compromisos y es remitida posteriormente por parte de SOLING.



## 5 EVALUACIONES REALIZADAS

Este capítulo muestra el resultado de las verificaciones realizadas por la DTGE con base en la información entregada por SOLING, la disponible en el Sistema Único de Información (SUI), la recopilada durante las reuniones virtuales, así como lo disponible en la página web del IPSE y las demás fuentes de información que los profesionales de la DTGE consideraron procedente para adelantar la presente evaluación.

### 5.1 Descripción general de la empresa

Los datos generales de la empresa se muestran la **Tabla 1**:

**Tabla 1. Datos generales de la empresa**

<b>Tipo de Sociedad:</b>	Sociedad por Acciones Simplificada
<b>Razón social:</b>	SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P.
<b>Sigla:</b>	SOLING
<b>NIT:</b>	901233254-2
<b>ID RUPS:</b>	48907
<b>Representante legal:</b>	Dalia Esther Páez Montes
<b>Actividad desarrollada:</b>	Generación, Distribución y Comercialización
<b>Año de entrada en operación:</b>	01 de julio de 2020
<b>Clasificación:</b>	Zonas No Interconectadas
<b>Fecha última actualización RUPS:</b>	14/04/2025

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI).

### 5.2 Aspectos administrativos

La empresa SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P (en adelante SOLINGDELSINU), se constituyó el día 14 de noviembre de 2018 y su última fecha de actualización en RUPS fue el día 14 de abril de 2025. Está clasificada para las zonas no interconectadas ZNI para las actividades de Generación Distribución y Comercialización.

La empresa atiende usuarios principalmente en los departamentos de Bolívar y Córdoba, prestando el servicio mediante la modalidad de soluciones solares individuales y Generación con plantas Diésel.

Con relación a la planta de personal se toma la última información disponible a diciembre de 2024 en total la prestadora tiene 53 cargos (Ver **Tabla 2**).

**Tabla 2 Planta de Personal**

PLANTA DE PERSONAL SOLING DEL SINÚ		
CLASIFICACIÓN	TIPOLOGIA CONTRACTUAL	CANTIDAD
Administrativos	Término fijo	2
Operativos	Término fijo	6
Operativos	Prestación de servicios	2
Administrativos	Prestación de servicios	3
Administrativos	Término Indefinido	1
<b>Total General</b>		<b>14</b>

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ

SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P se encuentra clasificada bajo normas internacionales de información financiera - NIIF dentro del Grupo 2, Los Estados Financieros del 2024, se encuentran firmados por Dalia Esther Páez Montes y Rubiel González Pacheco quienes desempeñan los cargos de Gerente General, Revisor Fiscal y Contar Público.

### 5.3 Aspectos Financieros

#### 5.3.1 Estado de Situación Financiera

SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P es una empresa ubicada bajo la norma internacional en el grupo de la resolución grupo 2, con relación al tamaño de la empresa y tomando la referencia del Decreto 1074 de 2015, se cataloga la compañía como microempresa por tener ingresos menores a 32.988 UVT (UVT 2024 47.065) en el sector de servicios.

Tabla 3 Estado de Situación Financiera

Concepto	2024	2023	Ánálisis Horizontal	Ánálisis Vertical
Efectivo y equivalentes al efectivo	33.360.281	89.453.301	-63%	1%
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	411.906.338			14%
Subsidios por Cobrar	1.969.051.294	1.558.000.000	26%	68%
Otras cuentas por cobrar corrientes	56.886.268			2%
<b>Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes</b>	<b>2.437.843.900</b>	<b>1.558.000.000</b>	<b>56%</b>	<b>84%</b>
Inventarios corrientes		550.000.000		
<b>Activos corrientes totales</b>	<b>2.471.204.181</b>	<b>2.197.453.301</b>	<b>12%</b>	<b>85%</b>
Propiedades, planta y equipo	431.751.771	307.663.218	40%	15%
<b>Total de activos no corrientes</b>	<b>431.751.771</b>	<b>307.663.218</b>	<b>40%</b>	<b>15%</b>
<b>Total de activos</b>	<b>2.902.955.952</b>	<b>2.505.116.519</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	49.500.000	42.000.000	18%	2%
<b>Total provisiones corrientes</b>	<b>49.500.000</b>	<b>42.000.000</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios Corrientes	1.439.587.905	1.877.403.199	-23%	50%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes		5.979.000		
<b>Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes</b>	<b>1.439.587.905</b>	<b>1.883.382.199</b>	<b>-24%</b>	<b>50%</b>
Obligaciones financieras corrientes				
<b>Pasivos corrientes totales</b>	<b>1.489.087.905</b>	<b>1.925.382.199</b>	<b>-23%</b>	<b>51%</b>
Obligaciones financieras no corrientes	823.881.354			28%
<b>Total de pasivos no corrientes</b>	<b>823.881.354</b>	<b>0</b>		<b>28%</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>2.312.969.259</b>	<b>1.925.382.199</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>
Capital emitido	10.000.000	10.000.000	0%	0%
Reserva Legal	5.000.000	5.000.000	0%	0%
Otras Partidas patrimoniales	534.357.898	534.357.898	0%	18%
Ganancias acumuladas	40.628.795	30.376.422	0%	1%
<b>Patrimonio total</b>	<b>589.986.693</b>	<b>579.734.320</b>	<b>2%</b>	<b>20%</b>
<b>Total de patrimonio y pasivos</b>	<b>2.902.955.952</b>	<b>2.505.116.519</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI)



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



Verificando el Estado de Situación Financiera (Ver **Tabla 3**), encontramos que los activos de la empresa en la vigencia 2024 se poseían en 2.903 millones COP 16% mayor al presentado en la vigencia 2023, en cuanto a los pasivos estos aumentaron en 20 puntos porcentuales pasando de 1.925 millones COP en 2023 a 2.313 millones COP en 2024, el patrimonio aumento 2% ubicándose en diciembre 31 de 2024 en 590 millones COP.

El Rubro más representativo dentro del activo son las cuentas comerciales por cobrar donde los subsidios que el ministerio gira corresponden una porción importante de este rubro a diciembre de 2024 las cuentas por cobrar ascendían a 2.437 millones COP de los cuales 1.969 millones corresponden a cuentas por cobrar con el Ministerio de Minas y Energía por concepto de subsidios de menores tarifas en las zonas no interconectadas ZNI, las otras cuentas por cobrar corresponden asciende a 57 millones COP

➤ **Cartera de la prestación del Servicio**

La cartera del servicio es de los rubros más relevantes de la empresa, por cuanto acumula los saldos adeudados tanto por los usuarios como el Ministerio en la prestación del servicio público de energía eléctrica la **Tabla 4** muestra las condiciones a diciembre de 2024 de los diferentes municipios donde se presta el servicio de energía eléctrica, su cartera por edades.

**Tabla 4 Cartera del Servicio por municipio de prestación de servicio**

LOCALIDAD	USUARIO	CARTERA MINISTERIO	CARTERA USUARIOS	DETERIORO
TALAIGUA	90	97.157.135	39.765.115	19.440.789
MORALES	396	427.491.393	174.966.508	85.539.474
ARENAL	100	107.952.372	44.183.462	21.600.877
SAN MARTÍN	101	109.031.896	44.625.296	21.816.886
VALENCIA	54	58.294.281	23.859.069	11.664.474
SANTA ROSA	292	315.220.926	129.015.708	63.074.561
ISLOTE	165	178.121.414	72.902.711	35.641.447
MUCURA	66	71.248.565	29.161.085	14.256.579
I. FUERTE	560	604.533.283	247.427.384	120.964.912
<b>TOTAL USUARIO</b>	<b>1824</b>	<b>1.969.051.264</b>	<b>805.906.338</b>	<b>394.000.000</b>

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ



La propiedad planta y equipo asciende a 598 millones COP sus principales activos son la planta de Generación de Isla Múcara y la maquinaria y equipo, la depreciación acumulada asciende a 166 millones de pesos, la **Figura 1** muestra la configuración de la propiedad planta y equipo con su respectiva depreciación

**Figura 1 Propiedad Planta y Equipo**

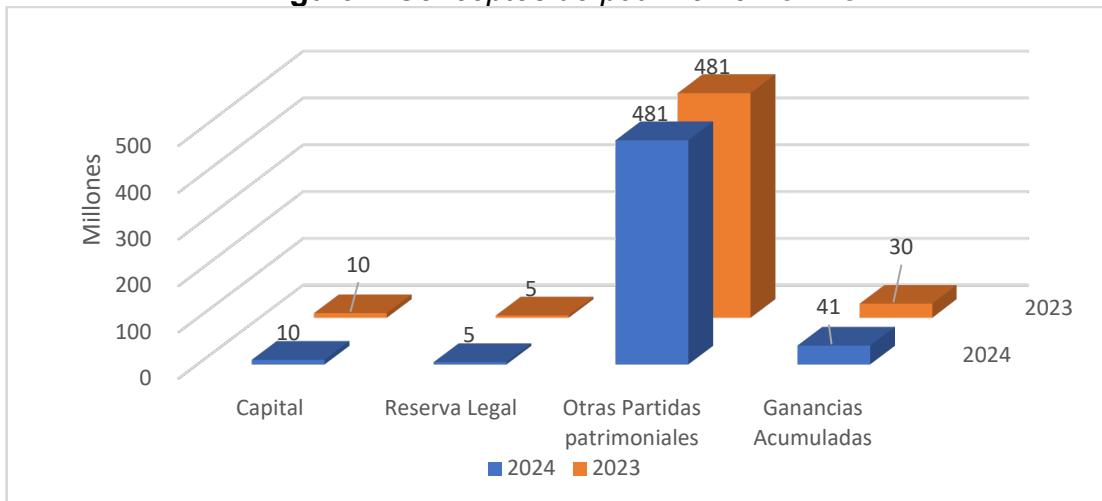
Categoría	Costo	Depreciación Acumulada	Valor Neto
Plantas diésel	\$185.000.000	(\$15.416.667)	\$169.583.333
Maquinaria y equipo	\$191.600.000	(\$62.480.000)	\$129.120.000
Muebles y enseres	\$16.247.800	(\$5.474.340)	\$10.773.460
Equipos de computación	\$42.308.500	(\$28.385.100)	\$13.923.400
Transporte terrestre	\$162.483.000	(\$54.131.422)	\$108.351.578
<b>Total</b>	<b>\$597.639.300</b>	<b>(\$165.887.529)</b>	<b>\$431.751.771</b>

**Fuente:** Notas a los Estados financieros SOLING

En cuanto a la estructura de pasivos, estos se sitúan en \$2.313 millones COP. El principal componente corresponde a cuentas por pagar a proveedores, las cuales alcanzan los \$1.440 millones COP y se clasifican como pasivos corrientes por su alta exigibilidad. En segundo lugar, se encuentran las obligaciones financieras, que representan \$824 millones COP del total, de estas con la banca financiera suman 772 millones (créditos con Bancolombia, Bancamía, Banco de Bogotá y Banco Popular) los restantes 52 millones con personas naturales.

### ➤ Patrimonio

El patrimonio individual de la empresa, se posiciona en 590 millones COP (Figura 2). Está conformado por los siguientes conceptos: a) capital emitido 1.69%, b) Otras partidas patrimoniales 90.57%, c) Ganancias acumuladas 6.89% y Reservas legales 0.85%

**Figura 2 Conceptos de patrimonio SOLING****Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)

### 5.3.2 Estado de Resultados Integrales

Para la vigencia 2024 la situación de resultados integrales (**Tabla 5**) muestra aumento en ingresos por el orden del 64.4% posicionándose en 1 498 millones COP, el costo de ventas revela un incremento del 121% con relación a la vigencia anterior posicionándose en 883 millones COP la utilidad bruta del ejercicio para la vigencia 2024 se posicionó en 614 millones COP, 41% mayor a la presentada en 2023, otras partidas como son los gastos administrativos evidencia incrementos pasando de 504 millones COP en 2023 a 530 millones COP en 2024, los costos financieros como resultado de adquisición de obligaciones financieras para capital de trabajo, se poseían en 74 millones COP en la vigencia 2024.



Tabla 5 Estado de Resultados Integrales

CONCEPTO FINANCIERO			Análisis Horizontal	Análisis Vertical
<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>	1.497.985.369	911.194.317	64,4%	100,0%
Costo de ventas	883.562.833	399.302.230	121,3%	59,0%
<b>Ganancia bruta</b>	<b>614.422.537</b>	<b>511.892.088</b>	<b>20,0%</b>	<b>41,0%</b>
Otros ingresos	-	-	-	0,0%
Gastos de administración, operación y ventas	530.170.164	504.139.372	5,2%	35,4%
Otros gastos	-	-	-	0,0%
<b>Ganancia (pérdida) por actividades de operación</b>	<b>84.252.373</b>	<b>7.752.716</b>	<b>986,7%</b>	<b>5,6%</b>
Ingresos financieros	-	-	-	0,0%
Costos financieros	74.000.000	-	-	4,9%
<b>Ganancia (pérdida), antes de impuestos</b>	<b>10.252.373</b>	<b>7.752.716</b>	<b>32,2%</b>	<b>0,7%</b>
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente	5.600.000	4.224.000	32,6%	0,4%
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>4.652.373</b>	<b>3.528.716</b>	<b>31,8%</b>	<b>0,3%</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

### ➤ Ingresos de Actividades ordinarias

El total de los ingresos ordinarios sumaron 1 498 millones COP superando en 586 millones COP la vigencia 2023, se encuentran distribuidos como lo muestra la **Tabla 6**; están distribuidos en 776 millones soluciones Fotovoltaicas y 722 millones COP servicio por generación Diésel, el municipio que mayores ingresos generó fue Isla Fuerte con 511 millones COP, seguido por Morales y Santarosa con 297 millones COP Y 2019 millones COP respectivamente

**Tabla 6** *Ingresos por Actividades*

INGRESOS SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS	
TALAIGUA	67.577.429
MORALES	297.340.688
ARENAL	75.086.032
SAN MARTÍN	75.836.893
VALENCIA	40.546.458
SANTA ROSA	219.251.215
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>775.638.715</b>
INGRESOS DE DIÉSEL	
ISLOTE	150.679.138
MUCURA	60.271.655
I. FUERTE	511.395.861
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>722.346.654</b>

Fuente: SOLING DEL SINÚ

#### ➤ Costo de Ventas

Las erogaciones de costos de ventas para la prestación del servicio de energía ascienden a 884 millones COP en la vigencia 2024, la **Figura 3** revela los conceptos más representativos, siendo el costo de combustible el principal con 697 millones COP, seguido por salarios y prestaciones 135 millones COP Y depreciación 51 millones COP

**Figura 3** *Concepto de Costo de Ventas*

Categoría	Valor
Combustible diésel y transporte	\$697.468.526
Sueldos y prestaciones	\$135.269.340
Depreciación	\$50.824.967
<b>Total costos</b>	<b>\$883.562.833</b>

Fuente: SOLING DEL SINÚ

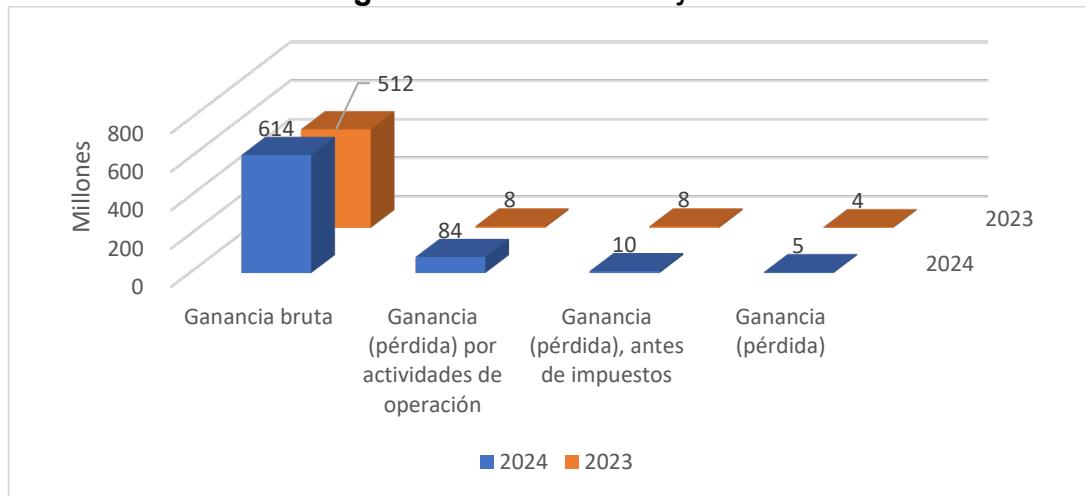
#### ➤ Utilidades generadas

Para el cierre de 2023, SOLING DEL SINU presentó una ganancia neta por valor de 4 652 373 COP, Figura 4 mejorando el periodo anterior en 1 123 657 COP, haciendo una verificación de



los distintos resultados del periodo encontramos que la ganancia bruta es de 614 422 537 COP, ganancia operacional 84 252 373 COP Ganancia antes de impuestos 10 252 373 COP.

**Figura 4 Utilidades del Ejercicio**



Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

### 5.3.3 Indicadores Financieros

**Tabla 7 Indicadores de Gestión**

INDICADORES DE GESTIÓN	VALOR
EBITDA	94.338.853
Margen Operacional	6%
Razón corriente	1.66
Cubrimiento de Gastos Financieros	1,27
Rotación de Cuentas por Pagar	587
Rotación de Cuentas por Cobrar	572

Fuente: SOLING DEL SINÚ

Al respecto de los indicadores financieros, como se muestra en la **Tabla 7**, encontramos que la compañía tiene un EBITDA positivo de 94 millones COP. El margen operacional se posiciona en 6%, la razón corriente es 1.66 veces lo que indica que la empresa cuenta con uno punto seis veces de cuentas por cobrar corrientes para cubrir sus pasivos corrientes, estas cuentas por cobrar están relacionadas en su mayor porción con los subsidios pendientes de giro del Ministerio de Minas y Energía, las cuentas por cobrar tienen una rotación de 572 días en contraste con las cuentas por pagar que sus pagos son en promedio de 587 días.



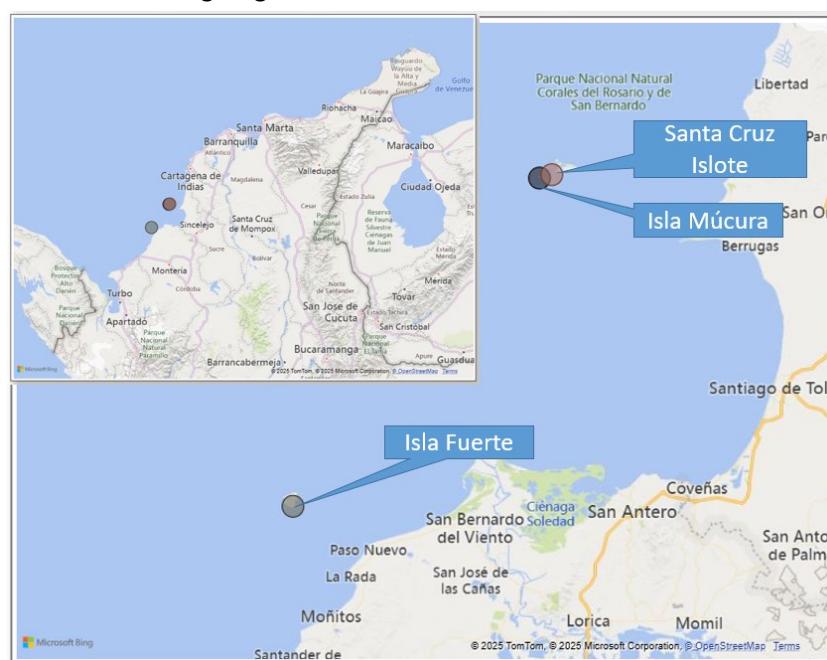
## 5.4 Aspectos Técnicos Operativos.

El operador privado SOLING realiza la prestación del servicio público de energía eléctrica en Isla Fuerte, Isla Múcara y Santa Cruz Islote (Bolívar) con sistemas distribuidos, además, en Valencia (Córdoba), Arenal, Morales y San Martín de Loba en Bolívar con Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas SISFV.

### 5.4.1 Prestación con Sistema Distribuidos.

En virtud del Contrato Especial de Aportes Bajo Condición IPSE No. 137 de 2022, el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas (IPSE) entregó a la empresa SOLING los activos de propiedad del IPSE, con el objetivo de encomendarle la gestión integral de la administración, operación y mantenimiento de las centrales de generación y los activos de distribución de energía eléctrica. De esta forma, SOLING asume la responsabilidad de prestar el servicio de energía eléctrica en las islas de Isla Fuerte, Isla Múcara y Santa Cruz Islote (Ver Figura 5), ubicadas en el departamento de Bolívar. A continuación, se presenta un análisis técnico detallado de las actividades realizadas y los resultados obtenidos en cada una de estas islas, con el fin de evaluar las condiciones de continuidad y calidad del servicio eléctrico bajo la responsabilidad de SOLING.

**Figura 5. Localización geográfica de los sistemas distribuidos de SOLING**

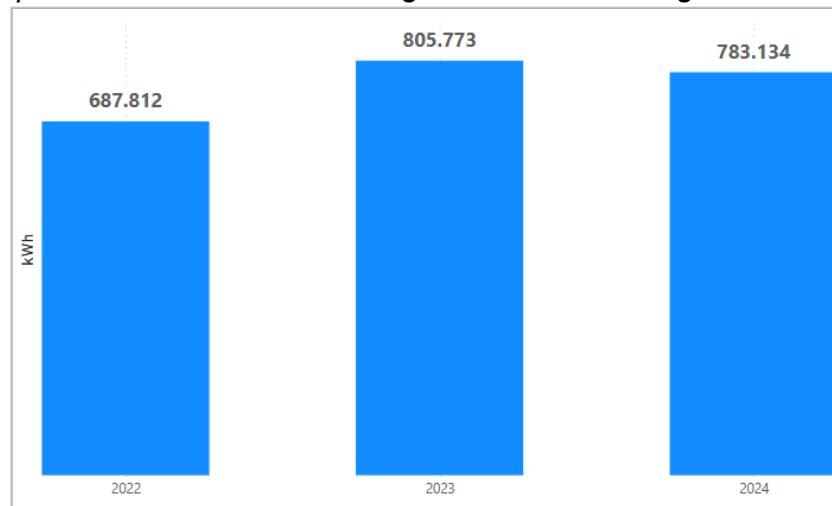


**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)



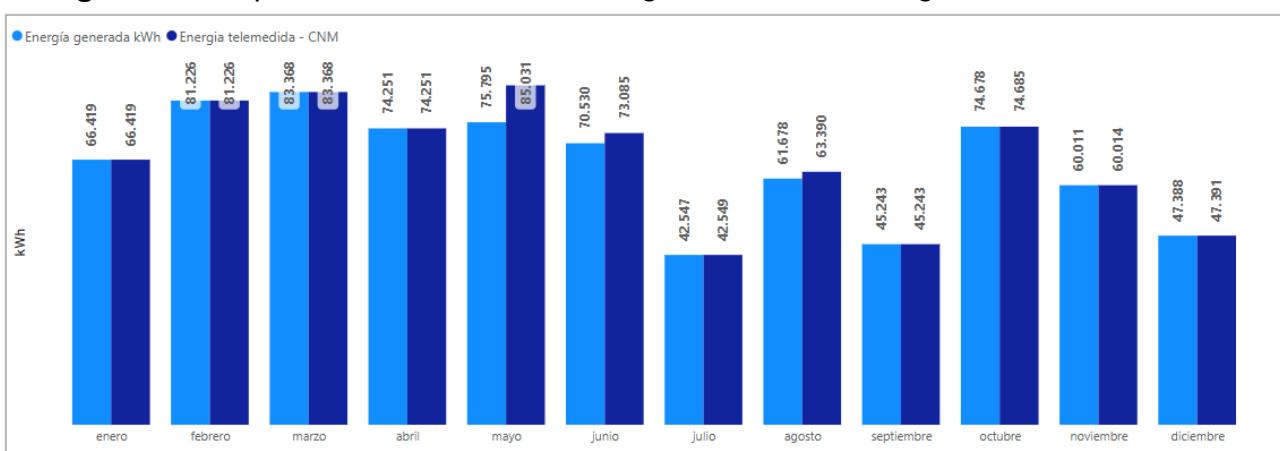
Según lo reportado en el SUI, SOLING durante el año 2024 generó en las islas 783.13 MWh con una disminución del 2.8% respecto al año 2023 (ver Figura 6.) En la Figura 7 se muestra la evolución mensual de la energía generada SUI y el registro del sistema de telemetría del CNM-IPSE, es importante mencionar que Isla Fuerte, Isla Múcura y Santa Cruz Islote, cuentan con monitoreo del CNM del IPSE.

**Figura 6. Comportamiento histórico de la generación de energía eléctrica - SOLING**



**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)

**Figura 7. Comportamiento mensual de la generación de energía eléctrica - SOLING**



**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)

En la Figura 7 se identifican discrepancias en los meses de mayo, junio y agosto de 2024 entre los datos reportados por SOLING al Sistema Único de Información (SUI) y los registros obtenidos a través de los sistemas de telemetría del Centro Nacional de Monitoreo (CNM) del IPSE. Las

inconsistencias detectadas serán detalladas posteriormente en el análisis desagregado por localidad.

En relación con el reporte de electrocombustible utilizado para la generación en el mercado atendido por SOLING durante el año 2024, se identificaron múltiples inconsistencias. Las cantidades correspondientes al cupo aprobado SUI (76.860 gal), el volumen despachado (77.709 gal), el utilizado (65.572 gal) y el retirado según facturas (73.300 gal - Figura 8) no presentan correspondencia entre sí, se evidencia una diferencia de 7.728 gal entre el electrocombustible utilizado y el retirado según facturas certificadas en el SUI. Adicionalmente, en el “FORMATO IC6. Reporte Comercial Generadores Diésel” del SUI correspondiente al periodo de diciembre de 2024, se evidenció que el prestador reportó las mismas facturas ya informadas en el mes de noviembre de 2024. Las inconsistencias detectadas serán detalladas en el análisis desagregado por localidad. Ver Figura 9.

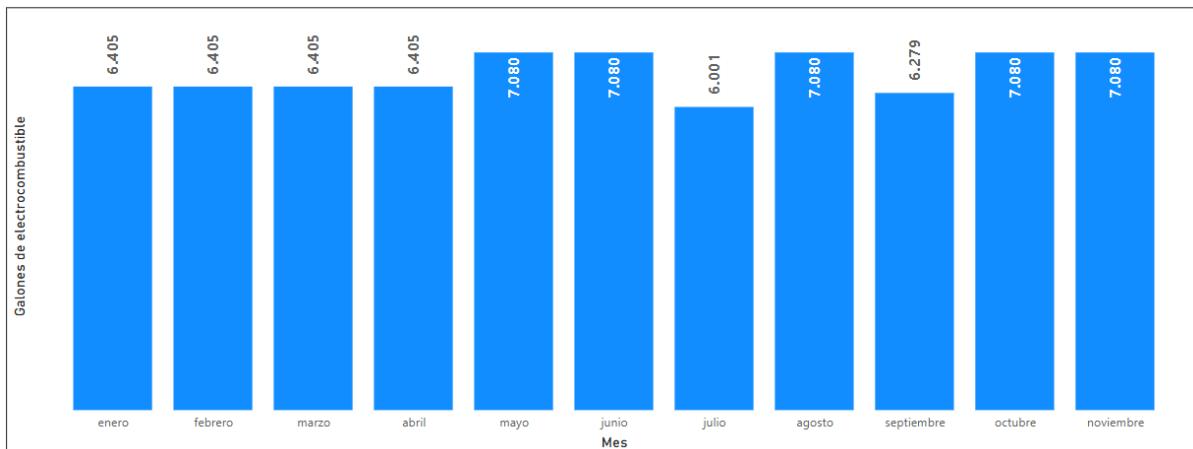
Por otro lado, según lo informado por la empresa en el marco de la evaluación integral, durante el año 2024 se presentaron 79 días sin generación en Isla Fuerte, 37 días en Santa Cruz del Islote y 5 días en Isla Múcura, todos asociados a déficit de combustible. Sin embargo, la cantidad de electrocombustible retirada se ajusta al cupo aprobado por el IPSE, lo que resulta contradictorio frente a la magnitud de las interrupciones reportadas por falta de combustible.

Es importante señalar que, mediante el radicado SSPD 20245291067842 del 04 de abril de 2024, el IPSE informó sobre la actualización del cupo de electrocombustible de SOLING para atender tres (3) localidades del municipio de Cartagena de Indias, en el departamento de Bolívar, elevando dicho cupo de 6,405 gal a 7,080 gal mensuales. Ver Tabla 8.

**Tabla 8 Actualización del cupo de combustible - SOLING**

ITE M	CÓDIGO SUI	MUNICIPIO	NOMBRE LOCALIDAD	CAPACIDAD GRUPO ELECTROGE NO (kW) SUI SEPTIEMBR E 2023	NÚMERO DE USUARIOS SUI SEPTIEMB RE 2023	CUPO MENSU AL ANTERI OR (gal)	CUPO MENSUAL ACTUALIZA DO (gal)	HORAS DIARIAS DE PRESTACI ÓN
1	1300103700005	BOLÍVAR	ISLA MÚCURA	128	64	406	406	8
2	1300103700004	BOLÍVAR	SANTA CRUZ DEL ISLOTE	100	161	1.506	1.506	10
3	1300100700001	BOLÍVAR	ISLA FUERTE	800	503	4.493	5.168	18
					<b>TOTAL</b>	<b>6405</b>	<b>7080</b>	

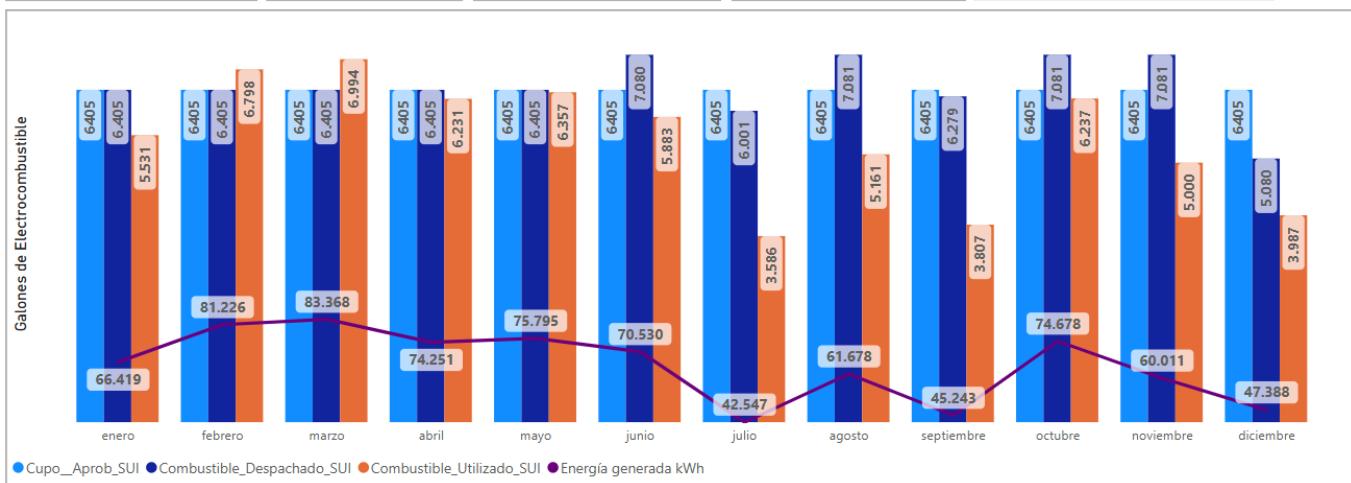
**Fuente:** Radicado SSPD 20245291067842 del 04 de abril de 2024

**Figura 8. Electrocombustible retirado según facturas 2024 - SOLING**

Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

**Figura 9. Reporte de electrocombustible 2024 - SOLING**

Energía generada anual KWh	Cupo Aprobado SUI	Combustible despachado SUI	Combustible Utilizado SUI	Combustible retirado Facturas SUI
783.134	76.860	77.708	65.572	73.300



Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

#### 5.4.2 Estructura Organizacional de SOLING

Según lo informado por el prestador, existe una estructura organizacional la cual está en cabeza de la asamblea general de accionistas y el gerente, donde se subdividen los departamentos administrativos, operaciones y mantenimiento, tal como se muestra en la Figura 10, con las siguientes responsabilidades:



**«ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS:** *Es la máxima autoridad de la empresa, se reúne cada año, para presentar los resultados de la empresa y aprobar planes de inversión y expansión de la empresa*

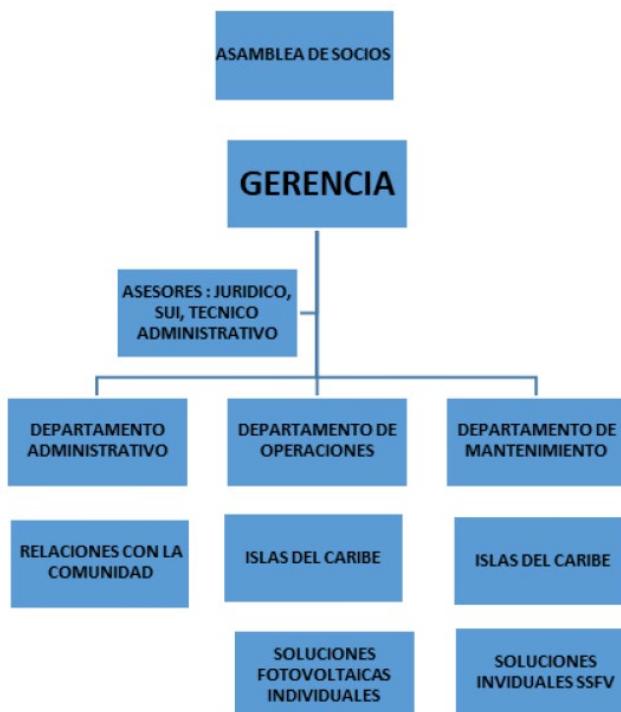
**GERENCIA GENERAL:** *Es la representante legal de la empresa, encargada de la planeación y relaciones con las entidades gubernamentales y alcaldías, planea, controla y evalúa el servicio en las islas y en los departamentos del sur de Bolívar, para su trabajo, se soporta en el asesor jurídico, asesor financiero, el asesor SUI y el asesor técnico y administrativo*

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:** *Es el encargado de las funciones contable, de manejo de la información, facturación y relaciones con la comunidad.*

**DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN:** *Es el encargado de la operación de las soluciones generadoras de energía, haciendo la programación y control de la operación, controlando inventarios, suministros, informes diarios. para las islas y las soluciones solares individuales de los municipios del sur de Bolívar*

**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO:** *Su función es mantener el buen estado de operación de las plantas, y hacer la planeación y el control de los mantenimientos contratados para las plantas y para las soluciones solares fotovoltaicas individuales del sur de Bolívar.»*

Figura 10. Estructura Organizacional - SOLING



Fuente: SOLING DEL SINÚ

### 5.4.3 LOCALIDAD ISLA FUERTE.

#### 5.4.3.1 Central de generación localidad Isla Fuerte.

La central de generación eléctrica de Isla Fuerte está conformada por un sistema híbrido Diésel - Solar fotovoltaico con almacenamiento con una potencia instalada de generación diésel de 800 kW y Solar fotovoltaica de 175 kWp (Fuera de servicio), En la Tabla 9 se presenta el detalle de la capacidad instalada para la central de generación de Isla Fuerte operada por SOLING.

Tabla 9 Capacidad Instalada de Generación Isla Fuerte

#	Tecnología	Marca	Cantidad	Capacidad (kW)	ESTADO
1	Diésel	CATERPILLAR	1	400	OPERATIVOS
2	Diésel	CATERPILLAR	1	400	OPERATIVOS
3	Solar		1	175 kWp	FUERA DE SERVICIO ENERO 2024
4	Baterías		432	3850 Ah 2V	FUERA DE SERVICIO ENERO 2024



#	Transformadores	Marca	Capacidad	ESTADO
1	Transformador		300 kVA	OPERATIVO
2	Transformador		300 kVA	OPERATIVO

Fuente: SOLING DEL SINÚ

El prestador reporta que, en la actualidad, la capacidad operativa en Isla Fuerte se limita a 800 kW, mediante generación diésel. El sistema fotovoltaico y el banco de baterías se encuentran fuera de operación desde enero de 2024. No obstante, en el reporte de información al SUI correspondiente al año 2023, la empresa SOLING no registró datos de generación asociados a recursos fotovoltaicos. Ver la **Figura 11**

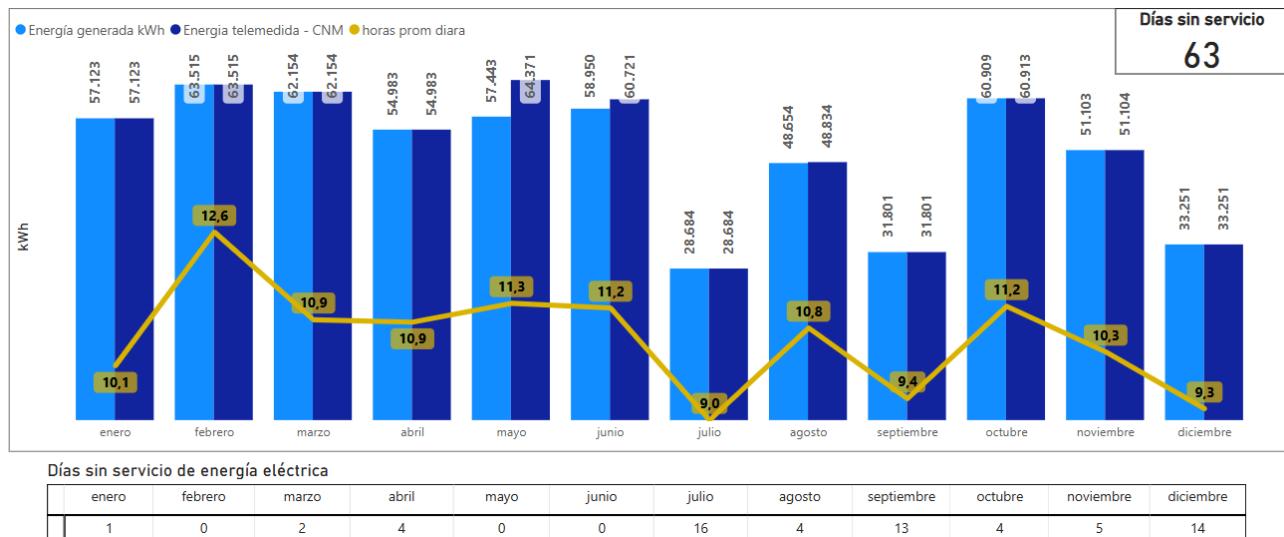
**Figura 11 Energía generada por tecnología en Isla Fuerte 2023 - SOLING**

Tipo de elemento	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Grupo eléctrico	37.775	46.350	62.498	65.449	55.498	59.453	35.668	44.670	47.223	66.145	63.526	54.779	639.034
Panel solar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>37.775</b>	<b>46.350</b>	<b>62.498</b>	<b>65.449</b>	<b>55.498</b>	<b>59.453</b>	<b>35.668</b>	<b>44.670</b>	<b>47.223</b>	<b>66.145</b>	<b>63.526</b>	<b>54.779</b>	<b>639.034</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

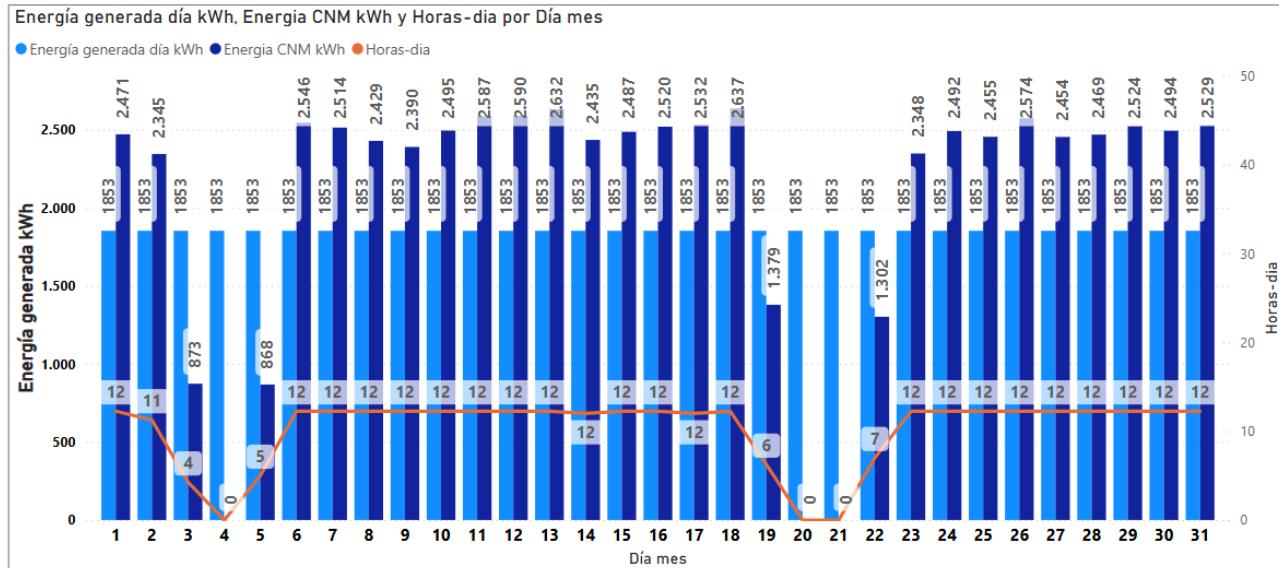
#### 5.4.3.2 Generación de Energía Eléctrica en Isla Fuerte

Con relación al comportamiento histórico de la generación de energía eléctrica en Isla Fuerte, se observa que en el año 2024 el prestador reportó una generación total de 608,57 MWh, lo que representa una disminución del 10,5 % en comparación con el año 2023 (ver Figura 12). Adicionalmente, se evidencia un deterioro en la calidad del servicio reflejado en el aumento del número de días sin suministro de energía eléctrica que pasó de 15 días en 2023 a 63 días en 2024.

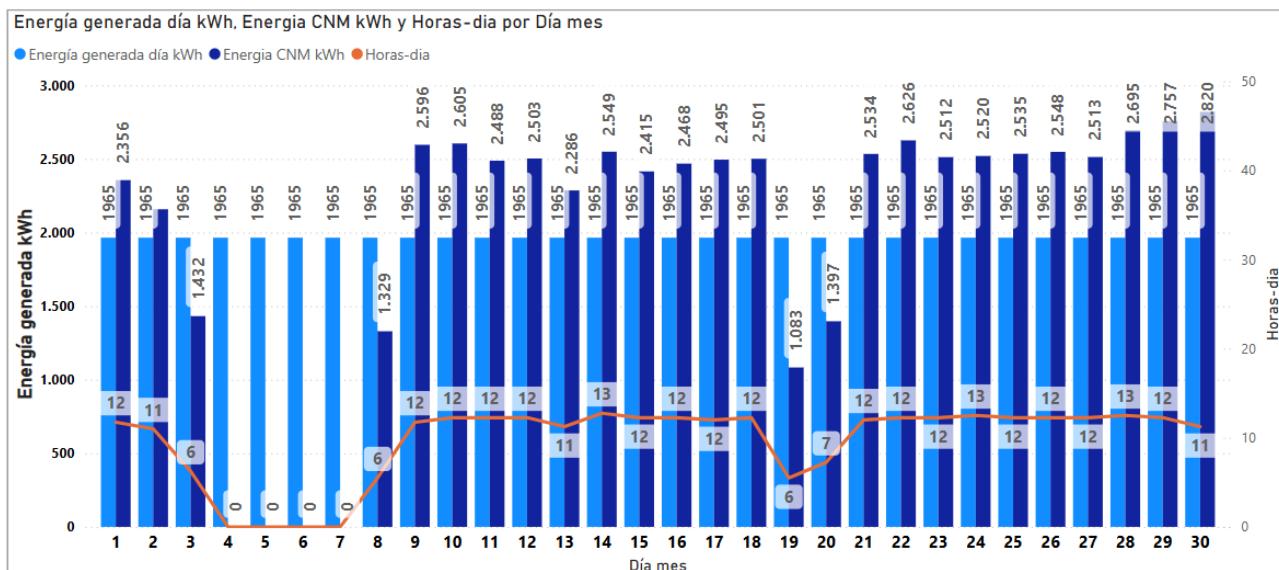
**Figura 12. Energía generada, horas promedio diarias y días sin servicio de energía eléctrica  
Isla Fuerte 2024 - SOLING****Fuente:** Sistema Único de Información (SUI) - CNM

Asimismo, se identifica una inconsistencia en el reporte de energía eléctrica generada correspondiente a los meses de mayo, junio y agosto de 2024, en los cuales el prestador certificó ante el SUI valores inferiores a los registrados en el CNM – IPSE. Adicionalmente, al analizar los registros diarios de generación para dichos períodos, se evidencia que la información reportada por el prestador no refleja la realidad operativa de la generación en Isla Fuerte, debido a que el prestador está reportando energía generada en días que la telemetría registra no prestación del servicio de energía. Ver

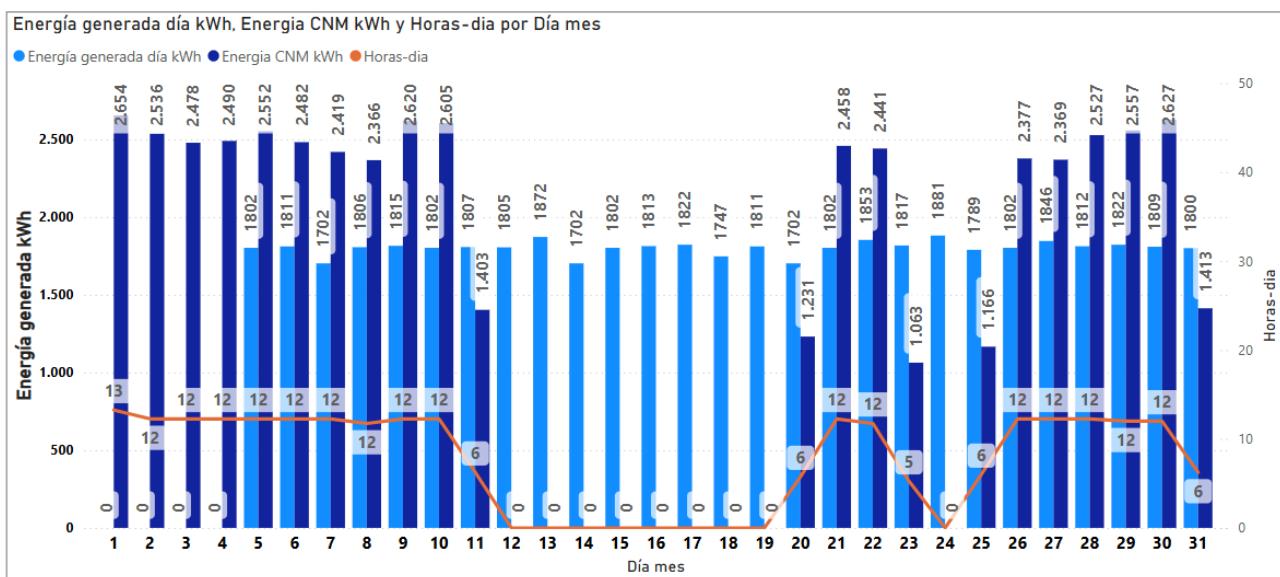
Figura 13, Figura 14 y Figura 15.

**Figura 13. Energía generada diaria mayo de 2024 en Isla Fuerte - SOLING**

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

**Figura 14. Energía generada diaria junio de 2024 en Isla Fuerte - SOLING**

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

**Figura 15. Energía generada diaria agosto de 2024 en Isla Fuerte - SOLING**

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

Durante el año 2024, en la localidad de Isla Fuerte, SOLING reportó una generación total de 608.570 kWh, utilizando 50.208 galones de electrocombustible, lo que corresponde a una eficiencia constante de 12,12 kWh/gal.

El cupo total aprobado por el IPSE para el periodo fue de 59.316 gal, mientras que el volumen de combustible despachado registrado en el SUI alcanzó los 51.141 gal, evidenciando que ni el total despachado ni el utilizado alcanzaron el cupo asignado.

A partir del mes de mayo, el cupo mensual aprobado aumentó de 4.493 gal a 5.168 gal, en línea con lo comunicado por el IPSE mediante radicado SSPD 20245291067842 del 4 de abril de 2024. Sin embargo, este ajuste no se refleja de manera uniforme en los volúmenes despachados ni utilizados durante los meses posteriores, con variaciones significativas en meses como junio, julio, septiembre y diciembre, estas diferencias evidencian inconsistencias en la relación entre el cupo aprobado, el combustible despachado y el efectivamente utilizado en Isla Fuerte durante el 2024. Ver Tabla 10.



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Tabla 10 reporte de electrocombustible 2024 - Isla Fuerte - SOLING**

Mes	Energía generada kWh SUI	Cupo Aprobado IPSE (Gal)	Combustible Despachado SUI (Gal)	Combustible Utilizado SUI (Gal)	Eficiencia kWh/Gal
enero	57.123	4.493	4.493	4.713	12,12
febrero	63.515	4.493	4.493	5.240	12,12
marzo	62.154	4.493	4.493	5.128	12,12
abril	54.983	4.493	4.493	4.536	12,12
mayo	57.443	5.168	4.493	4.740	12,12
junio	58.950	5.168	3.001	4.863	12,12
julio	28.684	5.168	4.210	2.366	12,12
agosto	48.654	5.168	4.967	4.014	12,12
septiembre	31.801	5.168	3.000	2.624	12,12
octubre	60.909	5.168	4.967	5.025	12,12
noviembre	51.103	5.168	4.967	4.216	12,12
diciembre	33.251	5.168	3.564	2.743	12,12
<b>TOTALES</b>	<b>608.570</b>	<b>59.316</b>	<b>51.141</b>	<b>50.208</b>	<b>12,12</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – CNM

**5.4.4 LOCALIDAD ISLA MÚCURA.**

La central de generación eléctrica de Isla Múcara está conformada por un sistema híbrido Diésel - Solar fotovoltaico con almacenamiento con una potencia instalada de generación diésel de 142,8 kW y Solar fotovoltaica de 30 kWp (Fuera de servicio), En la Tabla 11 se presenta el detalle de la capacidad instalada para la central de generación de la Isla operada por SOLING.

**Tabla 11 Capacidad Instalada de Generación Isla Múcara**

#	Tecnología	Marca	Cantidad	Capacidad	ESTADO
1	Diésel	CUMMINS	1	142,8 kW	OPERATIVO
2	Solar		1	30 kWp	FUERA DE SERVICIO NOVIEMBRE 2023
3	baterías	baterías 2500 Ah 2V	96		FUERA DE SERVICIO NOVIEMBRE 2023

#	Tecnología	Marca	Cantidad	Capacidad	ESTADO
1	Transformador 400/214 V		1	150 kVA	OPERATIVO

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM



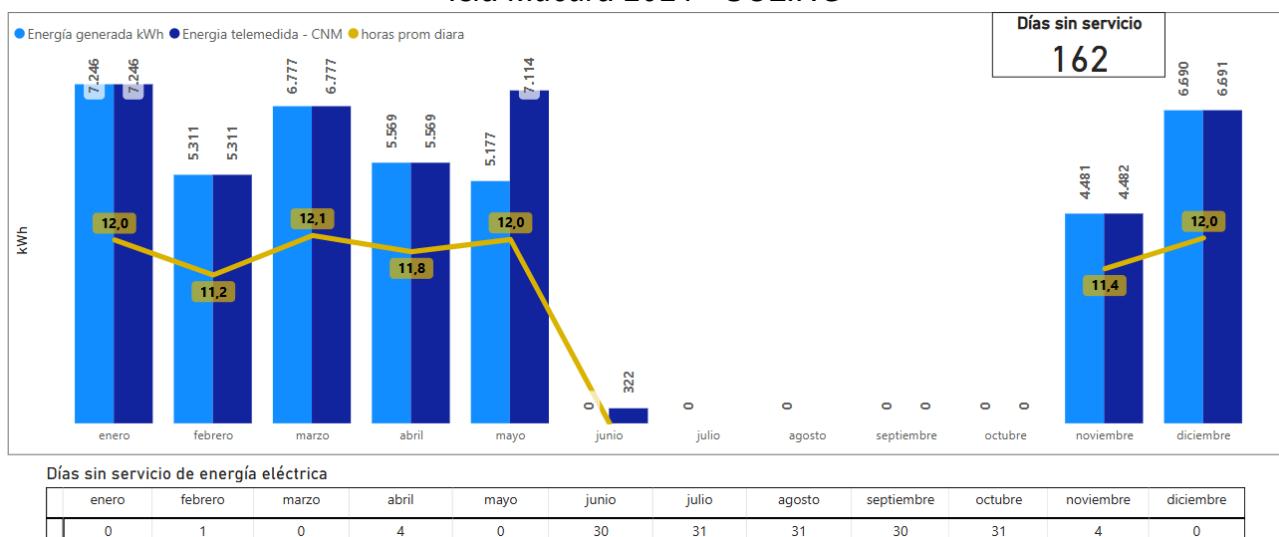
El prestador reporta que, en la actualidad, la capacidad operativa en Isla Múcara se limita a 142.8 kW, mediante generación diésel. El sistema fotovoltaico y el banco de baterías se encuentran fuera de operación desde noviembre de 2023.

#### 5.4.4.1 Generación de Energía Eléctrica en Isla Múcara

Con relación al comportamiento histórico de la generación de energía eléctrica en Isla Múcara, se observa que en el año 2024 el prestador reportó una generación total de 41,25 MWh, lo que representa una disminución del 44 % en comparación con el año 2023 (ver Figura 16). Adicionalmente, se evidencia un deterioro en la calidad del servicio, reflejado en el aumento del número de días sin suministro de energía eléctrica, que pasó de 10 días en 2023 a 162 días en 2024.

En este contexto, se advierte una grave interrupción en la prestación del servicio eléctrico en Isla Múcara, con un total de 162 días sin energía, concentrados principalmente entre los meses de junio a octubre. De acuerdo con la información reportada por la empresa prestadora, esta situación se atribuye a un daño en el grupo electrógeno, lo que evidencia deficiencias en la capacidad de respuesta y mantenimiento del sistema de generación por parte de SOLING.

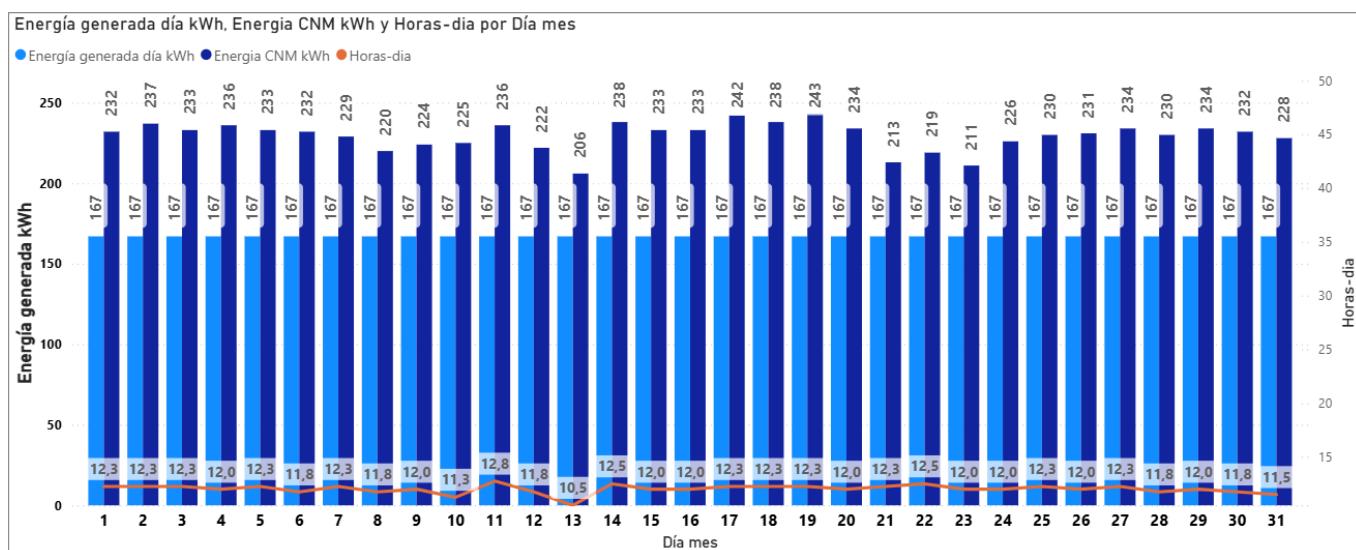
**Figura 16 Energía generada, horas promedio diarias y días sin servicio de energía eléctrica Isla Múcara 2024 - SOLING**



**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI) - CNM

Asimismo, se identifica una inconsistencia en el reporte de energía eléctrica generada correspondiente al mes de mayo de 2024, en el cual el prestador certificó ante el SUI valores inferiores a los registrados en el CNM – IPSE. Adicionalmente, al analizar los registros diarios de generación se evidencia que la información reportada por el prestador no refleja la realidad operativa de la generación en Isla Múcura, debido a que el prestador está reportando la misma energía generada durante todos los días del mes. Ver Figura 17.

**Figura 17. Energía generada diaria mayo de 2024 en Isla Múcura - SOLING**



Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

En relación con el reporte de información asociada al uso de electrocombustible para la generación de energía en Isla Múcura, se identificó que la empresa SOLING suministró información incorrecta. Al parecer, para el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2024, se reportaron datos correspondientes al "FORMATO IC6. Reporte Comercial Generadores Diésel", cruzando indebidamente información de la prestación de la localidad de Santa Cruz del Islote.

Como resultado, no es posible realizar un análisis confiable y específico sobre la gestión del electrocombustible en Isla Múcura, debido a la inconsistencia y falta de precisión en los datos certificados por SOLING. Ver **Figura 18**

**Figura 18 Reporte de electrocombustible 2024 - Isla Múcara y Santa Cruz Islote – SOLING**  
Santa Cruz Islote

Mes	Energía generada kWh	Cupo Aprobado IPSE (Gal)	Cupo Reportado SUI (Gal)	Combustible Despachado SUI (Gal)	Combustible Utilizado SUI (Gal)	Eficiencia kWh/Gal
enero	2.050	1.506	1.506	1.506	638	3,21
febrero	12.400	1.506	1.506	1.506	467	26,55
marzo	14.437	1.506	1.506	1.506	596	24,22
abril	13.699	1.506	1.506	406	490	27,96
mayo	13.175	1.506	1.506	406	457	28,83
junio	11.580	1.506	406	2.079	-	
julio	13.863	1.506	406	380	-	
agosto	13.024	1.506	406	449	-	
septiembre	13.442	1.506	406	1.999	-	
octubre	13.769	1.506	406	449	-	
noviembre	4.427	1.506	406	449	394	11,24
diciembre	7.447	1.506	406	322	589	12,64
<b>TOTALES</b>	<b>133.313</b>	<b>18.072</b>	<b>10.372</b>	<b>11.457</b>	<b>3.631</b>	<b>36,72</b>

**Isla Múcara**

Mes	Energía generada kWh	Cupo Aprobado IPSE (Gal)	Cupo Reportado SUI (Gal)	Combustible Despachado SUI (Gal)	Combustible Utilizado SUI (Gal)	Eficiencia kWh/Gal
enero	7.246	406	406	406	180	40,26
febrero	5.311	406	406	406	1.091	4,87
marzo	6.777	406	406	406	1.270	5,34
abril	5.569	406	406	1.506	1.205	4,62
mayo	5.177	406	406	1.506	1.160	4,46
junio	0	406	1.506	2.000	1.020	-
julio	0	406	1.506	1.411	1.220	-
agosto	0	406	1.506	1.665	1.147	-
septiembre	0	406	1.506	1.280	1.183	-
octubre	0	406	1.506	1.665	1.212	-
noviembre	4.481	406	1.506	1.665	390	11,49
diciembre	6.690	406	1.506	1.194	655	10,21
<b>TOTALES</b>	<b>41.251</b>	<b>4.872</b>	<b>12.572</b>	<b>15.110</b>	<b>11.733</b>	<b>3,52</b>

A partir del análisis de los reportes y la comparación de la información, se presume que la información reportada para Isla Múcara corresponde en realidad a Santa Cruz del Islote y viceversa

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

#### 5.4.5 LOCALIDAD SANTA CRUZ ISLOTE.

La central de generación eléctrica de Santa Cruz Islote está conformada por un sistema híbrido Diésel - Solar fotovoltaico con almacenamiento con una potencia instalada de generación diésel de 170 kW y Solar fotovoltaica de 67.5 kWp (Fuera de servicio), en la **Tabla 12** se presenta el detalle de la capacidad instalada para la central de generación de Santa Cruz Islote operada por SOLING.

**Tabla 12 Capacidad Instalada de Generación Santa Cruz Islote**

#	Tecnología	Marca	Cantidad	Capacidad	ESTADO
1	Diésel	PEGASSUS	1	170 kW	OPERATIVO
2	Solar	-	1	67.5 kWp	FUERA DE SERVICIO DIC 23
3	baterías	baterías 4800 Ah 2V	144		FUERA DE SERVICIO DIC 23

#	Tecnología	Marca	Cantidad	Capacidad	ESTADO
1	Transformador 400/214 V		1	150 kVA	OPERATIVO

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

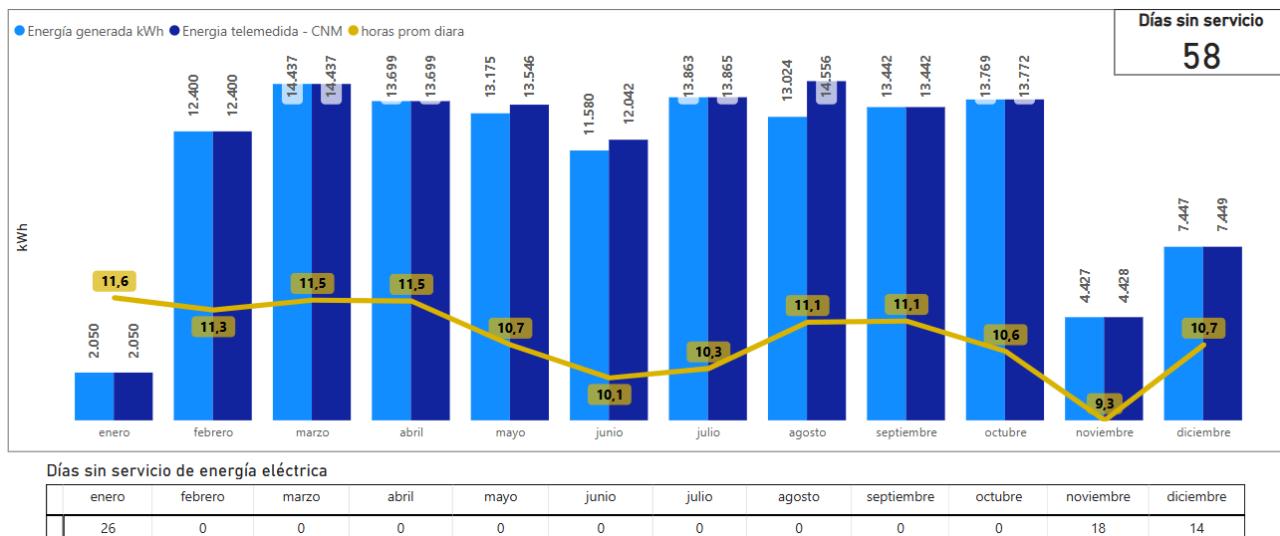


El prestador reporta que, en la actualidad, la capacidad operativa en Santa Cruz Islote se limita a 142,8 kW, mediante generación diésel. El sistema fotovoltaico y el banco de baterías se encuentran fuera de operación desde diciembre de 2023.

#### 5.4.5.1 Generación de Energía Eléctrica en Santa Cruz Islote

Con relación al comportamiento histórico de la generación de energía eléctrica en Santa Cruz Islote, se observa que en el año 2024 el prestador reportó una generación total de 133,31 MWh, lo que representa un incremento del 156 % en comparación con el año 2023 (ver Figura 19), este incremento en la energía eléctrica generada coincide con la información registrada en los sistemas de telemetría del CNM - IPSE. Adicionalmente, se evidencia una disminución en el número de días sin suministro de energía eléctrica, que pasó de 100 días en 2023 a 58 días en 2024.

**Figura 19 Energía generada, horas promedio diarias y días sin servicio de energía eléctrica Santa Cruz Islote - SOLING**



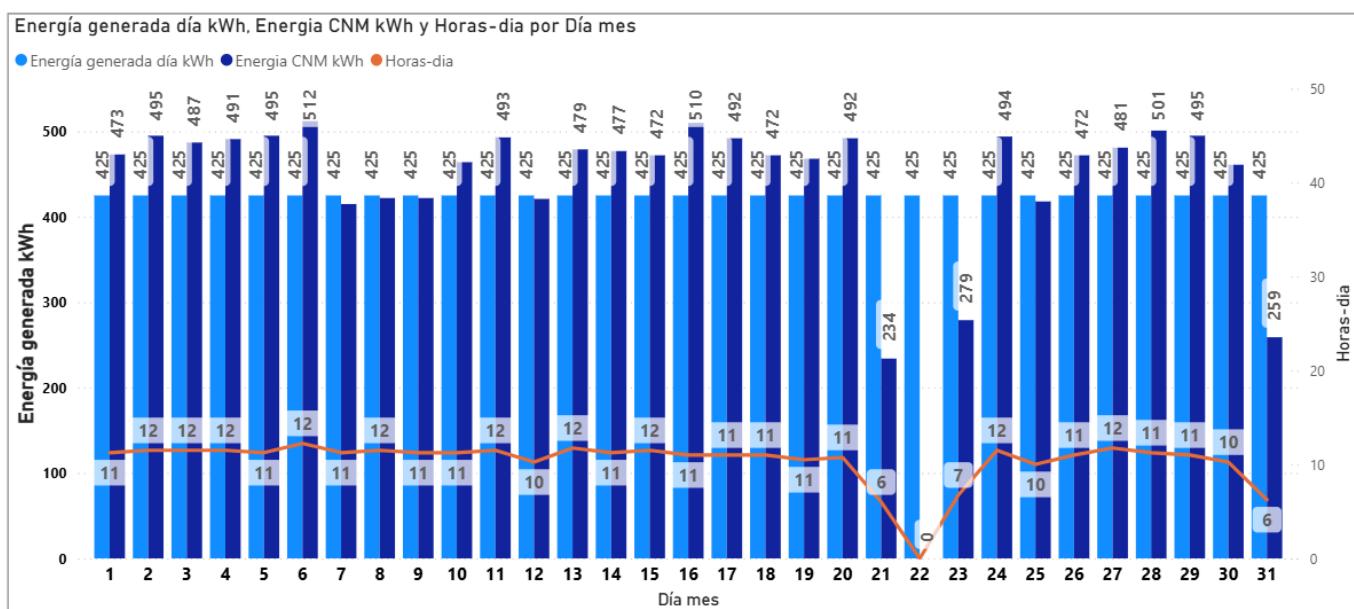
Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

Igualmente, como en la localidad Isla Fuerte, en la información certificada para Santa Cruz Islote se identifica una inconsistencia en el reporte de energía eléctrica generada correspondiente a los meses de mayo, junio y agosto de 2024, en los cuales el prestador certificó ante el SUI valores

inferiores a los registrados en el CNM – IPSE. Adicionalmente, al analizar los registros diarios de generación para dichos períodos, se evidencia que la información reportada por el prestador no refleja la realidad operativa de la generación en Santa Cruz Islote, debido a que el prestador está reportando energía generada en días en que la telemetría registra no prestación del servicio de energía. Ver Figura 20,

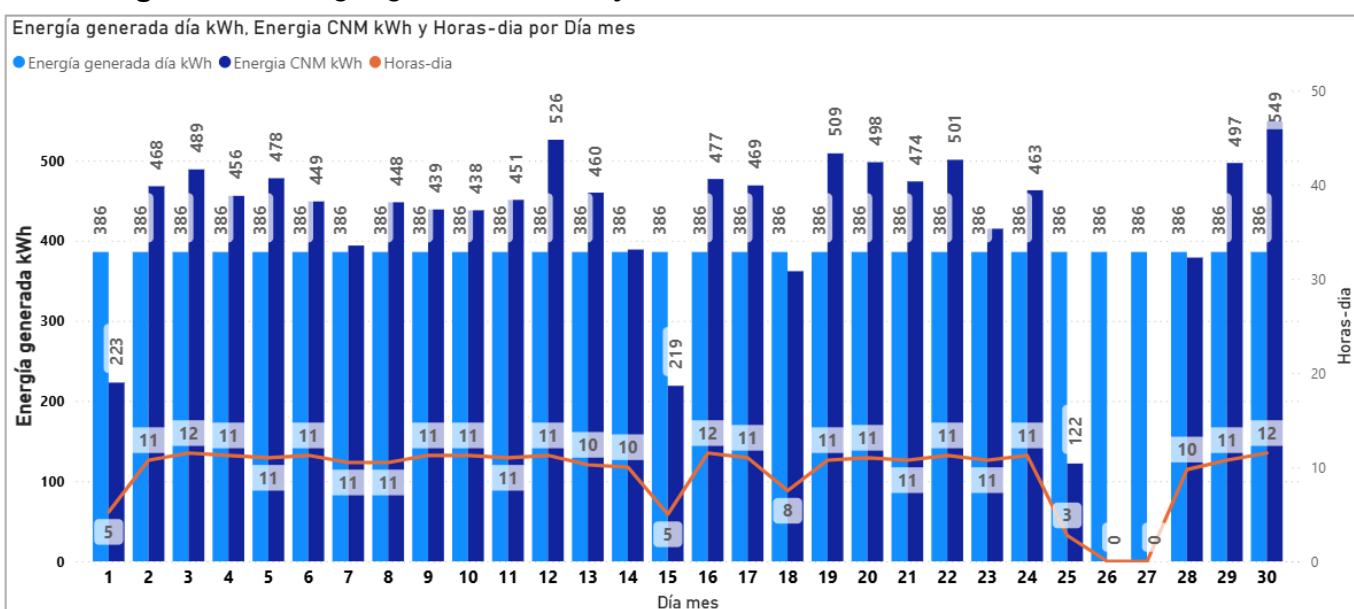
Figura 21 y Figura 22.

**Figura 20. Energía generada diaria mayo de 2024 en Santa Cruz Islote - SOLING**



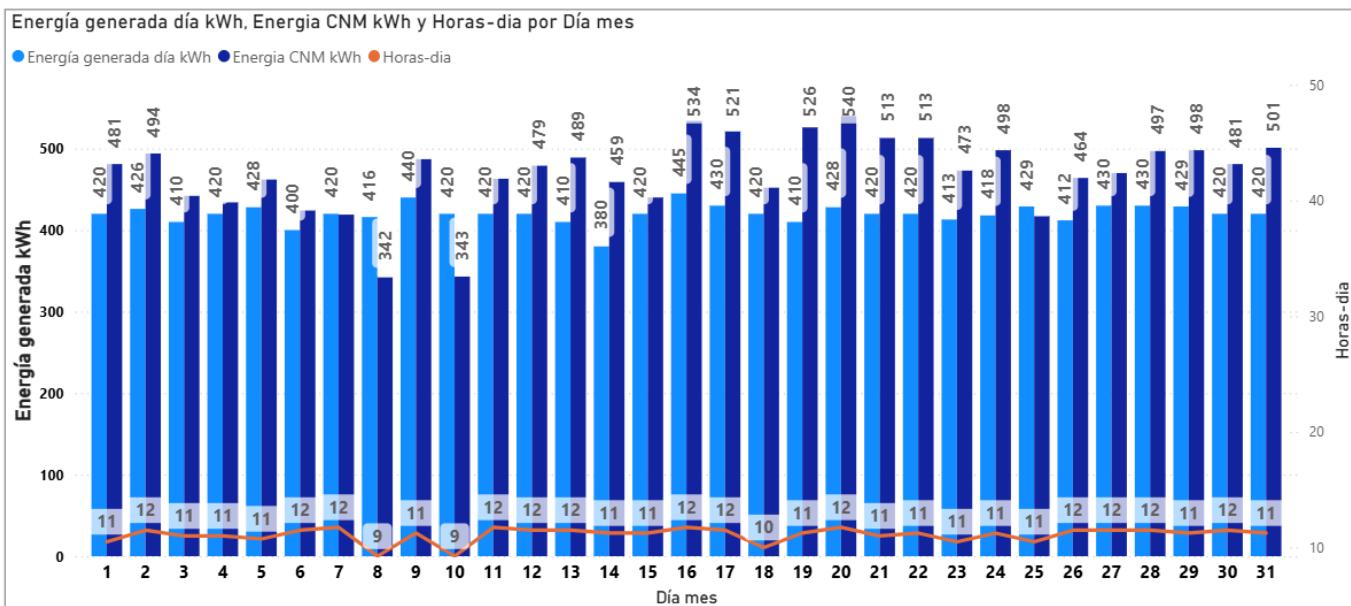
Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

**Figura 21. Energía generada diaria junio de 2024 en Santa Cruz Islote - SOLING**



Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

**Figura 22. Energía generada diaria agosto de 2024 en Santa Cruz Islote - SOLING**



Fuente: Sistema Único de Información (SUI) - CNM

Respecto a la gestión del electrocombustible realizada por SOLING, como se mencionó en el análisis efectuado para Isla Múcara, no es posible llevar a cabo una evaluación confiable y específica sobre dicha gestión en Santa Cruz Islote, debido a la inconsistencia y falta de precisión en los datos certificados por SOLING en el SUI.

#### 5.4.6 Mantenimiento de sistemas distribuidos

Según lo informado por el prestador SOLING respecto al mantenimiento preventivo en la actividad de generación con grupos electrógenos, se tiene implementado un plan de mantenimiento estructurado en dos niveles:

*“El mantenimiento preventivo, está realizado en dos actividades principales, una que está enfocada en la operación diaria de los equipos, al hacer el chequeo del equipo antes de ponerlo en operación y la segunda que corresponde a los mantenimientos de cambios de filtros y aceite lubricante la cual se realiza cada 250 horas de servicio del equipo.”*

En revisión de la información cargada al Sistema Único de Información (SUI) en el “Formato IT2. Mantenimientos”, en cumplimiento de la Resolución SSPD 20211000859995 para la vigencia 2024, se evidenció lo siguiente:

- Se reportaron un total de 29 actividades de mantenimiento distribuidas entre las localidades de Isla Fuerte, Isla Múcura y Santa Cruz de Islote, Las intervenciones registradas corresponden principalmente a mantenimientos rutinarios, centrados en cambios de aceite y filtros. Ver **Tabla 13**.
- No se reportan actividades durante el primer trimestre del año (enero-marzo), lo que representa una omisión relevante considerando las necesidades de mantenimiento continuo de los grupos electrógenos.
- En el caso particular de Isla Múcura, se evidencia que no se ejecutaron mantenimientos rutinarios con frecuencia mensual, a diferencia de las otras dos localidades.
- No se reportan mantenimientos correctivos, lo que resulta atípico en sistemas de generación con operación regular y según las intervenciones de tipo correctivo informadas por SOLING
- Se presume que no se reportó al SUI la totalidad de las intervenciones realizadas sobre la infraestructura, lo cual limita el seguimiento técnico, la trazabilidad de fallos y la evaluación del estado real de los activos.

**Tabla 13 Registros Formato IT2. Mantenimientos – Diésel 2024 - SOLING**

NOMBRE_LOCALIDAD	AÑO	MES	MANTENIMIENTO REALIZADO	CANTIDAD
ISLA FUERTE	2024	abril	Cambio de filtros de aceite	1
ISLA FUERTE	2024	octubre	Cambio de filtros de aceite	1
ISLA FUERTE	2024	agosto	CAMBIO DE FILTROS DE ACPM	1
ISLA FUERTE	2024	diciembre	CAMBIO DE FILTROS DE ACPM	1
ISLA FUERTE	2024	abril	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
ISLA FUERTE	2024	mayo	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
ISLA FUERTE	2024	junio	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	2
ISLA FUERTE	2024	julio	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
ISLA FUERTE	2024	septiembre	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
ISLA FUERTE	2024	noviembre	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
ISLA MUCURA	2024	abril	Cambio de filtros de aceite	1
ISLA MUCURA	2024	abril	CAMBIO DE FILTROS DE ACPM	1
ISLA MUCURA	2024	mayo	CAMBIO DE FILTROS DE ACPM	1

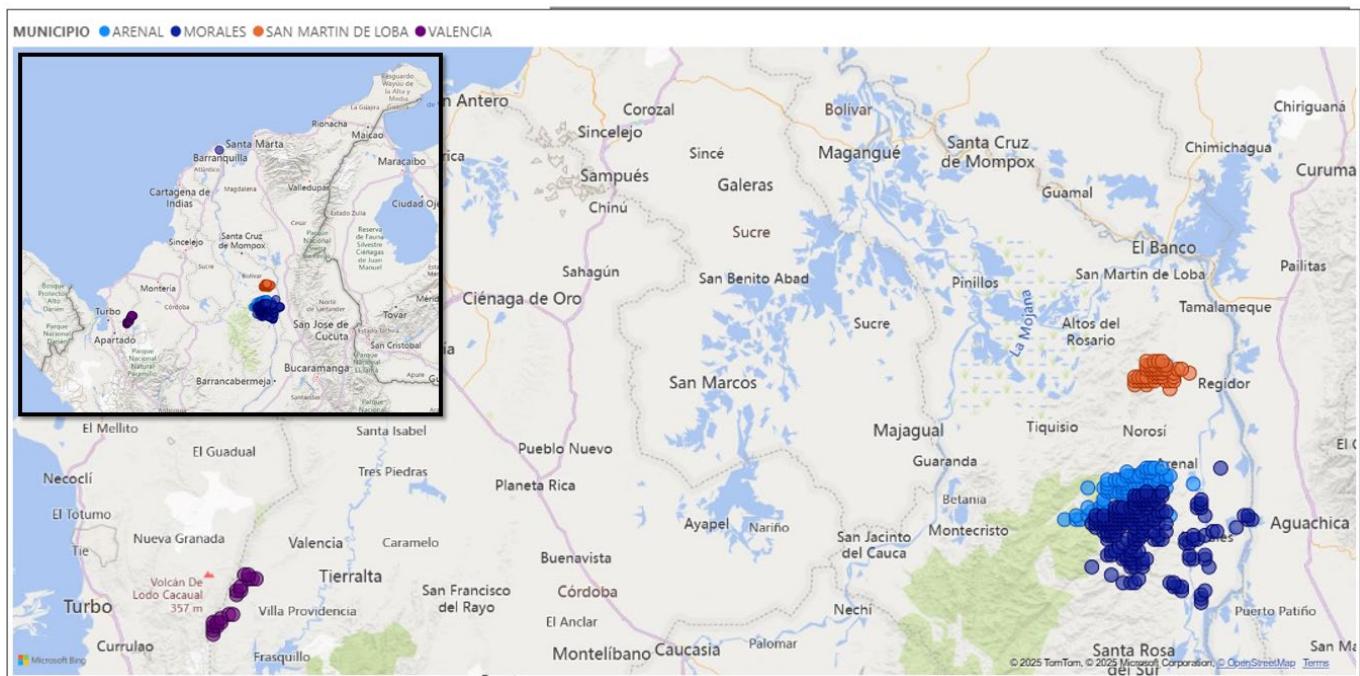


NOMBRE_LOCALIDAD	AÑO	MES	MANTENIMIENTO REALIZADO	CANTIDAD
ISLA MUCURA	2024	junio	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	2
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	abril	Cambio de filtros de aceite	1
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	junio	Cambio de filtros de aceite	2
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	julio	Cambio de filtros de aceite	2
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	noviembre	Cambio de filtros de aceite	2
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	mayo	CAMBIO DE FILTROS DE ACPM	1
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	septiembre	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE	1
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	mayo	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	agosto	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	octubre	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
SANTA CRUZ DE ISLOTE	2024	diciembre	CAMBIOS DE FILTROS Y ACEITE EN EL MOTOR	1
<b>TOTAL</b>				<b>29</b>

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)

#### 5.4.7 Prestación con Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas - SISFV.

SOLING es la empresa encargada de la administración, mantenimiento y gestión comercial de 751 Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV) implementadas en los municipios de Valencia (Córdoba), Arenal, Morales y San Martín de Loba en Bolívar, ver Figura 23. Como prestador responsable del servicio, SOLING garantiza el adecuado funcionamiento de los sistemas solares fotovoltaicos, asegurando la continuidad del servicio de energía eléctrica. A continuación, se realizará el análisis técnico detallado de las actividades llevadas a cabo por SOLING en términos de operación, mantenimiento en cada uno de los municipios mencionados.

**Figura 23. Localización geográfica de las SISFV - SOLING**

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Adicionalmente, el prestador remitió el inventario de los Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales (SISFV) sobre los cuales actualmente realiza actividades de administración, operación y mantenimiento. En dicho inventario, que se presenta a continuación, se registran un total de 751 SISFV con una potencia instalada total aproximada de 1,05 MWp.

#### 5.4.7.1 SISFV fuera de servicio o no encontradas

Dentro del inventario reportado por el prestador Soling, la empresa informa que tiene detectados 90 Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales (SISFV) que presentan novedades relacionadas con el sistema de almacenamiento, específicamente debido al cumplimiento de la vida útil de las baterías.

Aunque estas SISFV no están fuera de operación, su funcionamiento se ve limitado al periodo de irradiación solar, ya que no cuentan con capacidad de almacenamiento energético. Esta



condición impide el suministro eléctrico durante la noche o en condiciones de baja radiación, lo que afecta el nivel de servicio<sup>1</sup> que puede ofrecer SOLING a estos suscriptores.

Las novedades se concentran en dos localidades:

- Vereda Barahonda (código SUI 1304200000002): 27 SISFV con novedad en batería.
- Vereda La Bonita (código SUI 1304200400001): 63 SISFV con novedad en batería.

Se recomienda a SOLING implementar un plan programado de reposición de baterías, o bien coordinar con los propietarios de los activos para definir los pasos necesarios a seguir y normalizar el servicio a los suscriptores de SISFV sin almacenamiento.

De la revisión de la información reportada por SOLING en el sistema de información PROMAIL, particularmente en el “Formato de Cargue Usuarios SISFV - NdS Ofertado”, no se identifica actualización correspondiente a la vigencia 2024 en los registros de almacenamiento y nivel de servicio asociados a los 90 suscriptores cuyas SISFV presentan la novedad “BATERÍA CUMPLÍÓ LA VIDA ÚTIL”.

#### **5.4.7.2 Mantenimiento de las SISFV**

Con base en la información remitida por el prestador correspondiente a las visitas de mantenimiento realizadas durante el año 2024, se observa que de los 751 usuarios atendidos por SOLING, 696 han recibido al menos una visita técnica, lo que representa una cobertura del 92,7 % del total. Sin embargo, se identifica que 55 usuarios (7,3 %) no registran visitas durante esta vigencia, lo que evidencia una brecha en el seguimiento y mantenimiento de los sistemas SISFV, con posibles implicaciones en su funcionamiento y continuidad operativa.

---

<sup>1</sup> Nivel de servicio: El nivel de servicio será la combinación de las siguientes tres condiciones definidas en el Acuerdo Especial celebrado entre el usuario y el prestador del servicio: i) tipo de sistema, que podrá ser en corriente directa, DC, o en corriente alterna, AC; ii) almacenamiento, que podrá ofrecerse o no ofrecerse; iii) cantidad mínima de energía, expresada en vatios hora, Wh, que podrá consumir un usuario en un día.



Para el año 2024, 568 usuarios recibieron 1 visita, 103 usuarios recibieron 2 visitas, 21 usuarios recibieron 3 visitas, 4 usuarios recibieron 4 visitas y 55 usuarios no recibieron visita de mantenimiento.

Sin embargo, al revisar la información certificada por SOLING en el Sistema Único de Información (SUI), específicamente en el “FORMATO IT2. Mantenimientos”, en cumplimiento de la Resolución No. SSPD-20211000859995, se evidencia una inconsistencia respecto al número de mantenimientos reportados en el marco de la evaluación integral. En el SUI solo se registran 454 actividades de mantenimiento, lo cual no concuerda con las 696 visitas reportadas en la información solicitada en el marco de la evaluación integral del año 2024. Esta diferencia sugiere que el prestador no ha reportado al SUI la totalidad de las actividades de mantenimiento realizadas en las SISFV. Ver Tabla 14

**Tabla 14 Registros Formato IT2. Mantenimientos SISFV 2024 - SOLING**

Año	Tipo de Mantenimiento	Mantenimiento Realizado	Cantidad
2024	Preventivo	LAVADO Y/O LIMPIEZA DE PANELES SOLARES	328
2024	Preventivo	LIMPIEZA Y AJUSTE DE INVERSOR	5
2024	Preventivo	REVISION CABLEADO DE EQUIPOS	4
2024	Preventivo	REVISION CABLES SOLARES	46
2024	Preventivo	REVISION DE DIP SWITCH DEL INVERSOR	23
2024	Preventivo	REVISION ESTADO CONTROLADOR DE CARGA	21
2024	Preventivo	REVISION ESTADO DE FIJACION PANELES SOLARES	10
2024	Preventivo	REVISION VOLTAJE PANELES	8
2024	Preventivo	VOLTAJE SALIDA DE INVERSOR	8
<b>TOTAL</b>			<b>453</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

#### 5.4.7.3 Muestra de verificación de Mantenimiento de las SISFV

Con el fin de verificar la realización de las actividades de mantenimiento en los diferentes municipios donde SOLING lleva a cabo las actividades de AMGC, se solicitó al prestador la documentación que respalde la ejecución de dichas actividades en una muestra de 100 suscriptores, distribuidos en los municipios atendidos por SOLING a través del SISFV. En respuesta al requerimiento, el prestador envió información de “ACTAS DE VISITA Y/O MANTENIMIENTO” correspondientes a usuarios que no formaban parte de la muestra solicitada. Además, en dichas actas no se registra el NIU de los suscriptores, lo que dificultó el cruce de la



información con la muestra indicada. Esto sugiere que el prestador podría estar enfrentando dificultades para hacer un seguimiento adecuado de las actividades en terreno.

En relación con lo anterior, el análisis de la muestra de 100 suscriptores enviada por SOLING arroja los siguientes resultados: de los 100 suscriptores, SOLING suministró los soportes de mantenimiento correspondientes al año 2024 para 67 usuarios, de los cuales 50 cuentan con una sola visita registrada y 14 con dos visitas. No obstante, no se encontraron registros de visitas para 33 suscriptores. Es importante resaltar que, según la metodología de remuneración establecida en la Resolución CREG 101 026<sup>2</sup> de 2022, se remunera un mínimo de dos visitas de mantenimiento, lo cual no se ha cumplido en todos los casos de la muestra analizada.

## 5.5 Aspectos Comerciales Y Tarifarios

El presente ítem contempla el análisis de los aspectos comerciales, siendo estos afines con los suscriptores, como lo son el proceso: de facturación, consumo, recaudo, costo de prestación del servicio, tarifas aplicadas, subsidios.

### 5.5.1 Número de Suscriptores

De acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) a diciembre de 2024, en el formato IC1 “Información Comercial para los sectores Residenciales/No Residenciales” aplicable a sistemas con generación distribuida, se observa que la empresa atiende a un total de 791 suscriptores en las localidades del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias – Bolívar, así (Ver **Tabla 15**):

**Tabla 15 - Suscriptores Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias**

Localidad	Estrato 1	Comerciales	Oficiales
ISLA FUERTE	491	64	5
Isla Múcura	65	1	0
Santa Cruz del Islote	165	0	0
Total	721	65	5

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

<sup>2</sup> se toma en consideración que con la metodología propuesta se tiene previsto el reconocimiento de dos visitas de mantenimiento preventivo en el año, durante las cuales se puede programar la celebración del Acuerdo Especial.



Así mismo, de acuerdo con la información reportada a través del formato IUF1 "Comercial y Tarifarios", para suscriptores atendidos a través de SISFV se observó que, a diciembre de 2024, la empresa atiende un total de 751 suscriptores distribuidos en los siguientes departamentos, municipios y localidades Ver **Tabla 16**:

Tabla 16 - Suscriptores con SISFV

Departamento	Municipio	Nombre Localidad	Suscriptores
BOLÍVAR	ARENAL	BARAHONDA	27
		LA BONITA	63
		LAS DORADAS	33
		SAN AGUSTÍN	77
	MORALES	BUENOS AIRES	20
		CANELO	2
		CAÑO VIEJO	3
		CARRIZAL	5
		CASERIO	5
		CORCOVADO	29
		CORCOVADO / PORVENIR	17
		CORCOVADO/ URBANO	7
		EL REFLEJO	10
		HONDA ALTA	8
		HONDA BAJA	10
		LA CAOBA	22
		LA CHAMBA	1
		LA CONFORMIDAD 1	10
		LA CONFORMIDAD 2	8
		LA CONFORMIDAD 3	8
		LA CUCHILLA	20
		LA ESTRELLA	3
		LA FLORIDA	11
		LA GUASIMA	24
		LA UNION	8
		MEDIABANDA	13
		MICOAHUMADO	18
		PORVENIR	21
		PROGRESO ALTO	7
		PROGRESO BAJO	36



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



Departamento	Municipio	Nombre Localidad	Suscriptores
		PROVIDENCIA	18
		PUERTO RICO	2
		PUNTA DE LA CRUZ	8
		QUEBRADA DE ORORIA	8
		RIO MORALES	1
		SAMARIA	7
		TIERRA NUEVA	20
		VILLA NORY	6
	SAN MARTÍN DE LOBA	EL PLATANAL	21
		LA PEDREGUDA	21
		LAS MOCHILAS	13
		LAS PARCELAS	4
		SINAÍ	42
CÓRDOBA	VALENCIA	ACHIOTE	4
		EL AGUILA	1
		FABRA	18
		GUASIMO	1
		MARIA DE JESUS	17
		SAN BENITO	13

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Mediante radicado SSPD 20255291969662, SOLING DEL SINÚ remitió copia de la comunicación enviada al Ministerio de Minas y Energía, en la que informa lo siguiente:

*"Desde el 01 de abril del 2024, se actualizó el inventario de usuarios, reportando 90 usuarios fuera de servicio de la localidad de Arenal. La información de los usuarios activos se actualizó a través del Formato 52 - Usuarios SISFV - NDS Ofertado, según la Resolución No. 101 026 de 2022 y se reportó por medio de la herramienta PROMAIL de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

*Desde el 01 de enero del 2025 se volvió a actualizar el inventario de las soluciones individuales solares fotovoltaicas, reportando todos los 200 usuarios de las*



*localidades del municipio de Arenal fuera de servicio, reiterando como causa el agotamiento de la vida útil de los equipos y el consecuente daño de las baterías y demás componentes de las SISFV."*

Sin embargo, al revisar los reportes de información cargados a través de la herramienta PROMAIL, se evidencia que, en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024 se continuó reportando la totalidad de los 200 usuarios y las 4 localidades como activos, sin reflejar disminución alguna en la cantidad de NIU ni en la cantidad de localidades atendidas. A continuación en la **Tabla 17** se observa el consolidado de usuarios reportados por el prestador para el periodo de noviembre de 2023 a diciembre de 2024, de donde se puede establecer que para los meses de octubre a diciembre de 2024 se reportó la totalidad de usuarios en el municipio de Arenal – Bolívar.

**Tabla 17 – Arenal – Bolívar**

SIGLA	Año	Mes	Recuento de NIU	Recuento de COD_LOCALIDAD
SOLINGDELSINU	2023	noviembre	200	4
SOLINGDELSINU	2023	diciembre	200	4
SOLINGDELSINU	2024	enero	200	4
SOLINGDELSINU	2024	febrero	200	4
SOLINGDELSINU	2024	marzo	200	4
SOLINGDELSINU	2024	abril	110	2
SOLINGDELSINU	2024	mayo	110	2
SOLINGDELSINU	2024	junio	110	2
SOLINGDELSINU	2024	julio	110	2
SOLINGDELSINU	2024	agosto	110	2
SOLINGDELSINU	2024	septiembre	110	2
SOLINGDELSINU	2024	octubre	200	4
SOLINGDELSINU	2024	noviembre	200	4
SOLINGDELSINU	2024	diciembre	200	4

**Fuente:** Promail – Elaboración grupo ZNI

### 5.5.2 Costo Unitario de Prestación del Servicio (CUPS)

Para iniciar el análisis de la información, es pertinente mencionar que la Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante la Resolución CREG 091 de 2007, definió la formula tarifaria para



realizar el cálculo del costo unitario de prestación del servicio público de energía eléctrica en zonas no interconectadas.

La fórmula tarifaria general aplicable a los usuarios regulados del servicio público domiciliario de energía eléctrica reúne los componentes de Generación (G), Distribución (D), y Comercialización (C), considerando el porcentaje de pérdidas de energía acumuladas en el nivel de tensión correspondiente, así:

$$CU_{n,m} = \frac{Gm}{1-p} + Dm, n + Cm$$

Donde:

- $CU_{n,m}$  = Costo unitario de prestación del servicio para los usuarios conectados al nivel de tensión n, correspondiente al mes m.
- $m$  = Mes de prestación del servicio.
- $n$  = Nivel de tensión.
- $p$  = Fracción (o Porcentaje expresado como fracción) de pérdidas de energía acumuladas hasta el nivel de tensión n. Hasta tanto la Comisión no determine lo contrario, las pérdidas eficientes reconocidas serán del 10%.
- $C_m$  = Costo de Comercialización del mes m, expresado en \$/kWh

**Figura 24 Comportamiento CUPS 2024 - Diésel**

Componente	Ene \$/kWh	Feb \$/kWh	Mar \$/kWh	Abr \$/kWh	May \$/kWh	Jun \$/kWh	Jul \$/kWh	Ago \$/kWh	Sep \$/kWh	Oct \$/kWh	Nov \$/kWh	Dic \$/kWh
Gm (Calculo SSPD)	874,11	882,52	889,83	891,36	893,34	892,71	911,68	904,23	1102,04	948,08	950,32	991,87
Gm (SUI)	933,47	935,41	957,74	902,23	904,14	903,47	922,43	924,15	1061,11	962,57	960,78	1002,21
Diferencia	59,36	52,89	67,91	10,87	10,80	10,76	10,75	19,92	-40,93	14,49	10,46	10,34
% Diferencia	6,8%	6,0%	7,6%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	2,2%	-3,7%	1,5%	1,1%	1,0%
Dm (Calculo SSPD)	32,48	32,68	32,99	32,98	33,11	33,05	33,29	33,36	33,08	33,39	33,58	34,04
Dm (SUI)	28,87	29,04	29,33	29,32	29,43	29,38	29,59	29,65	29,41	29,68	29,85	30,25
Diferencia	-3,61	-3,64	-3,66	-3,66	-3,68	-3,67	-3,70	-3,71	-3,67	-3,71	-3,73	-3,79
% Diferencia	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%	-11,1%
Cm (Calculo SSPD)	63,37	63,95	64,65	65,10	65,49	65,77	65,98	66,11	66,11	66,27	66,19	66,36
Cm (SUI)	98,52	99,42	100,5	101,21	101,81	102,24	102,57	102,78	102,78	103,03	102,89	103,17
Diferencia	35,15	35,47	35,85	36,11	36,32	36,47	36,59	36,67	36,67	36,76	36,70	36,81
% Diferencia	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%	55,5%
CU (Calculo SSPD)	1.067,08	1.077,20	1.086,34	1.088,49	1.091,20	1.090,72	1.112,24	1.104,17	1.323,69	1.153,08	1.155,67	1.202,47
CU (SUI)	1.164,58	1.167,80	1.193,99	1.133,01	1.135,84	1.135,48	1.157,08	1.159,26	1.311,20	1.202,23	1.200,27	1.246,99
Diferencia	97,50	90,60	107,65	44,52	44,64	44,76	44,84	55,09	-12,49	49,15	44,60	44,52
% Diferencia	9,1%	8,4%	9,9%	4,1%	4,1%	4,1%	4,0%	5,0%	-0,9%	4,3%	3,9%	3,7%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

De acuerdo con la información de la **Figura 24** se tiene que el CUPS Diésel estuvo por encima de los máximos permitidos por la regulación para todos los meses del año a excepción de septiembre, donde se tuvo un valor de CU por debajo del máximo permitido. Se observó que las componentes del Gm y del Cm fueron las que hicieron que el valor total del CUPS tuviese un comportamiento por encima del máximo permitido.

La empresa en el ejercicio del cálculo del CUPS para el municipio de Cartagena de Indias toma únicamente la porción Diésel, toda vez que, se encuentra pendiente de la resolución particular de cargos aprobados por parte de la CREG para la generación de energía mediante sistemas híbridos (Solar - Diésel).

Adicionalmente, la empresa presentó ante la CREG una solicitud de reconocimiento adicional al valor del transporte de combustible hasta las localidades del municipio de Cartagena de Indias donde hay prestación del servicio, aún se encuentran en espera del concepto por parte de la CREG.

Ahora bien, durante reunión de socialización del documento de evaluación final, la empresa indicó que, debido a la ejecución de una reversión de información realizadas a los datos certificados ante el SUI, los valores de CU para las islas tenían nueva información disponible para consulta de parte de la SSPD. En este orden, en mesa de trabajo posterior se validaron los citados datos y la DTGE informó a la empresa que, el hallazgo en los costos unitarios para las

islas se realizó con base en la información aportada por parte de la empresa al SUI y la que remitió con base en el requerimiento de base para la evaluación integral, las dos fuentes información son con corte anterior a la reversión del información ejecutada por la empresa, y que, en este orden, el citado hallazgo que se consigna en el numeral 6 del presente documento, se mantendrá indicando que la fuente información usada para el análisis.

Por otra parte, con relación a las Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas, con la expedición y la entrada de la nueva regulación CREG 101 026 del 2023, en la cual se determinan los parámetros de cálculo y se define la tasa de descuento para la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante SISFV, en las Zonas No Interconectadas.

Por lo anterior, la SSPD en el ejercicio de análisis de la información certificada en SUI, realiza la verificación de los valores CUPS reportados por el prestador (Ver **Tabla 18**), conforme a lo reportado en el campo de disponibilidad en el formato IUF2. Tarifas aplicadas, por parte del prestador, evidenciando que, los valores reportados se ajustan a los máximos establecidos por la regulación, reporte con respecto a los cargos de Administración, Mantenimiento y Gestión Comercial - AMGC.

**Tabla 18 Valores Promedio Mensual de CU/día por Municipio**

Mes	Arenal	Morales	San Martín de Loba	Valencia	Total general
1	\$ 5.227	\$ 5.833	\$ 5.125	\$ 5.146	\$ 5.527
2	\$ 5.203	\$ 5.807	\$ 5.102	\$ 5.122	\$ 5.502
3	\$ 5.223	\$ 5.829	\$ 5.121	\$ 5.142	\$ 5.523
4	\$ 5.169	\$ 6.621	\$ 5.068	\$ 5.089	\$ 5.915
5	\$ 5.169	\$ 5.768	\$ 5.068	\$ 5.089	\$ 5.466
6	\$ 5.133	\$ 5.728	\$ 5.033	\$ 5.054	\$ 5.428
7	\$ 4.496	\$ 5.018	\$ 4.407	\$ 4.425	\$ 4.754
8	\$ 4.439	\$ 4.956	\$ 4.351	\$ 4.369	\$ 4.695
9	\$ 4.388	\$ 4.898	\$ 4.301	\$ 4.318	\$ 4.640
10	\$ 4.514	\$ 5.046	\$ 4.424	\$ 4.434	\$ 4.777
11	\$ 4.922	\$ 5.497	\$ 4.825	\$ 4.742	\$ 5.199
12	\$ 4.910	\$ 5.484	\$ 4.813	\$ 4.822	\$ 5.193
<b>Total general</b>	<b>\$ 4.902</b>	<b>\$ 5.533</b>	<b>\$ 4.806</b>	<b>\$ 4.808</b>	<b>\$ 5.215</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

### 5.5.3 Facturación mensual

En Isla Fuerte, Isla Múcara y Santa Cruz del Islote, se presentan los valores históricos que se muestran en la **Tabla 19** para la facturación de la vigencia evaluada, así:

**Tabla 19 Energía generada en Islas**

Mes	Isla Fuerte	Isla Múcara	Santa Cruz del Islote	Total general
Enero	\$ 28.893.234	\$ 4.553.791	\$ -	\$ 33.447.025
Febrero	\$ 22.286.250	\$ 2.992.402	\$ 7.398.192	\$ 32.676.844
Marzo	\$ 36.585.784	\$ 4.421.796	\$ 4.057.046	\$ 45.064.626
Abril	\$ 39.476.869	\$ 3.146.035	\$ 7.959.297	\$ 50.582.201
Mayo	\$ 36.062.036	\$ 3.275.961	\$ 7.845.847	\$ 47.183.844
Junio	\$ 37.782.054	\$ -	\$ 6.762.894	\$ 44.544.948
Julio	\$ 15.293.012	\$ -	\$ 9.122.512	\$ 24.415.524
Agosto	\$ 26.535.140	\$ -	\$ 7.097.669	\$ 33.632.809
Septiembre	\$ 15.900.087	\$ -	\$ 7.009.962	\$ 22.910.048
Octubre	\$ 38.418.622	\$ -	\$ 8.303.304	\$ 46.721.926
Noviembre	\$ 28.872.836	\$ 2.579.107	\$ 2.065.395	\$ 33.517.338
Diciembre	\$ 17.101.121	\$ 4.257.388	\$ 3.562.386	\$ 24.920.894
<b>Total general</b>	<b>\$ 343.207.043</b>	<b>\$ 25.226.480</b>	<b>\$ 71.184.504</b>	<b>\$ 439.618.028</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Se observa que, en Isla Múcara, no se facturó energía para los meses de junio a octubre, como se observó en el capítulo técnico de este informe, dicha falta de facturación es resultado de la falta de generación en la citada localidad. Así mismo, en Santa Cruz del Islote, no se facturó energía para el mes de enero de 2024. Cabe anotar que los valores mostrados en la tabla corresponden a datos consolidados mensuales por lo que puede pasar que al margen de los meses que se registran en esta tabla con cero en la energía generada, haya interrupciones adicionales en el servicio que no se reflejan de forma directa en esta tabla. Para tal efecto, y si es de interés conocer el reporte de interrupciones, es necesario remitirse al capítulo técnico del presente informe.

De la tabla también se observa que la localidad de Isla Fuerte es la que presenta mayor facturación dado que es la localidad con mayor número de usuarios representando el 78% del total de facturación para las islas. Por su parte, la localidad de Santa Cruz del Islote representó el 16% de la facturación mensual mientras que Isla Múcara solo representó el 6% de la



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



facturación, ver **Tabla 20**; en este punto es necesario considerar la interrupción de cinco meses que se dio en la Isla Múcara.

**Tabla 20 Energía facturada en Islas**

Localidad	Energía Facturada (kWh/mes)	Energía facturada (%)
ISLA FUERTE	555006	78%
Isla Mucara	38107	5%
Santa Cruz del Islote	119857	17%
<b>Total general</b>	<b>712969</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Al momento de validar la información reportada en el SUI a través del formato IC1, se observó el reporte de lecturas como reales.

En lo respectivo a facturación para SISFV, es de tener en cuenta que la totalidad de suscriptores reportados corresponden al estrato 1. Se consultó la información del formato IUF1 “Comercial y Tarifario” de donde se obtuvieron los resultados que se muestran en la **Tabla 21**, así:

**Tabla 21 Facturación por mes para las SISFV**

MES	ARENAL	MORALES	SAN MARTÍN DE LOBA	VALENCIA	Total general
1	\$ 16.365.926	\$ 71.609.584	\$ 15.521.092	\$ 8.614.652	\$ 112.111.253
2	\$ 15.239.954	\$ 66.689.314	\$ 13.517.330	\$ 8.022.073	\$ 103.468.671
3	\$ 16.351.985	\$ 71.551.829	\$ 15.507.366	\$ 8.586.417	\$ 111.997.598
4	\$ 15.662.383	\$ 68.528.308	\$ 14.862.418	\$ 7.978.060	\$ 107.031.170
5	\$ 16.184.625	\$ 70.810.986	\$ 15.348.660	\$ 8.518.864	\$ 110.863.134
6	\$ 15.553.737	\$ 68.047.589	\$ 14.274.544	\$ 7.923.032	\$ 105.798.902
7	\$ 13.623.568	\$ 59.616.207	\$ 13.354.472	\$ 7.168.733	\$ 93.762.981
8	\$ 13.451.427	\$ 58.878.578	\$ 13.184.769	\$ 7.077.687	\$ 92.592.460
9	\$ 13.294.215	\$ 58.188.287	\$ 13.030.678	\$ 6.994.952	\$ 91.508.133



MES	ARENAL	MORALES	SAN MARTÍN DE LOBA	VALENCIA	Total general
10	\$ 15.394.364	\$ 61.944.000	\$ 13.405.226	\$ 7.422.617	\$ 98.166.207
11	\$ 14.726.575	\$ 59.275.305	\$ 13.250.053	\$ 7.113.177	\$ 94.365.110
12	\$ 15.340.212	\$ 61.741.603	\$ 13.802.173	\$ 7.409.550	\$ 98.293.538
<b>Total general</b>	<b>\$ 181.188.972</b>	<b>\$ 776.881.590</b>	<b>\$ 169.058.781</b>	<b>\$ 92.829.815</b>	<b>\$ 1.219.959.157</b>

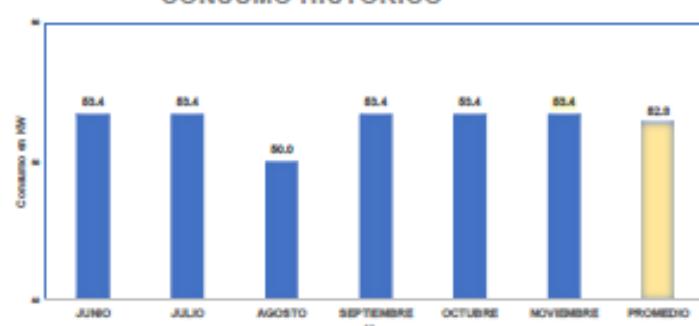
Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

La facturación total de la vigencia 2023 fue de 658.941.424 COP por lo que se puede decir que la facturación total anual del año 2024 aumentó en un 85% respecto del año anterior; este incremento en la facturación se debe a que para el 2024 se dio inicio al reporte de información de facturación en Morales – Córdoba que representó el 64% de la facturación total de 2024.

Es importante resaltar que, aunque los suscriptores han sido informados verbalmente, la empresa prestadora tiene la obligación de entregar la factura de manera física o digital, conforme a lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994. La entrega de la factura es un derecho fundamental del usuario, ya que este documento le permite conocer la medición de sus consumos reales y, por lo tanto, los cobros realizados, así como la posibilidad de interponer reclamaciones teniendo como base la facturación del servicio.

A continuación, se muestran facturas para el servicio público de energía eléctrica a través de generación distribuida (sistemas híbridos Solar – Fotovoltaico) y a través de Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas.

**Figura 25 Factura de prestación del Servicio - Islas**

 SOLING DEL SINU Empresa de Servicios Públicos ENERGÍA SOLAR	<b>SOLING DEL SINU ESP SAS</b> NIT: 901.233.254-2  Vigilado Superservicios  Comisión de Regulación de Energía y Gas																																									
<small>Esta factura presta servicio ejercitado conforme a las reglas del Derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94) y a las condiciones del contrato de condiciones uniformes.</small>																																										
<b>Suscriptor:</b> YURIS MOLINA <b>Código de Usuario:</b> U529 <b>Dirección:</b> TUN TUN <b>ISLA FUERTE</b> <b>Ciudad:</b> CARTAGENA <b>Medidor N°:</b> AFORO																																										
<b>Factura N°:</b> 315871 <b>Nit o Cedula:</b> 0 <b>Factura Vencidas:</b> 0 <b>Fecha Factura:</b> 2/12/2024 <b>Pago Oportuno:</b> 9/12/2024 <b>Fecha de Suspensión:</b> 10/12/2024																																										
<b>INFORMACION DE CONSUMO (Unidad de Consumo: Kw-hora)</b>																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>JUNIO</th> <th>JULIO</th> <th>AGOSTO</th> <th>SEPTIEMBRE</th> <th>OCTUBRE</th> <th>NOVIEMBRE</th> <th>PROMEDIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>53.4</td> <td>53.4</td> <td>50.0</td> <td>53.4</td> <td>53.4</td> <td>53.4</td> <td>52.8</td> </tr> </tbody> </table>				JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO		53.4	53.4	50.0	53.4	53.4	53.4	52.8																								
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO																																			
	53.4	53.4	50.0	53.4	53.4	53.4	52.8																																			
<b>INFORMACION TARIFARIA</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Tipo de Servicio: RESIDENCIAL</td> </tr> <tr> <td>Extracto</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tarifa Kwh</td> <td>1200.28</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Tarifa Subsidiaria</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Residencial</td> </tr> <tr> <td>De 1 a 175 KWH</td> <td>\$ 456.13</td> </tr> <tr> <td>De 176 a 800 KWH</td> <td>\$ 1,051.40</td> </tr> <tr> <td>Mas de 800 KWH</td> <td>\$ 1,200.28</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comercial</td> </tr> <tr> <td>De 1 a Mas de 1 KWH</td> <td>\$ 1,200.28</td> </tr> </table>			Tipo de Servicio: RESIDENCIAL		Extracto	1	Tarifa Kwh	1200.28	Tarifa Subsidiaria		Residencial		De 1 a 175 KWH	\$ 456.13	De 176 a 800 KWH	\$ 1,051.40	Mas de 800 KWH	\$ 1,200.28	Comercial		De 1 a Mas de 1 KWH	\$ 1,200.28																				
Tipo de Servicio: RESIDENCIAL																																										
Extracto	1																																									
Tarifa Kwh	1200.28																																									
Tarifa Subsidiaria																																										
Residencial																																										
De 1 a 175 KWH	\$ 456.13																																									
De 176 a 800 KWH	\$ 1,051.40																																									
Mas de 800 KWH	\$ 1,200.28																																									
Comercial																																										
De 1 a Mas de 1 KWH	\$ 1,200.28																																									
<b>CONSUMO HISTORICO</b> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>JUNIO</td> <td>JULIO</td> <td>AGOSTO</td> <td>SEPTIEMBRE</td> <td>OCTUBRE</td> <td>NOVIEMBRE</td> <td>PROMEDIO</td> </tr> <tr> <td>Consumo en KW</td> <td>53.4</td> <td>53.4</td> <td>50.0</td> <td>53.4</td> <td>53.4</td> <td>53.4</td> <td>52.8</td> </tr> <tr> <td>Mes</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </div>				JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO	Consumo en KW	53.4	53.4	50.0	53.4	53.4	53.4	52.8	Mes																							
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PROMEDIO																																			
Consumo en KW	53.4	53.4	50.0	53.4	53.4	53.4	52.8																																			
Mes																																										
<b>LECTURA</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Anterior</td> <td>588.4</td> </tr> <tr> <td>Actual</td> <td>641.8</td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>53.4</td> </tr> </table>			Anterior	588.4	Actual	641.8	Consumo	53.4																																		
Anterior	588.4																																									
Actual	641.8																																									
Consumo	53.4																																									
<b>Periodo de Facturación</b> <b>1 NOVIEMBRE - 30 NOVIEMBRE</b>																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cantidad</th> <th>Unidad</th> <th>Valor Kwh Unitario</th> <th>Total en pesos Consumo Kwh</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo hasta el límite de subsidencia</td> <td>53.4</td> <td>Kwh</td> <td>\$ 1,200.28</td> <td>\$ 64,094.95</td> </tr> <tr> <td>Reconocimientos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Componente Costo Unitario</td> <td>Subtotal</td> <td>\$ 64,094.95</td> </tr> <tr> <td>(G) Generación</td> <td>(D) Distribución</td> <td>(Cm)</td> <td>(CUm) Costo Unitario</td> <td>Subsidio</td> </tr> <tr> <td>\$ 960.78</td> <td>\$ 29.85</td> <td>\$ 102.89</td> <td>\$ 1,200.28</td> <td>\$ 39,737.61</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Total A Pagar Por Mes</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>\$ 24,357.34</td> </tr> </tbody> </table>			Concepto	Cantidad	Unidad	Valor Kwh Unitario	Total en pesos Consumo Kwh	Consumo hasta el límite de subsidencia	53.4	Kwh	\$ 1,200.28	\$ 64,094.95	Reconocimientos				\$ -	Componente Costo Unitario			Subtotal	\$ 64,094.95	(G) Generación	(D) Distribución	(Cm)	(CUm) Costo Unitario	Subsidio	\$ 960.78	\$ 29.85	\$ 102.89	\$ 1,200.28	\$ 39,737.61					Total A Pagar Por Mes					\$ 24,357.34
Concepto	Cantidad	Unidad	Valor Kwh Unitario	Total en pesos Consumo Kwh																																						
Consumo hasta el límite de subsidencia	53.4	Kwh	\$ 1,200.28	\$ 64,094.95																																						
Reconocimientos				\$ -																																						
Componente Costo Unitario			Subtotal	\$ 64,094.95																																						
(G) Generación	(D) Distribución	(Cm)	(CUm) Costo Unitario	Subsidio																																						
\$ 960.78	\$ 29.85	\$ 102.89	\$ 1,200.28	\$ 39,737.61																																						
				Total A Pagar Por Mes																																						
				\$ 24,357.34																																						
<b>LIQUIDACION PRESENTE FACTURA</b>																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Total a Pagar Mes Actual</td> <td>\$ 24,357.34</td> </tr> <tr> <td>Cobro Cuenta Cable</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>Cobro Cuenta Medidor</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>Saldo en Mora</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL A PAGAR</b></td> <td><b>\$ 24,357.34</b></td> </tr> </table>			Total a Pagar Mes Actual	\$ 24,357.34	Cobro Cuenta Cable	\$ -	Cobro Cuenta Medidor	\$ -	Saldo en Mora	\$ -	<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>\$ 24,357.34</b>																														
Total a Pagar Mes Actual	\$ 24,357.34																																									
Cobro Cuenta Cable	\$ -																																									
Cobro Cuenta Medidor	\$ -																																									
Saldo en Mora	\$ -																																									
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>\$ 24,357.34</b>																																									
<b>Suscriptor: YURIS MOLINA</b>																																										
Código de Usuario U529 Dirección: TUN TUN Pago Oportuno: 9/12/2024 <b>TOTAL A PAGAR</b> \$ 24,357.34																																										
Dirección: Lorica-Cordoba, Cl 5 N 23-12 B/ Casco Jd OPERADOR SOLING DEL SINU NIT 901.233.254-2 CORREO: admsolingdelsinu@gmail.com TELEFONO: (994) 7731497																																										
<b>Suscriptor: YURIS MOLINA</b>																																										
Código de Usuario U529 Período Factura: 1 NOVIEMBRE - 30 NOVIEMBRE Pago Oportuno: 9/12/2024 <b>TOTAL A PAGAR</b> \$ 24,357.34																																										
Dirección: Lorica-Cordoba, Cl 5 N 23-12 B/ Casco Jd OPERADOR SOLING DEL SINU NIT 901.233.254-2 CORREO: admsolingdelsinu@gmail.com TELEFONO: (994) 7731497																																										
 FIRMA REPRESENTANTE LEGAL SOLING DEL SINU																																										
 FIRMA REPRESENTANTE LEGAL SOLING DEL SINU																																										

Fuente: SOLING DEL SINÚ

De conformidad a lo establecido por la regulación mediante el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, la empresa cumple con la información suficiente de requisitos de las facturas que el usuario debe conocer.

Figura 26 Factura para SISFV

 SOLING DEL SINU Empresas de Servicios Públicos		<b>SOLING DEL SINU ESP SAS</b> NIT. 901233254	 Vigilante de Servicios	<b>FACTURA No.</b> 08352						
<small>Esta factura presta servicio ejerctivo conforme a las reglas del Derecho Civil y Comercial (art.130 Ley 142/94) y a las condiciones del contrato de condiciones uniformes</small>										
<b>SUSCRITOR</b>	MARIA CECILIA CHINCHILLA									
<b>CODIGO</b>	00036	<b>FECHA FACTURA</b>	6/01/2025							
<b>DIRECCION</b>	CONFORMIDAD 1	<b>PAGO OPORTUNO</b>	9/12/2024							
<b>CIUDAD</b>	MORALES									
<b>SERVICIO</b>	RESIDENCIAL									
INFORMACION ADICIONAL										
<b>PERIODO FACTURADO</b> DICIEMBRE		<b>ESTRATO</b> 1	<b>TIPO</b> RESIDENCIAL							
DETALLES DE FACTURA										
<b>COMPONENTE COSTO UNITARIO</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Gm</th> <th>Cm</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <td>\$ 135,326</td> <td>\$ 20,587</td> <td>\$ 155,913</td> </tr> </table>		Gm	Cm	Total	\$ 135,326	\$ 20,587	\$ 155,913	<b>Subtotal</b> <b>Subsidio</b> <b>Total a pagar mes</b>	\$ 155,913 \$ 135,326 \$ 20,587	
Gm	Cm	Total								
\$ 135,326	\$ 20,587	\$ 155,913								
LIQUIDACION DE FACTURA										
TOTAL A PAGAR MES SALDO A FAVOR SALDO EN MORA TOTAL A PAGAR			\$ 20,587 \$ - \$ 38,767 \$ 59,353.78							
<b>SUSCRITOR</b> MARIA CECILIA CHINCHILLA <b>CODIGO</b> 00036 <b>DIRECCION</b> CONFORMIDAD 1 <b>PAGO OPORTUNO</b> 9/12/2024 <b>TOTAL A PAGAR</b> \$ 59,354										
  Firma Representante Legal, LORICA, COLOMBIA										
  Firma Representante Legal, LORICA, COLOMBIA										

Fuente: SOLING DEL SINÚ

En las facturas remitidas, no se evidenciaron las siguientes componentes:

- El valor de la Tarifa aplicada.
- La discriminación del CUPS en los componentes dispuestos para SISFV.
- Los días de prestación



- Acuerdo de nivel de servicio
- Disponibilidad del periodo

El Contrato de Condiciones Uniformes para los usuarios atendidos con SISFV indica que la facturación por ciclos se facturará trimestralmente, sin embargo, el prestador indica que los períodos de facturación pueden variar de acuerdo a las posibilidades de desplazamiento hasta cada una de las SISFV dado que se presentan dificultades de orden logístico que no permiten el cumplimiento estricto en la frecuencia de toma de lecturas y por tanto de los ciclos de facturación.

#### 5.5.4 Subsidios

De conformidad a lo establecido en la resolución MME 40292 del 5 de octubre del 2022, la cual deroga la resolución MME 40296 del 2020, se establecen los subsidios a la prestación del servicio de energía eléctrica mediante SISFV en Zonas No interconectadas. La información analizada y proyectada en la **Tabla 22** es tomada del formato IUF1. Comercial y Tarifario.

**Tabla 22 Subsidios 2024 SISFV**

MES	ARENAL	MORALES	SAN MARTÍN DE LOBA	VALENCIA	Total general
1	\$ 14.419.147	\$ 63.976.667	\$ 13.700.413	\$ 7.573.800	\$ 99.670.026
2	\$ 13.402.102	\$ 59.483.481	\$ 11.909.771	\$ 7.039.416	\$ 91.834.769
3	\$ 14.359.607	\$ 63.740.132	\$ 13.644.043	\$ 7.523.735	\$ 99.267.517
4	\$ 13.693.888	\$ 60.810.251	\$ 13.020.311	\$ 6.959.548	\$ 94.483.998
5	\$ 14.132.692	\$ 62.765.782	\$ 13.429.638	\$ 7.421.791	\$ 97.749.902
6	\$ 13.559.637	\$ 60.229.137	\$ 12.469.767	\$ 6.891.226	\$ 93.149.766
7	\$ 11.623.045	\$ 51.772.569	\$ 11.420.081	\$ 6.099.146	\$ 80.914.840
8	\$ 11.446.855	\$ 51.019.068	\$ 11.246.464	\$ 6.005.936	\$ 79.718.323
9	\$ 11.341.010	\$ 50.328.780	\$ 11.092.373	\$ 5.923.201	\$ 78.685.365
10	\$ 13.132.898	\$ 53.802.722	\$ 11.462.199	\$ 6.312.443	\$ 84.710.262
11	\$ 12.541.418	\$ 51.407.172	\$ 11.309.621	\$ 6.040.250	\$ 81.298.462
12	\$ 13.074.201	\$ 53.589.096	\$ 11.791.610	\$ 6.297.844	\$ 84.752.751
<b>Total general</b>	<b>\$ 156.726.500</b>	<b>\$ 682.924.857</b>	<b>\$ 146.496.290</b>	<b>\$ 80.088.335</b>	<b>\$ 1.066.235.983</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Para finales del 2023 SOLING reporta un total \$ 4.414.923.576,02 COP, lo que indica un 50,82% más con respecto a lo reportado en el 2022, esto debido por el ingreso de nuevos mercados durante el año 2023, como se muestra en la **Tabla 23**.

Tabla 23 *Porcentaje de Subsidios*

MES	Total Facturación	Total Subsidio	Porcentaje Subsidio
1	\$ 112.111.253	\$ 99.670.026	89%
2	\$ 103.468.671	\$ 91.834.769	89%
3	\$ 111.997.598	\$ 99.267.517	89%
4	\$ 107.031.170	\$ 94.483.998	88%
5	\$ 110.863.134	\$ 97.749.902	88%
6	\$ 105.798.902	\$ 93.149.766	88%
7	\$ 93.762.981	\$ 80.914.840	86%
8	\$ 92.592.460	\$ 79.718.323	86%
9	\$ 91.508.133	\$ 78.685.365	86%
10	\$ 98.166.207	\$ 84.710.262	86%
11	\$ 94.365.110	\$ 81.298.462	86%
12	\$ 98.293.538	\$ 84.752.751	86%
<b>Total general</b>	<b>\$ 1.219.959.157</b>	<b>\$ 1.066.235.983</b>	<b>87%</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Para el año 2023 los subsidios en SISFV ascendieron a 566.689.486 COP por lo que se deduce que en el 2024 se tuvo un incremento del 88% como resultado del inicio de facturación en el municipio de Morales. Sin embargo, al analizar los datos de cada municipio se observa que hubo una disminución considerable en el municipio de Arenal, tal como se muestra en la

**Tabla 24:**Tabla 24 *Subsidios anuales por municipio para SISFV*

Municipio	2023	2024
ARENAL	\$ 319.261.682	\$ 156.726.500
MORALES	-	\$ 682.924.857
SAN MARTÍN DE LOBA	\$ 161.227.149	\$ 146.496.290
VALENCIA	\$ 86.200.654	\$ 80.088.335
<b>Total general</b>	<b>\$ 566.689.486</b>	<b>\$ 1.066.235.983</b>

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) – Elaboración grupo ZNI

Soling del Sinú presta el servicio de energía eléctrica en tres Islas (Isla Fuerte, Isla Múcara y Santa Cruz del Islote) con sistemas híbridos, sin embargo, para la vigencia 2024 y para lo



correspondiente al mercado de las citadas islas la empresa solo ha recibido subsidios por electrocombustible. A la fecha no ha obtenido por parte de la CREG la resolución particular de cargos aprobados para la generación de energía mediante sistemas híbridos (Diésel – Solar fotovoltaico), sin embargo, manifiestan que presentan una solicitud de reversión pendiente de concepto para vigencias anteriores donde solicitan ajustar formatos comerciales radicado SSPD N°. 20245295206732.

#### **5.5.5 Tarifas Aplicadas**

La empresa indica que las tarifas son publicadas todos los meses en las localidades donde hay oficina de atención al usuario o en lugares estratégicos que frecuentan los usuarios, al respecto se verifica en el formato de cargue al SUI IC4 que la empresa reporta “Cartelera Empresa” en el campo Medio de amplia divulgación.

Ahora bien, la tarifa de referencia aplicada a los usuarios residenciales, comerciales y oficiales a los cuales SOLING DEL SINÚ realiza la prestación del servicio corresponde al comercializador incumbente del Sistema Interconectado Nacional (SIN) Afinia.

#### **5.5.6 Puntos de Atención al Usuario**

De acuerdo con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos están obligadas a contar con puntos de atención al usuario. Esta obligación busca garantizar que los usuarios puedan presentar de peticiones, quejas y reclamos (PQR), la consulta y expedición de facturas, y cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio.

La empresa manifestó que en la localidad de Isla Fuerte funciona una oficina de atención al usuario y recaudo, así como en Morales y San Martín de Loba, sin embargo, no brindan atención en días y horarios específicos, puesto que una persona que labora con la empresa por prestación de servicios es quien se acerca al punto de atención durante una semana o quince días del mes para recibir recaudos, PQR'S o novedades por parte de la comunidad.

La empresa manifiesta que tiene habilitada una línea de atención al usuario y un correo electrónico donde reciben las PQR'S o novedades de los usuarios, estos medios de atención son informados a la comunidad en las reuniones de socialización, en las facturas y la empresa



indica que en cada una de las soluciones individuales instaladas el técnico deja un Stiker de SOLING con la información de líneas de atención.

En las oficinas se recibe, atiende, tramita, responde las peticiones, reclamos o recursos de los usuarios, los suscriptores, suscriptores potenciales en relación con los servicios prestados por la empresa. A continuación en la **Tabla 25**, se detallará ubicación de dichos puntos de atención, con su respectiva línea telefónica y correo electrónico:

**Tabla 25 Oficinas de atención al público**

No	Municipio	Dirección física	Línea	Correo electrónico PQR's
1	Lorica	KRA 22 # 71-84 barrio arenal	3015449864	<a href="mailto:solingdelsinu@gmail.com">solingdelsinu@gmail.com</a>
2	San Martín de Loba	Vereda papayal frente al polideportivo	3015449864	<a href="mailto:solingdelsinu@gmail.com">solingdelsinu@gmail.com</a>
3	Morales	KDX 44 2 barrio 1 de mayo	3015449864	<a href="mailto:solingdelsinu@gmail.com">solingdelsinu@gmail.com</a>
4	Valencia	Calle 4 #6-12 valencia	3015449864	<a href="mailto:solingdelsinu@gmail.com">solingdelsinu@gmail.com</a>
5	Isla Fuerte	E2-Mz2-L6B LA PLAZA	3015449864	<a href="mailto:solingdelsinu@gmail.com">solingdelsinu@gmail.com</a>

Fuente: SOLING DEL SINÚ

La empresa informó que para la vigencia 2024 la causal de quejas más alto corresponde a precios altos en la factura y que el consumo no corresponde, la empresa remitió la información que se muestra en la **Figura 27**, donde se relaciona un total de 15 reclamaciones recibidas en 2024, así:



Figura 27 PQR'S radicadas durante 2024

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS						
ITEM	FECHA	RECLAMO	SOLUCION	MEDIO		
				VERBAL	FORMATO	E-MAIL
1	20-sep-24	Solicitud de Reconexion usuario u443	Reconexion al usuario u443	1		
2	21-sep-24	Queja por alto consumo. U088	verificacion de las lecturas del contador.	1		
3	22-sep-24	Revision medidor de energia U030	Revision, medidor malo		1	
4	23-sep-24	Cambio de medidor U069	Cambio de medidor.	1		
5	24-sep-24	Cambio de direccion del usuario U212	Cambio, realizado	1		
6	24-nov-24	Cambio del titular del servicio U492	cambio realizado	1		
7	25-nov-24	Revision medidor de energia U069	Revision realizada, usuario con alto consumo	1		
8	26-nov-24	Solicitud de suspension del servicio, por cabaña sola U060	servicio suspendido	1		
9	27-nov-24	Solicita revision del medidor U180	Revision, medidor en buen estado	1		
10	28-nov-24	solicitud de revision del medidor U122	Revision, medidor en buen estado		1	
11	29-nov-24	Solicitud para Reactivar el servicio U403	Reconexion al usuario		1	
12	30-nov-24	Revison medidor malo U296	Revision, medidor malo, esta corriendo hacia atrás		1	
13	21-dic-24	Cambio de medidor U332	Cambio realizado		1	
14	22-dic-24	Solicitud de contrato de cable U492	Se realizo el contrato con el usuario.	1		
15	23-dic-24	Actualizacion aforo. U334	Se realizo la actualizacion del aforo.	1		
<b>TOTAL RECLAMOS</b>				<b>10</b>	<b>5</b>	

Fuente: SOLING DEL SINÚ

La empresa remitió el instructivo establecido para recepción y trámite de PQR'S el cual no se encontraron faltas al régimen de servicios públicos, sin embargo, es necesario que el prestador consigne las ubicaciones físicas de cada oficina y los demás datos de contacto con que cuenta para dar atención y trámite a las PQR's.

## 5.6 Reglas generales de comportamiento

Para la Evaluación integral respecto de las reglas generales de comportamiento se procedió inicialmente con la revisión y visualización de cada uno de los procedimientos que están relacionados con el cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019.

En el desarrollo de esta actividad, la empresa informó que no cuenta con página web y por lo tanto presentó los procedimientos que aplican a sus usuarios y mercado de manera escrita, de igual manera informa que la divulgación que hacen es mediante la aplicación Instagram y en las carteleras informativas en sede de la empresa.



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Figura 28. Captura Instagram - SOLING**

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ

La empresa publicó en su enlace de Instagram Soling: INSTAGRAM SOLING DEL SINÚ los procedimientos que a continuación se relacionan con su respectivo medio de publicación:

**Tabla 26 Procedimientos publicados Soling del Sinú, Resolución CREG 080**

Información a publicar y/o procedimientos	Medio de divulgación
Declaración De Cumplimiento Res CREG 080 2019	Cartelera ESP e Instagram
Instructivo – PQRS	Cartelera ESP e Instagram
Instructivo Cambio De Comercializador	Cartelera ESP e Instagram
Solicitud De Servicio Instructivo	Cartelera ESP e Instagram
Proceso De Facturación	Cartelera ESP e Instagram

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ

De la revisión general de los procedimientos, se observó que la empresa tiene establecido y publicados los procedimientos que determinó eran necesarios para dar cumplimiento a la normativa citada, al realizar la revisión de los citados procedimientos y documentos se encontró que de manera general dan cumplimiento a la premisa establecida por la Comisión en cuanto a la información que se debe suministrar por los agentes.



De acuerdo con lo anterior, se encontró que a nivel general los procedimientos y la información suministrada por la empresa Soling del Sinú ESP SAS a los usuarios de su mercado, están diseñados en función de la comprensión clara, didáctica e instructiva que debieran aportar, en cumplimiento de la regulación citada.

## 5.7 Aspectos de calidad del reporte de la información al SUI

### 5.7.1 Información de inscripción

La empresa SOLING DEL SINU - 48907 realizó actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS bajo imprimible No. 2025448907445235 el 14 de abril de 2025, donde realizó el registro de los siguientes datos:

- Fecha de constitución: 14 de noviembre de 2018
- Fecha de inicio de operación: 14 de noviembre de 2018
- NIT: 901233254– 2
- Servicios registrados: Energía eléctrica

A continuación, en la **Tabla 27** se presentan las actividades desarrolladas por la empresa conforme a la última actualización de RUPS:

**Tabla 27 Actividades registradas en RUPS**

Servicio	Actividad	Fecha de inicio
Energía -ZNI	Comercialización	01/07/2020
	Generación	01/07/2020
	Distribución	01/07/2020

**Fuente:** Registro Único de Prestadores – RUPS

### 5.7.2 Cargue de información

En la **Tabla 28** se presenta el estado general de cargue el Sistema Único de Información – SUI para la vigencia de 2024:

**Tabla 28. Estado de cargue de la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.**

Tópico del formato	Certificado	Pendiente	Total general
Administrativo y Financiero	1	25	26
Comercial y de Gestión	84	1	85
Nuevos Marcos Normativos	-	4	4
Técnico operativo	31	8	39
Total general	116	38	154

Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

En el estado general de cargue se identificaron en estado pendiente 4 formatos y certificados como no aplica se encuentra 1.

En la revisión, se identificó que la empresa no certificó el formato de “**Reclamaciones del servicio de energía eléctrica**” de todo el 2024, durante la evaluación integral se requirió a la empresa para que vía mesa de ayuda solicitara la habilitación del cargue de esos formatos, sin embargo, al finalizar la evaluación el prestador no adelantó las gestiones solicitadas.

Es importante mencionar que se identificaron formatos habilitados para el cargue cuyo reporte no es obligación de la empresa por requerir información de servicios diferentes al de energía e información anterior al inicio de prestación, por lo tanto, durante la evaluación se determinó que no deberían estar habilitados. Por lo anterior, se informó a la empresa el mecanismo definido por la SSPD para la solicitud del retiro de los formatos los cuales comprende una comunicación vía mesa de ayuda dirigida al Grupo SUI. En atención al requerimiento, el día 10 de abril de 2025 presentó solicitud a través de mesa de ayuda 604503, para el retiro de los formatos de la resolución 20094000015085 de 2009 y la 20172000188755 de 2017.

Ahora bien, frente a la información que deben reportar el prestador de la implementación de la metodología tarifaria definida por la Res CREG 101 026 de 2022, cuyo reporte se hace mediante la herramienta Promail para la totalidad de los meses de 2024; al finalizar la evaluación integral el prestador reportó información dando como resultado el estado de reporte que se presenta en la **Tabla 29**.

**Tabla 29. Estado de cargue promail**

ID_EMPRESA	ESTADO_CARGUE	FORMATO	PERIODO	AÑO
48907	Terminado	54	1	2024
48907	Terminado	54	2	2024
48907	Terminado	54	3	2024
48907	Terminado	54	4	2024
48907	Terminado	54	5	2024
48907	Terminado	54	6	2024
48907	Terminado	54	7	2024
48907	Terminado	54	8	2024
48907	Terminado	54	9	2024
48907	Terminado	54	10	2024
48907	Terminado	54	11	2024
48907	Terminado	54	12	2024
48907	Terminado	55	1	2024
48907	Terminado	55	2	2024
48907	Terminado	55	3	2024
48907	Terminado	55	4	2024
48907	Terminado	55	5	2024
48907	Terminado	55	6	2024
48907	Terminado	55	7	2024
48907	Terminado	55	8	2024
48907	Terminado	55	9	2024
48907	Terminado	55	10	2024
48907	Terminado	55	11	2024
48907	Terminado	55	12	2024
48907	Pendiente	52	anual	2024
48907	Pendiente	53	anual	2024

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)

Si bien se realizó el cargue de información solicitado en el documento “LINEAMIENTO DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECIAL PARA SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS”, este cargue no se realizó dentro de los términos solicitados por la SSPD, toda vez que para ello el prestador tenía como fecha límite el 30 de enero de 2025.



### 5.7.3 Calidad de la información

A continuación, en la **Tabla 30** se presenta el cumplimiento de los calendarios de cargue de SUI de los formatos de la resolución de cargue de ZNI No. SSPD 20211000859995 durante el año 2024.

**Tabla 30 Oportunidad del cargue**

Cargues		
	Fuera de término	Con Oportunidad
Cantidad	116	0
Porcentaje	100%	0%

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)

Se evidencia que la totalidad de los reportes en SUI fue cargada de manera posterior a las fechas límite establecidas en la resolución de cargue ZNI, durante la evaluación solicitó al prestador que en lo sucesivo cumpla estrictamente con el calendario de reporte.

En lo referente a reversiones de información, se evidenció que durante el 2024 SOLING solicitó la reversión de 10 formatos.

**Tabla 31 Reporte de formatos reversados**

AÑO DEL FORMATO REVERSADO	NOMBRE FORMATO O FORMULARIO REVERSADO	PERIODO
2023	1901-IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	2
2023	1901-IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	3
2023	1901-IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	4
2023	1901-IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	5
2023	1902-IUF1. Comercial y Tarifario	6
2023	1902-IUF1. Comercial y Tarifario	2
2023	1902-IUF1. Comercial y Tarifario	3
2023	1902-IUF1. Comercial y Tarifario	4
2023	1902-IUF1. Comercial y Tarifario	5
2023	1901-IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	6

**Fuente:** Sistema Único de Información (SUI)



Por otra parte, respecto a la calidad de información del reporte de la implementación de la metodología tarifaria definida por la Res CREG 101 026 de 2022 la SSPD, la empresa no reporta información en el formato 52, ni formato 53. Durante la evaluación se reiteran los hallazgos presentados en el radicado No. SSPD 20242215589591, a continuación, se describen los hallazgos relacionados:

- Hay inconsistencias la información de localidades dado que, en el formato 52 y 53, están reportando información para localidades que no están habilitadas a SOLING DEL SINU.
- No hay consistencia en el número de usuarios reportados en los formatos 52, 53 y 54.
- Existen números de identificación de usuario (NIU) que se reportan en más de una localidad.

Sobre las inconsistencias, a pesar de que se presentó respuesta mediante radicado No. SSPD 20245295584132 donde la empresa se acoge a los hallazgos, no se ha efectuado el correspondiente reproceso en el que se evidencie la información corregida.

## 5.8 Aspectos Jurídicos

### 5.8.1 Verificación de los acuerdos especiales suscritos entre la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. y los usuarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en el marco de la evaluación integral realizó la verificación jurídica de los acuerdos especiales de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con Sistemas Solares Fotovoltaicos (SISFV) suscritos entre la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. y sus usuarios, con el fin de comprobar su legalidad, perfeccionamiento y contenido conforme al marco normativo vigente, en especial a lo dispuesto en la Resolución CREG 101 026 de 2022 *“Por la cual se define la fórmula tarifaria general para establecer la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas en Zonas No Interconectadas”* la cual



establece adicionalmente lineamientos regulatorios aplicables a la prestación del servicio público de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI), incluyendo los elementos esenciales que deben contener los acuerdos especiales celebrados con los usuarios.

La verificación jurídica realizada de estos acuerdos se enmarca dentro de las acciones de vigilancia y control que ejerce la SSPD, cuyo mandato legal incluye asegurar que las empresas prestadoras cumplan con la normatividad sectorial y del régimen de servicios públicos domiciliarios, a fin de velar por la protección de los derechos de los usuarios y garantizar la calidad en la prestación del servicio.

En consecuencia, la elaboración de este análisis jurídico obedece, precisamente, a la necesidad de valorar el cumplimiento normativo por parte de SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P., identificando eventuales inconsistencias, omisiones o prácticas contractuales que puedan poner en riesgo la calidad, eficiencia y continuidad del servicio, entre otros principios.

En ese orden, en la evaluación de los aspectos jurídicos se realizó un análisis detallado de los mismos para determinar su validez conforme a la normatividad vigente. Este análisis sobre los acuerdos especiales se dividió en tres partes: **i) cantidad y cobertura ii) legalidad formal y perfeccionamiento iii) contenido sustancial**.

### 5.8.2 Sobre la cantidad y cobertura de los acuerdos especiales suscritos

Para esto se tomó como referencia la base de datos suministrada por la empresa y los documentos de los acuerdos especiales enviados por SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. a la SSPD. Dicha base de datos contiene un total de 751 registros de usuarios.

Los resultados del análisis son los siguientes:

- Usuarios con acuerdo especial firmado y enviado a la SSPD: 112
- Usuarios sin acuerdo especial suscrito y sin enviar a la SSPD: 639

Los acuerdos especiales remitidos a la Superintendencia para verificación fueron:



- Morales – 65 acuerdos especiales
- Arenal – 19 acuerdos especiales
- San Martín de Loba – 20 acuerdos especiales
- Valencia – 8 acuerdos especiales

Estos resultados permiten concluir que, del total de 751 usuarios registrados en la base de datos suministrada por la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P., únicamente 112 usuarios cuentan con un acuerdo especial suscrito y remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo que representa apenas el 14,9 % del universo total de usuarios. Por el contrario, 639 usuarios (el 85,1 %) no cuentan con un acuerdo formalizado ni han sido reportados ante la SSPD, lo que constituye un bajo nivel de formalización contractual por parte del prestador.

La ausencia de acuerdos suscritos compromete la legalidad del servicio, limita la posibilidad de ejercer derechos fundamentales como la reclamación de derechos, la transparencia tarifaria y el acceso a condiciones contractuales claras y uniformes, e impide el control efectivo de la Superintendencia sobre las condiciones en que se presta el servicio.

En ese sentido, la falta de formalización constituye un hallazgo jurídico relevante que requiere acción inmediata. Se recomienda a SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. implementar un plan urgente de formalización contractual que garantice la firma, archivo y remisión oportuna de los acuerdos especiales con todos los usuarios beneficiarios del servicio. Este proceso debe asegurar el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y protección al usuario previstos en el régimen de servicios públicos domiciliarios, y permitir el ejercicio pleno de los mecanismos de vigilancia y control.

### **5.8.3 Sobre la Legalidad formal y Perfeccionamiento de los Acuerdos Especiales**

En el marco de la evaluación integral se adelantó la verificación de la legalidad formal y perfeccionamiento de los Acuerdos Especiales, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 101 026 de 2022.



En primer lugar, se verificó que los acuerdos especiales allegados a la SSPD cumplieran con los elementos jurídicos esenciales que les otorgan validez formal como instrumentos contractuales. Se analizó que los acuerdos especiales refirieran:

- Identificación clara de las partes (nombre y cédula del usuario, y NIT de la empresa).
- Objeto definido (prestación del servicio de energía eléctrica con sistema SISFV).
- Firma de ambas partes (representante legal y usuario), en algunos casos los usuarios firmaron con huella dactilar.
- Fecha de suscripción.

Por tanto, desde el punto de vista formal, los 112 acuerdos especiales reportados con soportes, fueron revisados, y se constató que estos acuerdos cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el ordenamiento jurídico para su validez.

Sin embargo, respecto de la fecha de suscripción es importante indicar que se constató que la empresa no cumplió con el plazo previsto para la suscripción de dichos acuerdos, conforme a lo estipulado en el parágrafo 1 del artículo 15 de la Resolución CREG 101 026 de 2022.

Dicha norma impone a los prestadores del servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV) la obligación de formalizar los acuerdos especiales con todos los usuarios que ya venían siendo atendidos, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la resolución.

En ese sentido, aunque la Resolución CREG 101 026 de 2022 fue publicada el 4 de agosto de 2022 en el Diario Oficial No. 52.116, su entrada en vigencia no fue inmediata. El artículo 20 de la misma establece que su aplicación comenzaría a partir del mes siguiente al de la publicación de la resolución que apruebe la tasa de descuento aplicable para la remuneración del servicio bajo el esquema SISFV.

Dicha tasa fue definida mediante la Resolución CREG 101 026 de 2023, publicada el 31 de octubre de 2023, lo que significa que la Resolución CREG 101 026 de 2022 entró en vigencia oficialmente el 1 de noviembre de 2023.



En consecuencia, el plazo máximo para que los prestadores formalizaran los Acuerdos Especiales con los usuarios ya existentes vencía el 30 de abril de 2024.

Sin embargo, al analizar las fechas de suscripción de los 112 acuerdos especiales remitidos por la empresa, se evidenció que fueron celebrados con posterioridad a dicha fecha, lo cual constituye un incumplimiento del marco regulatorio establecido por la CREG, afectando la oportunidad y legalidad de dichos instrumentos contractuales.

*A continuación, en la Figura 29, Figura 30, Figura 31 y Figura 32, se presentan 4 acuerdos especiales enviados por SOLING DEL SINU donde se evidencia la extemporaneidad de la suscripción de los mismos así:*



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Figura 29 Acuerdo Especial SISFV suscrito extemporáneamente entre SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. y usuario del municipio de Morales, Bolívar.**

 <p><b>SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S.P</b> NIT: 901233254-2</p> <p><b>ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).</b></p> <p>Entre los suscritos a saber, por una parte, <b>DALIA PAEZ MONTES</b>, identificado con cédula de ciudadanía No. <b>45.760.695</b> Expedida en Cartagena, en calidad de Gerente y Representante Legal de la <b>EMPRESA SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.</b>, con NIT <b>901.233.254-2</b> quien en adelante se denominará La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación solar fotovoltaica, y por la otra, el señor, <b>JOSE ALFREDO GUERRERO PORTILLO</b> identificado con la cedula de ciudadanía N° <b>1063619036</b> quien en adelante se denombra el usuario del SISFV, ubicado sobre las coordenadas: latitud <b>8,19881474</b> y longitud <b>74,05270196</b> de la localidad, <b>CORCOVADO</b> con código <b>1347300000009</b>, del municipio de <b>MORALES</b> y departamento de <b>BOLIVAR</b>, suscribimos el siguiente <b>ACUERDO ESPECIAL</b>, En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No.101026 del 29 de julio de 2022, lo cual se regirá de acuerdo las siguientes especificaciones:</p> <p><b>RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA:</b> la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a- Dos (2) Módulos policristalinos de <b>375 WP</b>.</li> <li>b- una (1) Batería LITIO de ciclo profundo <b>LITTHIUM BATTERY LIFEPO4 120 Ah/10Hr 24V</b>.</li> <li>c- Un (1) Controlador MPPT - de 40 A - 24V/48V.</li> <li>d- Un Inversor Onda PURA 1000W 120VAC - 24VDC 60 Hz.</li> <li>e- Un (1) Gabinete de protección.</li> <li>f- una base de paneles, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.</li> <li>g- Medidor monofásico <b>STRON N.º58101016838</b></li> </ul> <p><b>Parágrafo:</b> La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.</p> <p><b>NIVEL DE SERVICIO ACORDADO:</b> El nivel de servicio acordado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El sistema generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).</li> <li>b. Una (1) LITTHIUM BATTERY LIFEPO4 120 Ah/10Hr 24V como almacenamiento de energía.</li> <li>c. Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de <b>1.400W/d y 42 Kwh/mes</b>.</li> <li>d. Valor a pagar: las tarifas a pagar por parte de los usuarios serán conforme a la estipulación que realice la CREG.</li> <li>e. Periodicidad del ciclo de facturación: la periodicidad del ciclo de facturación es trimestral, el cual se notificará por correo electrónico y/o física.</li> <li>f. Pago de factura: el plazo máximo para pago de factura será de 1 mes a partir de la fecha de recibido.</li> </ul> <p>Para constancia de lo anterior se firma por las partes el día <b>22</b>, del mes <b>04</b>, del año <b>2025</b>; en el municipio de <b>MORALES</b>, del departamento de <b>BOLIVAR</b>.</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>USUARIO:</b> Firma <b>Jose A. Guerrero P.</b></p> <p><b>Nombre completo:</b> JOSE ALFREDO GUERRERO PORTILLO</p> <p><b>CC No:</b> 1063619036</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>EMPRESA E.S.P</b></p> <p><b>Firma</b> </p> <p>Gerente y Representante Legal SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S</p> </td> </tr> </table>		<p><b>USUARIO:</b> Firma <b>Jose A. Guerrero P.</b></p> <p><b>Nombre completo:</b> JOSE ALFREDO GUERRERO PORTILLO</p> <p><b>CC No:</b> 1063619036</p>	<p><b>EMPRESA E.S.P</b></p> <p><b>Firma</b> </p> <p>Gerente y Representante Legal SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S</p>
<p><b>USUARIO:</b> Firma <b>Jose A. Guerrero P.</b></p> <p><b>Nombre completo:</b> JOSE ALFREDO GUERRERO PORTILLO</p> <p><b>CC No:</b> 1063619036</p>	<p><b>EMPRESA E.S.P</b></p> <p><b>Firma</b> </p> <p>Gerente y Representante Legal SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S</p>		

**Fuente:** Registro fotográfico de la suscripción del Acuerdo Especial – Evaluación Integral a SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Figura 30 Acuerdo Especial SISFV suscrito extemporáneamente entre SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. y usuario del municipio de San Martín de Loba, Bolívar.**

 <b>SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P</b> <b>NIT: 901233254-2</b>		
<p><b>ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).</b></p> <p>Entre los suscritos a saber, por una parte, DALIA PAEZ MONTES, identificado con cédula de ciudadanía No. 45.760.695 Expedida en Cartagena, en calidad de Gerente y Representante Legal de la <b>EMPRESA SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P.</b>, con NIT 901.233.254-2 quien en adelante se denominará La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación solar fotovoltaica, y por la otra, el señor, <b>John Jairo Echeverría Vargas</b>, identificado con la cedula de ciudadanía No 73565104, quien en adelante se denomina el usuario del SISFV, ubicado sobre las coordenadas: latitud 8,67122266, y longitud -73,95905894, de la localidad, <b>LAS MOCHILAS</b>, con código 1366700000003, del municipio de <b>SAN MARTIN DE LOBA</b>, y departamento de <b>BOLIVAR</b>, suscribimos el siguiente <b>ACUERDO ESPECIAL</b>, En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No.101026 del 29 de julio de 2022, lo cual se regirá de acuerdo las siguientes especificaciones:</p> <p><b>RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA:</b> la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos (2) Módulos poli cristalinos de 800 WP.</li> <li>• Dos (2) BATERIAS LITIO de ciclo profundo LFP24120- 120Ah/10Hr 24V.</li> <li>• Un (1) Controlador MPPT - de 40A - 12V.</li> <li>• Un Inversor Onda PURA 1000W 120VAC - 24VDC 60 Hz.</li> <li>• Un (1) Gabinete de protección, una base de penales, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.</li> <li>• Medidor monofásico EXCELEC 51960853342</li> </ul> <p><b>Parágrafo:</b> La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.</p> <p><b>NIVEL DE SERVICIO ACORDADO:</b> El nivel de servicio acordado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).</li> <li>• Dos (2) Batería LITIO de ciclo profundo LFP24120- 120Ah/10Hr 12V. como almacenamiento de energía.</li> <li>• Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de 1.500 W/d y 45 Kwh/mes.</li> <li>• Valor a pagar: las tarifas a pagar por parte de los usuarios serán conforme a la estipulación que realice la CREG.</li> <li>• Periodicidad del ciclo de facturación: la periodicidad del ciclo de facturación es semestral, el cual se notificará por correo electrónico y/o física.</li> <li>• Pago de factura: el plazo máximo para pago de factura será de 2 meses a partir de la fecha de recibida.</li> </ul> <p>Para constancia de lo anterior se firma por las partes el día <u>24</u>, del mes <u>JUNIO</u>, del año <u>2024</u>; en el municipio de <b>SAN MARTIN DE LOBA</b>, del departamento de <b>BOLIVAR</b>.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>USUARIO:</b></p> <p>Firma <u>John Echeverria</u>            Nombre completo: John Jairo Echeverría Vargas            CC No: 73565104</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>EMPRESA E.S.P:</b></p> <p>Firma <u>DALIA PAEZ</u>            DALIA PAEZ            Gerente y Representante Legal            SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P.</p> </td> </tr> </table>	<p><b>USUARIO:</b></p> <p>Firma <u>John Echeverria</u>            Nombre completo: John Jairo Echeverría Vargas            CC No: 73565104</p>	<p><b>EMPRESA E.S.P:</b></p> <p>Firma <u>DALIA PAEZ</u>            DALIA PAEZ            Gerente y Representante Legal            SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P.</p>
<p><b>USUARIO:</b></p> <p>Firma <u>John Echeverria</u>            Nombre completo: John Jairo Echeverría Vargas            CC No: 73565104</p>	<p><b>EMPRESA E.S.P:</b></p> <p>Firma <u>DALIA PAEZ</u>            DALIA PAEZ            Gerente y Representante Legal            SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P.</p>	

**Fuente:** Registro fotográfico de la suscripción del Acuerdo Especial – Evaluación Integral a SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.

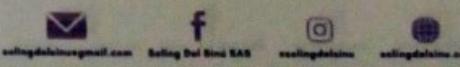
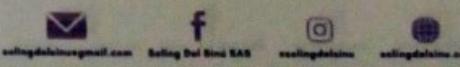
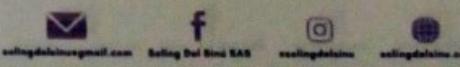


**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Figura 31 Acuerdo Especial SISFV suscrito extemporáneamente entre SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. y usuario del municipio de Arenal, Bolívar.**

 <p><b>SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S.P.</b> NIT: 901233254-2</p> <p><b>ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).</b></p> <p>Entre los suscritos a saber, por una parte, <b>DALIA PAEZ MONTES</b>, identificado con cédula de ciudadanía No. 45.760.695 Expedida en <b>Cartagena</b>, en calidad de Gerente y Representante Legal de la <b>EMPRESA SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P.</b>, con NIT 901.233.254-2 quien en adelante se denominará La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación solar fotovoltaica, y por la otra, el señor, <b>JULIAN RAMIREZ VERA</b>, identificado con la cedula de ciudadanía No. 91243700 quien en adelante se denomina el usuario del SISFV, ubicado sobre las coordenadas: latitud 8,33697222, y longitud -74,12802778 en el predio denominado, <b>Los Naranjos</b> de la localidad <b>SAN AGUSTIN</b>, con código, <b>1304200000003</b> del municipio de <b>ARENAL</b>, y departamento de <b>BOLIVAR</b>, suscribimos el siguiente <b>ACUERDO ESPECIAL</b>. En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No.101026 del 29 de julio de 2022, lo cual se regirá de acuerdo las siguientes especificaciones:</p> <p><b>RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA:</b> la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tres (3) Módulos policristalinos de <b>250WP</b>.</li> <li>b. Dos (2) BATERIAS GEL de ciclo profundo <b>GE250-12- 250Ah/10Hr 12V</b>.</li> <li>c. Un (1) Controlador MPPT - de 40A - 24V.</li> <li>d. Un Inversor Onda PURA 1000W 24VAC - 24-V DC 60 Hz.</li> <li>e. Un (1) Gabinete de protección.</li> <li>f. una base de paneles, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.</li> <li>g. -Medidor monofásico (No aplica)</li> </ul> <p><b>Parágrafo:</b> La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.</p> <p><b>NIVEL DE SERVICIO ACORDADO:</b> El nivel de servicio acordado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El sistema generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).</li> <li>b. Dos (2) Bateria GEL de ciclo profundo GE250-12 - 250Ah/10Hr 12V. como almacenamiento de energía.</li> <li>c. Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de 1.400 W/d y 42 Kwh/mes.</li> <li>d. Valor a pagar: las tarifas a pagar por parte de los usuarios serán conforme a la estipulación que realice la CREG.</li> <li>e. Periodicidad del ciclo de facturación: la periodicidad del ciclo de facturación es trimestral, el cual se notificará por correo electrónico y/o física.</li> <li>f. Pago de factura: el plazo máximo para pago de factura será de 1 mes a partir de la fecha de recibido.</li> </ul> <p>Para constancia de lo anterior se firma por las partes el dia <u>12</u>, del mes <u>Abrial</u>, del año <u>2025</u>; en el municipio de <b>ARENAL</b>, del departamento de <b>BOLIVAR</b>.</p> <table border="0"> <tr> <td><b>USUARIO:</b></td> <td><b>EMPRESA E.S.P.</b></td> </tr> <tr> <td> <p>Firma <u>Julian Ramirez Vera</u></p> <p>Nombre completo <b>JULIAN RAMIREZ</b> <b>VERA</b></p> <p>CC No: 91243700</p> </td> <td> <p>Firma <u>J</u></p> <p>Gerente y Representante Legal <b>SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P.</b></p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2">  </td> </tr> </table>		<b>USUARIO:</b>	<b>EMPRESA E.S.P.</b>	<p>Firma <u>Julian Ramirez Vera</u></p> <p>Nombre completo <b>JULIAN RAMIREZ</b> <b>VERA</b></p> <p>CC No: 91243700</p>	<p>Firma <u>J</u></p> <p>Gerente y Representante Legal <b>SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P.</b></p>		
<b>USUARIO:</b>	<b>EMPRESA E.S.P.</b>						
<p>Firma <u>Julian Ramirez Vera</u></p> <p>Nombre completo <b>JULIAN RAMIREZ</b> <b>VERA</b></p> <p>CC No: 91243700</p>	<p>Firma <u>J</u></p> <p>Gerente y Representante Legal <b>SOLING DEL SINU S.A.S E.S.P.</b></p>						
							

**Fuente:** Registro fotográfico de la suscripción del Acuerdo Especial – Evaluación Integral a SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.

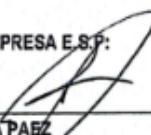
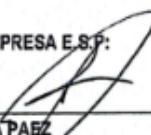
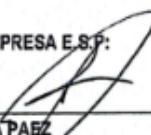


**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Figura 32 Acuerdo Especial SISFV suscrito extemporáneamente entre SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. y usuario del municipio de Valencia, Córdoba.**

 <p><b>SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S.P</b> NIT: 901233254-2</p>					
<p><b>ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).</b></p> <p>Entre los suscritos a saber, por una parte, DALIA PAEZ MONTES, identificado con cédula de ciudadanía No. 45.760.695 Expedida en Cartagena, en calidad de Gerente y Representante Legal de la <b>EMPRESA SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.</b>, con NIT 901.233.254-2 quien en adelante se denominará La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación solar fotovoltaica, y por la otra, el señor, ANÍBAL PEÑA MORALES, identificado con la cedula de ciudadanía No 10.783.305, quien en adelante se denomina el usuario del SISFV, ubicado sobre las coordenadas: latitud 41, y longitud -74, de la localidad, MARIA DE JESUS, con código 2385500000005, del municipio de VALENCIA, y departamento de CÓRDOBA, suscribimos el siguiente <b>ACUERDO ESPECIAL</b>, En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No. 101026 del 29 de julio de 2022 , lo cual se regirá de acuerdo las siguientes especificaciones:</p> <p><b>RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA:</b> la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k- Dos (2) Módulos policristalinos de 400WP.</li> <li>l- Una (1) Batería LITIO de ciclo profundo LFP24120- 120 Ah/10Hr 24V.</li> <li>m- Un (1) Controlador MPPT - de 40A - 12V/24V/48V.</li> <li>n- Un Inversor Onda PURA 1000W 120VAC - 24VDC 60 Hz.</li> <li>o- Un (1) Gabinete de protección, una base de paneles, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.</li> <li>f-Medidor monofásico EXCELEC serial N.º 51960853045</li> </ul> <p><b>Parágrafo:</b> La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.</p> <p><b>4- NIVEL DE SERVICIO ACORDADO:</b> El nivel de servicio acordado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n- El sistema generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).</li> <li>o- una (1) Batería LITIO de ciclo profundo LFP24120 - 120Ah/10Hr 24V. como almacenamiento de energía.</li> <li>p- Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de 1.400 W/d y 45 Kwh/mes.</li> <li>q- Valor a pagar: las tarifas a pagar por parte de los usuarios serán conforme a la estipulación que realice la CREG.</li> <li>r- Periodicidad del ciclo de facturación: la periodicidad del ciclo de facturación es semestral, el cual se notificará por correo electrónico y/o física.</li> <li>s- Pago de factura: el plazo máximo para pago de factura será de 2 meses a partir de la fecha de recibida.</li> </ul> <p>Para constancia de lo anterior se firma por las partes el día <u>05</u>, del mes <u>Agosto</u>, del año <u>2024</u> : en el municipio de <u>VALENCIA</u>, del departamento de <u>CORDOBA</u></p> <table border="0"> <tr> <td><b>USUARIO:</b></td> <td><b>EMPRESA E.S.P:</b></td> </tr> <tr> <td> Firma <u>Aníbal Peña Morales</u>  Nombre completo: ANÍBAL PEÑA MORALES  CC No: 10.783.305 </td> <td>   Firma <u>DALIA PAEZ</u>  Gerente y Representante Legal  SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S.P </td> </tr> </table>		<b>USUARIO:</b>	<b>EMPRESA E.S.P:</b>	Firma <u>Aníbal Peña Morales</u> Nombre completo: ANÍBAL PEÑA MORALES CC No: 10.783.305	 Firma <u>DALIA PAEZ</u> Gerente y Representante Legal SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S.P
<b>USUARIO:</b>	<b>EMPRESA E.S.P:</b>				
Firma <u>Aníbal Peña Morales</u> Nombre completo: ANÍBAL PEÑA MORALES CC No: 10.783.305	 Firma <u>DALIA PAEZ</u> Gerente y Representante Legal SOLING DEL SINÚ S.A.S E.S.P				

**Fuente:** Registro fotográfico de la suscripción del Acuerdo Especial – Evaluación Integral a SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.



Del análisis jurídico efectuado a los 112 Acuerdos Especiales suscritos por la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. en los municipios de Morales, Arenal, San Martín de Loba y Valencia, se concluye que la totalidad de dichos acuerdos fueron suscritos de manera extemporánea, es decir, fuera del plazo legal establecido por la Resolución CREG 101 026 de 2022, que comprendía desde el 1 de noviembre de 2023 hasta el 30 de abril de 2024. En consecuencia, se evidenció que SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. no implementó el acuerdo especial dentro del término previsto por la regulación; Puesto que el término de seis (6) meses se encontraba plenamente vencido al momento de la verificación por parte de esta Superintendencia.

Asimismo, se constató que la empresa no formalizó acuerdos especiales de 639 usuarios, incumpliendo así el deber regulatorio de vinculación contractual con todos los usuarios que ya venían siendo atendidos al momento de entrada en vigencia de la citada resolución.

Adicionalmente, el hecho de que más del 85 % de los usuarios no cuenten con un acuerdo vigente puede comprometer gravemente el goce efectivo del derecho al servicio público esencial de energía eléctrica, especialmente en contextos rurales, dispersos y vulnerables propios de las Zonas No Interconectadas (ZNI). Es primordial garantizar la legalidad, continuidad y calidad del servicio público con la suscripción inmediata de estos acuerdos especiales por parte de la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.

#### **5.8.4 Sobre el contenido sustancial de los acuerdos especiales suscritos**

El artículo 15 de la Resolución CREG 101 026 de 2022 establece el contenido mínimo del acuerdo especial, en los siguientes términos:

***“ARTÍCULO 15. CONTENIDO MÍNIMO DEL ACUERDO ESPECIAL. El contenido mínimo del Acuerdo Especial será el siguiente:***

- a. Nivel de servicio acordado con el usuario, sobre el cual se deberá indicar: i) tipo de sistema; ii) si se ofrece o no el almacenamiento; iii) cantidad mínima de energía, expresada en vatios hora, Wh, que podría consumir el usuario en un día.***



- b. Relación de unidades constructivas que componen la SISFV, indicando cuáles de estas son subsidiadas y cuáles no, según lo previsto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.*
- c. Periodicidad del ciclo de facturación*

*PARÁGRAFO 1. El prestador del servicio tendrá un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, para celebrar el Acuerdo Especial con aquellos usuarios a los cuales ya estuviese atendiendo al momento de entrada en vigencia de la presente resolución. Lo anterior no exime al prestador del servicio de la obligación de aplicar la tarifa respectiva, de acuerdo con las características de la solución con la que se atiende al usuario, el nivel de servicio y el servicio que efectivamente sea prestado.*

*PARÁGRAFO 2. Cuando se realice la inclusión de nuevas unidades constructivas en los términos señalados en el artículo 16 de la presente resolución, el prestador del servicio deberá actualizar el Acuerdo Especial con aquellos usuarios a los que les instale las nuevas unidades constructivas.”*

Este contenido tiene como objetivo garantizar la transparencia, claridad y legalidad en la prestación del servicio en Zonas No Interconectadas (ZNI).

Del análisis realizado a los 112 acuerdos especiales allegados por SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P., se pudo constatar que estos documentos cumplen adecuadamente con los elementos establecidos en los literales a, b y c del artículo 15, así:

Literal a. Nivel de servicio acordado: Los acuerdos especiales incluyen la especificación del tipo de sistema (SISFV), la presencia de almacenamiento (uso de baterías de litio o gel), y la cantidad mínima de energía garantizada al usuario, se expresó de la siguiente manera en los acuerdos especiales de la empresa, así (Ver Tabla 32):

**Tabla 32 Cantidad mínima de energía de los acuerdos Especiales**

Municipio	Morales	Arenal	San Martín de Loba	Valencia
<b>Vatios Hora (Wh/día)</b>	1400 Wh/día	1400 Wh/día	1400 Wh/día 1500 Wh/día	1400 Wh/día 1500 Wh/día
<b>kilovatios (kWh/mes)</b>	42 kWh/mes	42 kWh/mes	45 kWh/mes	45 kWh/mes

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ

- Literal b. Relación de unidades constructivas:** En cada acuerdo se detalla la composición del sistema (paneles, inversor, batería, controlador, etc.), y se indica que dichos componentes están subsidiados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994.
- Literal c. Periodicidad del ciclo de facturación:** En los acuerdos revisados señalan que la facturación será trimestral y en algunos casos semestral, lo cual está expresado de manera clara.

Se concluye que **SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.** cumple con el contenido mínimo exigido por el artículo 15 de la Resolución CREG 101 026 de 2022 en lo referente a los aspectos técnicos, contractuales y operativos (literales a, b, y c), así como con lo dispuesto en el parágrafo 2, puesto que no se evidenció información que contradiga este punto, y no se identificaron casos en los que se haya omitido la inclusión de nuevas unidades constructivas.

### 5.8.5 Verificación de los contratos de condiciones uniformes

La empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P allegó copia de los Contratos de Condiciones Uniformes de los siguientes municipios:

- Municipio de San Martín de Loba del departamento de Bolívar
- Municipio de Morales del departamento de Bolívar
- Municipio de Valencia del departamento de Córdoba
- Municipio de Arenal del departamento de Bolívar



- Las islas: Santa Cruz Islote, Isla Múcura e Isla Fuerte del municipio de Cartagena del departamento del Bolívar

Por consiguiente, se efectuó la revisión de los documentos recibidos con base en el régimen legal aplicable a los servicios públicos domiciliarios – Ley 142 de 1994 y la regulación establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

Todos los documentos revisados son contratos consensuales de condiciones uniformes, conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994. Esto implica que su contenido ha sido definido unilateralmente por el prestador y ofrecido en igualdad de condiciones a todos los suscriptores, constituyéndose en ley para las partes una vez aceptado por el usuario.

Los contratos revisados se fundamentan en el marco legal previsto por las leyes 142 y 143 de 1994, la Ley 689 de 2001, y diversas resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), incluyendo las resoluciones CREG 108 de 1997, resolución CREG 070 de 1998 y resolución CREG 091 de 2007, entre otras que rigen la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Verificado su contenido contractual, estas condiciones uniformes incluyen cláusulas generales que cumplen con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. Entre los elementos observados, se destacan:

- Naturaleza y Objeto contractual
- Definiciones para efectos de interpretación del contrato y su ejecución.
- Identificación de las partes
- Criterios de eficiencia, confiabilidad y continuidad del servicio
- Obligaciones del Prestador
- Obligaciones del usuario
- Propiedad de las conexiones domiciliarias
- Medición del consumo
- Características técnicas del equipo de medida
- Determinación del consumo facturable



- Sobre la factura
- Causales de suspensión y corte del servicio
- Sanciones
- Sobre el restablecimiento del servicio
- Solicitudes, peticiones, quejas y recursos

En el contexto de la prestación del servicio en Zonas No Interconectadas mediante sistemas SISFV, y en concordancia con la Resolución CREG 101 026 de 2022, estos contratos no sustituyen ni pueden reemplazar el deber de suscripción del Acuerdo Especial con cada usuario, que debe contener cláusulas específicas sobre niveles de servicio, unidades constructivas subsidiadas y periodicidad de facturación.

El Acuerdo Especial contiene las condiciones particulares del servicio para cada usuario, y estos elementos no pueden ser trasladados o inferidos de un contrato de condiciones uniformes de carácter general, por cuanto se trata de prestaciones individualizadas, que reflejan un acuerdo expreso de voluntades con base en las características particulares del sistema instalado y del consumo estimado del usuario.

Por todo lo anterior, se concluye que la acreditación de los Contratos de Condiciones Uniformes, aunque válida en otros contextos del servicio público domiciliario, resulta insuficiente e inadecuada en el marco de la prestación del servicio en ZNI con sistemas SISFV, donde el Acuerdo Especial constituye un deber legal autónomo, obligatorio e insustituible. La empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. debe subsanar esta omisión de manera inmediata, suscribiendo y entregando a los usuarios los Acuerdos Especiales respectivos, conforme al contenido mínimo exigido por la normatividad vigente, so pena de incurrir en infracciones al régimen de servicios públicos, susceptibles de investigación y sanción por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

#### **5.8.6 Verificación de la documentación que soporta la entrega de activos para la prestación del servicio de energía eléctrica por parte de entidades del estado a SOLING DEL SINÚ**

La empresa SOLING DEL SINU S.A.S. E.S.P. remitió a la SSPD los documentos y/o contratos suscritos por los cuales recibió activos e infraestructuras para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, los cuales se relacionan en la **Tabla 33**, **Tabla 34**, **Tabla 35** y **Tabla 36**:

**Tabla 33 Contratos de recibo de activos e infraestructura**

<b>NOMBRE</b>	Contrato Especial de Aporte Bajo Condición No. 335 de 2023
<b>OBJETO</b>	Entregar mediante contrato especial de aporte bajo condición, por parte del IPSE a la empresa prestadora de servicios públicos <b>SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.</b> , el uso y goce de la infraestructura del IPSE en los municipios de san Martín de loba (bolívar) y valencia (córdoba), que fue instalada mediante el contrato IPSE 097 de 2021, y que está relacionada en el anexo 1 - activos IPSE Valencia y San Martín de Loba, para que realice la respectiva administración, operación y mantenimiento – AOM.
<b>SUSCRIPTORES</b>	INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS - IPSE, y SOLING DEL SINU E.S.P. S.A.S.,
<b>MUNICIPIOS</b>	municipio de Valencia – Córdoba y San Martín de Loba – Bolívar
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>	26 días del mes de diciembre de 2023
	  <small>Página 1 de 23</small> <p><b>CONTRATO ESPECIAL DE APORTE BAJO CONDICIÓN No. 335-2023, SUSCRITO ENTRE EL IPSE Y SOLING DEL SINU E.S.P. S.A.S.</b></p> <p>Entre los suscritos <b>LISBETH VILLA CARPIO</b> mayor y vecina de esta ciudad, identificada con la cédula de ciudadanía número 30.825.849, en su condición de Subdirectora de Contratos y Seguimiento del <b>INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS - IPSE</b>, establecimiento Público del Orden Nacional, transformado mediante Decreto 1140 de 1999 y reestructurado mediante Decreto 257 del 28 de enero de 2004; delegada por el Director General mediante Resolución No. 20221000002965 de 30 de septiembre de 2022, como ordenador del gasto para los temas de su competencia, quien para todos los efectos legales del presente documento se denominará <b>EL IPSE</b>, de una parte y de la otra, <b>DALIA ESTHER PAEZ MONTES</b>, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 45.760.695, nombrado mediante Acta No. 45493 del libro IX del 14 de noviembre de 2018 de la Asamblea, quien actúa en calidad de representante legal de <b>SOLING DEL SINU E.S.P. S.A.S.</b>, con NIT 901.233.254-2, registrada ante la Cámara de Comercio mediante documentos privado del 14 de noviembre de 2018 de la Asamblea Constitutiva de Lora, e inscrita en la Cámara de Comercio de Montería- Córdoba el 22 de noviembre de 2018, en el Libro IX de las personas jurídicas No. 45493, en adelante <b>SOLING DEL SINU E.S.P. S.A.S.</b>, o <b>EL CONTRATISTA</b> hemos acordado celebrar el presente Contrato Especial de Aporte Bajo Condición, previa las siguientes:</p> <p><b>CONSIDERACIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Que la naturaleza jurídica del Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE-, conforme lo establece el artículo 2 del Decreto 257 de 2004, se encuadra en la de Establecimiento Público del Orden Nacional, adscrito al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.</li> </ol>

Fuente: SOLING DEL SINÚ



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Tabla 34 Contratos de recibo de activos e infraestructura**

<b>NOMBRE</b>	Contrato Especial de Aporte Bajo Condición No. 137 de 2023								
<b>OBJETO</b>	Entregar mediante contrato especial de aporte bajo condición, por parte del IPSE a la empresa prestadora de servicios públicos <b>SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P.</b> , el uso y goce de la infraestructura del IPSE en Isla Fuerte, Isla Múcura e Isla Santa Cruz del Islote del departamento de Bolívar, relacionada en el anexo 1- inventario Islas para respectiva administración, operación y mantenimiento – AOM.								
<b>SUSCRIPTORES</b>	INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS - IPSE, y SOLING DEL SINU E.S.P. S.A.S.,								
<b>MUNICIPIOS</b>	Isla fuerte, isla múcura y santa cruz del islote								
<b>FECHA DE INICIO</b>	22/09/2022								
	<p> MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA</p> <p> ipse <small>energía que nos une</small></p> <p>Página 7 de 17</p> <p><b>CONTRATO ESPECIAL DE APORTE BAJO CONDICIÓN No. _____ SUSCRITO ENTRE EL IPSE Y SOLING DEL SINU E.S.P. - S.A.S.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DEFINICIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contrato</td> <td>Es el presente acuerdo de voluntades</td> </tr> <tr> <td>Entidad Estatal Contratante</td> <td>Entidad Estatal que requiere objeto de este contrato</td> </tr> <tr> <td>Contratista</td> <td>Persona jurídica, operador y/o Empresa Servicios Públicos</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>CLÁUSULA SEGUNDA. - OBJETO DEL CONTRATO:</b> "ENTREGAR MEDIANTE CONTRATO ESPECIAL DE APORTE BAJO CONDICIÓN, POR PARTE DEL IPSE A SOLING DEL SINÚ E.S.P. S.A.S., EL USO Y GOCE DE LA INFRAESTRUCTURA DEL IPSE EN ISLA FUERTE, ISLA MÚCURA E ISLA SANTA CRUZ DEL ISLOTE DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR, RELACIONADA EN EL ANEXO 1 – INVENTARIO ISLAS, PARA SU RESPECTIVA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO – AOM."</p> <p><b>Alcance Del Objeto Del Contrato Especial</b></p> <p>Para la consecución del objeto planteado, SOLING DEL SINÚ E.S.P. S.A.S., a quien se le transferirá el uso y goce de la infraestructura eléctrica deberá realizar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir en virtud del presente negocio contractual los activos energéticos que se describen en el Anexo 1 – Inventario Islas, tal como se establecerá en el objeto del contrato especial o contrato de aporte bajo condición, conforme a los artículos 39.3 y 87.9 de la Ley 142 de 1994, según corresponda.</li> </ol>	DEFINICIONES		Contrato	Es el presente acuerdo de voluntades	Entidad Estatal Contratante	Entidad Estatal que requiere objeto de este contrato	Contratista	Persona jurídica, operador y/o Empresa Servicios Públicos
DEFINICIONES									
Contrato	Es el presente acuerdo de voluntades								
Entidad Estatal Contratante	Entidad Estatal que requiere objeto de este contrato								
Contratista	Persona jurídica, operador y/o Empresa Servicios Públicos								

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Tabla 35 Contratos de recibo de activos e infraestructura**

<b>NOMBRE</b>	Contrato de Comodato de Bienes Inmuebles por Adhesión 001 de 2023
<b>PROYECTO</b>	Implementación de Energía Solar Fotovoltaica Individual para comunidades en las zonas rurales no interconectadas del municipio de Morales
<b>OBJETO</b>	El COMODANTE entrega al COMODATARIO y éste recibe, a título de comodato o préstamo de uso, los bienes de SISTEMAS SOLARES FOTOVOLTAICOS INDIVIDUALES, para su administración, operación y mantenimiento las cuales pertenecen al COMODANTE.
<b>SUSCRIPTORES</b>	COMODANTE: ALCALDE DEL MUNICIPIO DE MORALES –BOLÍVAR y COMODATARIO: SOLING DEL SINU E.S.P. S.A.S.
<b>MUNICIPIOS</b>	Municipio de Morales
<b>FECHA DE INICIO</b>	23/05/2023
	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR</p> <p>ALCALDE DE MORALES NIT: 800 492 431 - 9</p> <p><b>CONTRATO DE COMODATO DE BIENES INMUEBLES POR ADHESIÓN</b> No. 001 de 2023.</p> <p><b>COMODANTE: MUNICIPIO DE MORALES – BOLÍVAR</b>, representado legalmente por <b>NEGUIB ANTONIO ESLAIT BARRIOS</b>.</p> <p><b>COMODATARIO: SOLING DEL SINÚ</b> – Representado legalmente por <b>DALIA ESTHER PÁEZ MONTES</b>.</p> <p><b>OBJETO: “ENTREGAR MEDIANTE CONTRATO DE COMODATO LAS SOLUCIONES SOLARES FOTOVOLTAICAS INDIVIDUALES (SSFVI) DEL MUNICIPIO DE MORALES DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR A SOLING DEL SINÚ E.S.P S.A.S , PARA SU RESPECTIVA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO – AOM”</b></p>

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



**Tabla 36 Contratos de recibo de activos e infraestructura**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	FAZNI-GGC 627 IPSE 116 de 2017																																
<b>OBJETO</b>	Designación de 200 SISFV para designación de AOM																																
<b>SUSCRIPTORES</b>	IPSE y MUNICIPIO DE ARENAL BOLÍVAR																																
<b>MUNICIPIOS</b>	Localidades San Agustín, La Bonita, Las Doradas, Barahonda - Municipio de Arenal sur de Bolívar-																																
<b>VIGENCIA DE SUSCRIPCIÓN</b>	2018																																
<b>VIGENCIA DE DESIGNACIÓN AOM A SOLING DEL SINU</b>	01/07/2020																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">LOCALIDADES</th> <th rowspan="2">TIPO DE SOLUCIÓN</th> <th rowspan="2">NÚMERO DE VIVIENDAS</th> <th colspan="2">FINANCIACIÓN</th> </tr> <tr> <th>MME</th> <th>IPSE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SAN AGUSTÍN</td> <td>SSIFV</td> <td>77</td> <td>87%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>LA BONITA</td> <td>SSIFV</td> <td>63</td> <td>87%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>LAS DORADAS</td> <td>SSIFV</td> <td>33</td> <td>87%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>BARAHONDA</td> <td>SSIFV</td> <td>27</td> <td>87%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td></td> <td><b>200</b></td> <td><b>87%</b></td> <td><b>13%</b></td> </tr> </tbody> </table>	LOCALIDADES	TIPO DE SOLUCIÓN	NÚMERO DE VIVIENDAS	FINANCIACIÓN		MME	IPSE	SAN AGUSTÍN	SSIFV	77	87%	13%	LA BONITA	SSIFV	63	87%	13%	LAS DORADAS	SSIFV	33	87%	13%	BARAHONDA	SSIFV	27	87%	13%	<b>TOTAL</b>		<b>200</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>
LOCALIDADES	TIPO DE SOLUCIÓN				NÚMERO DE VIVIENDAS	FINANCIACIÓN																											
		MME	IPSE																														
SAN AGUSTÍN	SSIFV	77	87%	13%																													
LA BONITA	SSIFV	63	87%	13%																													
LAS DORADAS	SSIFV	33	87%	13%																													
BARAHONDA	SSIFV	27	87%	13%																													
<b>TOTAL</b>		<b>200</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>																													

Fuente: Certificación alcaldía municipal de Arenal Sur de Bolívar

**Fuente: SOLING DEL SINÚ**

En ese orden, la empresa remitió la documentación solicitada. Adicionalmente se allegó una comunicación de la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. escribe al Director del IPSE y al Supervisor del contrato de aporte bajo condición No. 137-2022, solicitando la terminación de mutuo acuerdo del contrato, puesto que la empresa ha señalado que se han presentado diferentes circunstancias al interior de la empresa que han afectado la Administración, Operación y Mantenimiento de la infraestructura, como por ejemplo que se adeudan subsidios de las vigencias 2022 a 2024 de aproximadamente \$1.205.336.701, y por lo cual la empresa SOLING DEL SINU está comprometida con seguir con la operación de generación en las islas, como máximo por tres (3) meses más o antes, esto, mientras el IPSE como propietario de la infraestructura para la prestación del servicio, encuentra la organización que se haga cargo de estos activos.



## 5.9 Reglas Generales de Comportamiento

Para la Evaluación integral respecto de las reglas generales de comportamiento, se procedió inicialmente con la revisión y visualización de cada uno de los procedimientos que están relacionados con el cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019.

En el desarrollo de esta actividad, la empresa informa que no cuenta con página web y por lo tanto presentara los procedimientos que aplican a sus usuarios y mercado de manera escrita, de igual manera informa que la divulgación que hacen es mediante la aplicación Instagram y en las carteleras informativas en sede de la empresa.

**Figura 33 Pagina Instagram del prestador SOLING DEL SINU**  
**Instagram**

[Iniciar sesión](#)[R](#)

solingdelsinu [Seguir](#) [Mensaje](#) [...](#)

21 publicaciones 700 seguidores 279 seguidos

Soling Del Sinú ESP SAS  
Negocio local  
Empresa de energías renovables    
Generación, comercialización y distribución de energía eléctrica en Zonas No... más  
Calle 5 No 23-12 B/ Cascajal, Santa Cruz de Lorica 231020  
[3u1z.short.gy/PortafolioSolingdelSinu](http://3u1z.short.gy/PortafolioSolingdelSinu) + 1

Soling del Sinu Islas Aires Refletores Fincas

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ

La empresa publicó en su enlace de Instagram Soling: [INSTAGRAM SOLING DEL SINÚ](#) los procedimientos que se relacionan en la **Tabla 37** con su respectivo medio de publicación:

**Tabla 37 Procedimientos publicados Soling del Sinú, Resolución CREG 080**

Información a publicar y/o procedimientos	Medio de divulgación
Declaración De Cumplimiento Res CREG 080 2019	Cartelera ESP e Instagram
Instructivo – PQRS	Cartelera ESP e Instagram
Instructivo Cambio De Comercializador	Cartelera ESP e Instagram
Solicitud De Servicio Instructivo	Cartelera ESP e Instagram
Proceso De Facturación	Cartelera ESP e Instagram

**Fuente:** SOLING DEL SINÚ

De la revisión general de los procedimientos, se observó que la empresa tiene establecido y publicados los procedimientos que determinó eran necesarios para dar cumplimiento a la normativa citada, al realizar la revisión de los citados procedimientos y documentos se encontró que de manera general dan cumplimiento a la premisa establecida por la Comisión en cuanto a la información que se debe suministrar por los agentes.

De acuerdo con lo anterior, se encontró que a nivel general los procedimientos y la información suministrada por la empresa Soling del Sinú ESP SAS a los usuarios de su mercado, están diseñados en función de la comprensión clara, didáctica e instructiva que debieran aportar, en cumplimiento de la regulación citada.

## 6 HALLAZGOS

A continuación, en la **Tabla 38** se presentan los hallazgos dentro del marco de la evaluación integral, los cuales corresponden a todos los aspectos de los que trata dicha evaluación.

**Tabla 38 Hallazgos**

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1.	Técnico	No hay reporte de energía generada asociada a recursos Solares Fotovoltaicos en Isla Fuerte para el periodo de 2023, el IPSE y SOLING informan que el sistema solar quedó fuera de servicio a finales del año 2023.	Información certificada en Sistema Único de Información - SUI	NO CUMPLE



**Superservicios**

**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
2.	Técnico Calidad de la información cargada en SUI	La información reportada por el prestador no refleja la realidad operativa de la generación en Isla Fuerte en los meses de mayo, junio y agosto de 2024.	Información certificada en Sistema Único de Información – SUI y reporte de información del CNM – IPSE.	NO CUMPLE
3.	Técnico Calidad de la información cargada en SUI	La información reportada por el prestador no refleja la realidad operativa de la generación en Isla Múcura en el mes de mayo de 2024.	Información certificada en Sistema Único de Información – SUI y reporte de información del CNM – IPSE.	NO CUMPLE
4.	Técnico	Se identificaron discrepancias entre las cantidades reportadas en el SUI (cupo aprobado, volumen despachado, utilizado y retirado según facturas), con una diferencia de 7.728 gal entre el electrocombustible utilizado y el retirado según facturas. Además, en el reporte de diciembre de 2024 se repitieron facturas ya informadas en noviembre de 2024.	Información certificada en Sistema Único de Información - SUI	NO CUMPLE
5.	Técnico Comercial	Según la información enviada por la empresa, en el año 2024 se reportaron 121 días sin generación de energía en las localidades atendidas por el prestador Soling, atribuidos a déficit de combustible (79 días en Isla Fuerte, 37 en Santa Cruz del Islote y 5 en Isla Múcura), a pesar de que el cupo de electrocombustible fue aprobado por el IPSE y el	Información certificada en Sistema Único de Información - SUI	NO CUMPLE

**Superservicios****INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		volumen correspondiente fue retirado según facturas certificadas en el SUI..		
6.	Comercial Calidad de la información cargada en SUI	Se presume que la empresa Soling reportó información incorrecta en el "Formato IC6. Reporte Comercial Generadores Diésel" correspondiente a Isla Múcura, al incluir datos cruzados con los de la localidad de Santa Cruz del Islote durante el periodo junio a diciembre de 2024.	Información certificada en Sistema Único de Información - SUI	NO CUMPLE
7.	Técnico Calidad de la información cargada en PROMAIL	Se identificó que, en el sistema de información PROMAIL, específicamente en el "Formato de Cargue Usuarios SISFV - NdS Ofertado", no se evidencia actualización para la vigencia 2024 en los campos de almacenamiento correspondientes a 90 suscriptores cuyas SISFV presentan la novedad "BATERÍA CUMPLIÓ LA VIDA ÚTIL".	Información certificada en PROMAIL	NO CUMPLE
8.	Comercial Calidad de la información cargada en PROMAIL	Mediante radicado SSPD 20255291969662 se informó sobre usuarios fuera de servicio desde abril de 2024 por daño en baterías. Sin embargo, en PROMAIL se vio que para octubre noviembre y diciembre de 2024 el reporte	Información certificada en PROMAIL	NO CUMPLE

**Superservicios****INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		se volvió a presentar incluyendo estos usuarios.		
9.	Técnico	Se detecta una inconsistencia en los registros de mantenimiento reportados por SOLING en el Sistema Único de Información (SUI), ya que solo se reportan 454 actividades, mientras que en la información remitida para evaluación integral se mencionan 696 visitas realizadas en 2024.	Información certificada en Sistema Único de Información - SUI	NO CUMPLE
10.	Técnico Mantenimiento	Se solicitó al prestador documentación de mantenimiento para 100 suscriptores, pero la información enviada no coincidió con la muestra solicitada.  Además de los 100 suscriptores el prestador remitió soportes de mantenimiento de 67, 53 con 1 visita y 14 con dos visitas. La metodología tarifaria de resolución CREG 101 026 2022, establece como mínimo 2 visitas al año.	Información remitida por el prestador	NO CUMPLE
11.	Comercial	De análisis de información certificada por el prestador al SUI para el momento del análisis de CU realizado por la DTGE, se observó que el Costo Unitario de Prestación del	Información certificada en Sistema Único de Información - SUI	NO CUMPLE

**Superservicios****INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		Servicio para las islas presentó valores por encima de los máximos permitidos por la regulación.		
12.	Oportunidad en el cargue resolución No. SSPD 20211000859995 5	Calendario de cargue establecido en la resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021	Evidencia recopilada durante la evaluación integral que reposa en el SUI.	NO CUMPLE
13.	Oportunidad en el cargue lineamiento especial de cargue	Calendario de cargue establecido en el lineamiento Promail	La empresa remite la información de manera extemporánea.	NO CUMPLE
14.	Calidad de la información reportada en el cargue lineamiento especial de cargue	Consistencia de la información reportada en la herramienta Promail	Se evidencian inconsistencias en el reporte	NO CUMPLE
15.	Baja formalización de acuerdos especiales	Artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 15 de la Resolución CREG 101 026 de 2022.	De un total de 751 usuarios, solo 112 cuentan con acuerdos especiales suscritos y remitidos a la SSPD, lo que representa apenas el 14,9 % de cobertura contractual. El 85,1 % restante (639 usuarios) no tiene acuerdo suscrito	NO CUMPLE
16.	Suscripción extemporánea	Parágrafo 1 del artículo 15 de la Resolución CREG 101 026 de 2022.	Se evidenció que los 112 acuerdos fueron suscritos con	NO CUMPLE



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	de los acuerdos especiales		posterioridad al plazo establecido (vencido el 30 de abril de 2024).	

**Fuente:** Elaboración Grupo Zonas no Interconectadas

## 7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

- Adelantar un plan de formalización contractual, que incluya cronograma, responsables y metas verificables para la suscripción de acuerdos especiales con los 639 usuarios faltantes.

## 8 CONCLUSIONES

- Los principales activos de la compañía están asociados a las cuentas comerciales por cobrar, relacionadas con los giros del Ministerio de Minas y Energía y energía por subsidios de menores tarifas
- Los ingresos del 2024 ascendieron a 1 498 millones COP 586 millones COP superior a la vigencia 2023.
- La utilidad neta del ejercicio 2024 ascendió a 4 652 373 COP 1 123 657 COP superior a la utilidad presentada en 2023
- El margen operacional de la compañía es 6%
- La cartera del ejercicio de los suscriptores tuvo un deterioro a 2024 por valor de 190 millones COP
- Las inconsistencias detectadas en los reportes de electrocombustible utilizado durante el año 2024, como la discrepancia entre los volúmenes aprobados, despachados, utilizados y retirados, así como la repetición de facturas en el reporte correspondiente a diciembre de 2024, reflejan una clara falta de concordancia en la información certificada en el SUI por el prestador SOLING. Estas irregularidades evidencian deficiencias en los procesos de control, seguimiento y trazabilidad del electrocombustible por parte del prestador.



- La falta de consistencia en la información reportada por la empresa Soling impide evaluar de manera confiable la gestión del electrocombustible tanto en Isla Múcara como en Santa Cruz Islote durante el segundo semestre de 2024. Esta situación, sumada a la grave interrupción del servicio eléctrico en Isla Múcara, evidencia deficiencias en los procesos de reporte, control operativo y aseguramiento de la calidad de la información del prestador.
- El análisis de los datos reportados por SOLING en el SUI para la vigencia 2024 revela una limitación en el reporte de las actividades de mantenimiento, con solo 29 intervenciones registradas y sin cobertura durante el primer trimestre del año. A pesar de contar con un plan de mantenimiento preventivo basado en estándares por horas de operación, la ausencia de registros de mantenimientos correctivos y la baja regularidad en algunas localidades, como Isla Múcara, generan dudas sobre la ejecución completa y oportuna del mantenimiento programado.

Estas deficiencias comprometen la confiabilidad de los sistemas de generación y el cumplimiento regulatorio ante la SSPD. Por tanto, es crucial que el operador mejore su capacidad de planificación, ejecución y reporte técnico al SUI.

- Con base en la información remitida por el prestador correspondiente al año 2024, se observa que de los 751 usuarios atendidos por SOLING, 696 han recibido al menos una visita técnica, lo que representa una cobertura del 92,7 % del total. Sin embargo, se identifica que 55 usuarios (7,3 %) no registran visitas durante esta vigencia, lo que evidencia una brecha en el mantenimiento de los SISFV, lo que podría afectar su rendimiento, fiabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Además, al revisar la información certificada por SOLING en el Sistema Único de Información (SUI), se detecta una discrepancia entre los registros de visitas reportados (696) y las actividades de mantenimiento registradas en el SUI (454), lo que sugiere que no todos los mantenimientos realizados han sido certificados.
- En relación con lo anterior, se observan inconvenientes en la realización del mantenimiento de los suscriptores atendidos con SISFV, ya que, de los 100 soportes solicitados, SOLING solo presentó información correspondiente a 67 usuarios. De estos,



únicamente 14 suscriptores cuentan con dos visitas de mantenimiento, lo que contraviene lo establecido en la Resolución CREG 101026 de 2024, que estipula el reconocimiento de un mínimo de dos visitas de mantenimiento preventivo al año.

- Una vez verificada el cumplimiento a las normas de comportamiento, Resolución CREG 080 de 2019, en especial lo referente a los artículo 9 y 25, se informa que el prestador cuenta con los procedimientos y estos de manera general son adecuados y están diseñados en función de la comprensión clara e instructiva que deben aportar, dando cumplimiento a la norma citada.
- La Resolución CREG 101 026 de 2022 entró en vigencia el 1° de noviembre de 2023, con base en lo dispuesto en su artículo 20. En consecuencia, el plazo máximo para formalizar los acuerdos vencía el 30 de abril de 2024. Sin embargo, tras la revisión de las fechas de suscripción en los 112 acuerdos especiales remitidos por SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P, se evidenció que estos fueron suscritos con posterioridad a dicho plazo, incumpliendo así lo establecido por la regulación.
- La falta de suscripción de acuerdos especiales con 639 usuarios no solo representa un incumplimiento del marco normativo vigente, sino que también expone a la empresa SOLING DEL SINÚ S.A.S. E.S.P. a riesgos jurídicos y administrativos relevantes, y compromete la calidad, legalidad y continuidad del servicio prestado en zonas no interconectadas. Esta situación amerita un plan de acción inmediato por parte del prestador, y seguimiento por parte de la SSPD.
- Una vez verificada el cumplimiento a las normas de comportamiento, Resolución CREG 080 de 2019, en especial lo referente a los artículo 9 y 25, se informa que el prestador cuenta con los procedimientos y estos de manera general son adecuados y están diseñados en función de la comprensión clara e instructiva que deben aportar, dando cumplimiento a la norma citada.



## **9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR**

- Se recomienda a la empresa Soling realizar una revisión a la información reportada en el Formato IC6 correspondiente a Isla Múcura, específicamente para el periodo junio-diciembre de 2024, con el fin de corregir la inconsistencia detectada relacionada con el cruce de datos con la localidad Santa Cruz del Islote.
- Se recomienda al operador SOLING fortalecer su sistema de gestión de mantenimiento mediante la implementación de un programa integral que articule de forma efectiva las actividades preventivas y correctivas, con seguimiento técnico sistemático y registro oportuno, completo y verificable en el Sistema Único de Información (SUI). Este enfoque permitirá mejorar la trazabilidad de las intervenciones y optimizar la disponibilidad operativa de los equipos.
- Se recomienda a SOLING realizar la actualización oportuna y completa de la información relacionada con los sistemas de almacenamiento en PROMAIL, incorporando las acciones adelantadas frente a las novedades reportadas, con el fin de garantizar la trazabilidad, verificación y cumplimiento de los estándares de operación de las SISFV.
- Se recomienda a SOLING revisar de manera detallada y corregir los registros de mantenimiento en el "FORMATO IT2. Mantenimientos" del SUI, para reflejar la totalidad de las actividades realizadas en 2024. Esto garantizará la consistencia y transparencia en los informes, y permitirá una evaluación más precisa del desempeño en la operación y mantenimiento de las SISFV.
- Se recomienda a SOLING mejorar el formato del "ACTA DE VISITA Y/O MANTENIMIENTO", ya que la información de identificación del usuario no permite un seguimiento adecuado, al no incluir el NIU. Además, dicho informe carece de un registro fotográfico, lo que dificulta el seguimiento de las actividades en terreno y la validación de las mismas.
- Se reitera la importancia de contar con un reporte de información que cumpla con criterios de calidad y oportunidad, en concordancia con las fechas establecidas en los calendarios de reporte definidos por los lineamientos de cargue. Asimismo, es fundamental que la información reportada atienda las reglas de consistencia, lo cual garantiza la calidad y confiabilidad del reporte de información.



- Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los reportes cargados a través de la herramienta PROMAIL correspondientes al periodo octubre-diciembre de 2024, con el fin de verificar la coherencia entre la información registrada y la situación real de prestación del servicio en la localidad de Arenal; dado que para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024, volvió a reportar el total de 200 usuarios y 4 localidades atendidas en el municipio de Arenal – Bolívar; en caso de confirmarse la inconsistencia, deberá gestionarse el reproceso de la información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos reportados.
- El prestador debe revisar un análisis completo del modelo de cálculo con el que definió los valores del Costo Unitario de Prestación del Servicio para los mercados Isla Fuerte, Isla Múcura y Santa Cruz del Islote, y de los criterios de cálculo que tuvo en cuenta; lo anterior dado que los valores reportados al SUI son superiores a los valores máximos permitidos por la regulación. En caso de confirmarse la inconsistencia, deberá gestionar un proceso de reversión ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos reportados al SUI.

## 10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

### 1.1. Responsable General

- Héctor Horacio Suarez Bernal – Director Técnico de Gestión de Energía

### 1.2. Equipo responsable

- Marco Aurelio Pérez Vargas - Coordinador del Grupo de Zonas No Interconectas DTGE.
- Oscar Fabio Vélez Cano – Profesional Especializado - GZNI
- Sergio Vladimir Pereira Romero – Profesional Especializado – GZNI- DTGE
- Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor de la DTGE
- Ángel Ricardo Becerra Muñoz - Profesional Especializado – GZNI
- Luis Fabián Sanabria Romero - Profesional Especializado - DTGE

## 11 ANEXOS

NO APLICA