

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES RUITOQUE S.A. E.S.P



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA
Bogotá, Agosto de 2016**

RUITOQUE S.A. E.S.P.
ANÁLISIS AÑO 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

RUITOQUE S.A. E.S.P. Se constituyó en el año 1995 para desarrollar las actividades de, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica en el sistema interconectado Nacional, La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$5.051 millones, tiene su sede principal en la ciudad de Floridablanca Su última actualización en RUPS aprobada fue el día 29 de abril de 2016.

Tabla 1
Datos Generales

Tipo de sociedad	Sociedad Anónima
Razón social	RUITOQUE S.A. E.S.P.
Sigla	RUITOQUE S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	PABLO EMILIO BUSTAMANTE ARANGO
Actividad desarrollada	Distribución, Comercialización
Año de entrada en operación	1995

Nota: Fuente SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Balance General

Tabla 2
Balance General

BALANCE GENERAL	2015	2014	Var
Activo	\$21.868.831.072	\$13.098.013.741	66,96%
Activo Corriente	\$16.327.930.483	\$7.882.493.045	107,14%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$3.536.666.087	\$5.051.338.578	-29,99%
Inversiones	\$428.462.627	\$28.053.603	0,00%
Pasivo	\$17.113.164.869	\$9.988.349.272	71,33%
Pasivo Corriente	\$14.519.139.055	\$8.771.647.237	65,52%
Obligaciones Financieras	\$10.969.753.601	\$4.158.561.357	163,79%
Patrimonio	\$4.755.666.203	\$3.109.664.469	52,93%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.888.973.022	\$1.766.448.402	6,94%

Nota: Fuente SUI

- Cifras en Pesos
- Se presentan algunas de las cuentas más representativas.

En el año 2015, los activos de la Empresa ascendieron a \$21.868 millones, presentando un incremento del 66,96% con respecto al año anterior. Dentro del activo se evidencian cuentas que tuvieron variaciones significativas tales como:

Deudores: A diciembre de 2015 esta cuenta se posiciona en \$11.960 millones, presentando un crecimiento del 58,22% en comparación con el mismo periodo de la

vigencia anterior, no obstante dentro de las subcuentas existen variaciones positivas y negativas que al sacar valores absolutos el resultado es de crecimiento, las variaciones principales son:

Aumento de las cuentas avances y anticipos, pasando de \$2.973 a \$8.035 millones para el 2015, el aumento de esta cuenta fue de 170,24% para el año 2015, generado básicamente por anticipo para adquisiciones. Básicamente por

- “(...) Anticipo realizado a Genersa por \$4.620 millones para el suministro de energía del periodo abril 1 de 2016 a diciembre 31 de 2016 según contrato NTCC-TRQ-001-2015, negocio aprobado en Junta Directiva Extraordinaria del día 23 de septiembre de 2015. (Acta 107 de Junta Directiva).
- XM Compañía Expertos en Mercados a diciembre presenta un saldo de \$1.977 millones por concepto de garantías para dar cumplimiento a la Resolución CREG 158 de 2011.
- Anticipo a Isagen por \$1.093 millones por el prepago de la energía de diciembre de 2015.

Lo anterior obedece al proceso estratégico de aseguramiento suministro de Energía para la prestación adecuada del servicio de Energía. (...)” según Auditoria de Evaluación de Gestión y Resultados.

- Disminución de los otros deudores, dentro de esta cuenta se clasifican los arrendamientos \$15 millones (1), créditos a empleados \$45 millones (2), créditos a socios \$72 millones (3), y otros deudores que evidencia \$469 millones (4) estos 4 rubros representan el 89% del total de los deudores.

Propiedad Planta y equipo: Con una participación a diciembre de 2015 del 16,17% se posiciona en \$3.537 millones, presentando una disminución del 29,99% con relación al año anterior, explicado por el comportamiento de la disminución de las Plantas, ductos y túneles que pasa de \$3.912 en el 2014 a \$341 para el 2015 y contrarresta con el aumento de las redes líneas y cables que presenta un mayor valor de \$1.913 millones, como se muestra en el detalle de la información en la siguiente tabla:

Tabla 3
Propiedad Planta y Equipo

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	COSTO HISTORICO	DEPRECIACIÓN	PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN	VALOR CUENTA 16 PROP, PLANTA Y	VALORIZACIONES 2015	VALOR EN LIBROS 2015	VALOR EN LIBROS 2014
Terrenos	\$ 40	\$ 0	\$ 0	\$ 40	\$ 0	\$ 40	\$ 0
Construcciones En Curso	\$ 325	\$ 0	\$ 0	\$ 325	\$ 0	\$ 325	\$ 104
Propiedades, Planta Y Equipo No Explotados	\$ 536	-\$ 261	\$ 0	\$ 276	\$ 0	\$ 276	\$ 277
Plantas, Ductos Y Túneles	\$ 341	\$ 0	\$ 0	\$ 341	\$ 0	\$ 341	\$ 3.912
Redes, Líneas Y Cables	\$ 3.386	-\$ 1.164	\$ 0	\$ 2.223	\$ 0	\$ 2.223	\$ 444
Maquinaria Y Equipo	\$ 480	-\$ 246	\$ 0	\$ 234	\$ 0	\$ 234	\$ 217
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	\$ 89	-\$ 48	\$ 0	\$ 41	\$ 0	\$ 41	\$ 32
Equipos De Comunicación Y Computación	\$ 68	-\$ 30	\$ 0	\$ 38	\$ 0	\$ 38	\$ 40
Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	\$ 61	-\$ 33	\$ 0	\$ 28	\$ 0	\$ 28	\$ 25
TOTALES	\$ 5.325	-\$ 1.789	\$ 0	\$ 3.537	\$ 0	\$ 3.537	\$ 5.051

Nota: Fuente SUI cifras en millones de pesos

Efectivo: a diciembre de 2015 este rubro representa el 13,33% del total activo, las cuentas más representativas son las cuentas corrientes bancarias y cuentas de ahorros siendo las cuentas corrientes las que para el año 2015 reflejan un saldo de \$2.132 millones, en 2015 el efectivo tuvo un incremento de \$2.878 millones.

Con relación al Pasivo a diciembre 31 de 2015, se ubica en \$17.113 millones, presentando un incremento de 71,33% con relación al mismo periodo del año anterior, la composición del pasivo se encuentra de la siguiente manera: i) Cuentas por pagar \$4.061 millones ii) obligaciones financieras \$10.970 millones. iii) Obligaciones laborales \$98.206 millones, iv) pasivos estimados y provisiones \$321 millones, v) otros pasivos \$1.663 millones.

Del pasivo, resaltan los valores de Obligaciones financieras, cuentas por pagar y otros pasivos con participaciones porcentuales de 64%, 24% y 10% respectivamente con relación al pasivo.

RUITOQUE en su nota 13 a los estados financieros informa:

(...)

“Que los créditos del Banco Bogotá y Sudameris reportados en el corto plazo, se aplicaron para cubrir los compromisos por la compra de energía a Isagen, Esant, Termotasajero y garantía de XM. La negociación de la Compra de Energía a Genersa fue respaldada a través del crédito rotativo adquirido con el banco Agrario con una tasa DTF+ 350% a un plazo de 24 meses con amortización trimestral.

La fuente de financiación para el proyecto Abadías fueron dos créditos realizados con el Banco Bogotá por valor de \$1.560 millones y \$500 millones a una tasa de DTF+3.50% y DTF+4% a 5 y 3 años respectivamente.”

(...)

Con relación a las cuentas por pagar estas disminuyeron en 9,49%, principalmente sustentadas en la adquisición de bienes y servicios nacionales que pasaron de \$3.190 millones a \$1.894 millones y contrarresta con el aumento de los acreedores que de \$250 pasan a \$390 millones.”

A diciembre de 2015 **El patrimonio** presentó un aumento de \$1.646 millones con respecto a diciembre de 2014, posicionándose en \$4.756 millones, este incremento tiene una relación directa con la utilidad del ejercicio que para el año 2015 fue de \$1.621 millones, el mayor valor del superávit por valorización que para el año 2015 tiene un saldo de \$6 millones y el aumento de capital suscrito y pagado que para 2015 tuvo un incremento del 6,94%.

Según nota 14,” (...) Se registró un aumento por valor de \$551 millones del cual \$111 millones corresponde a capitalización de utilidades del año 2014 y \$440 millones a los dividendos generados en el ejercicio de año 2014 de la empresa Energía y Agua SAS y capitalización en RUITOQUE S.A ESP de acuerdo a lo aprobado en la Asamblea ordinaria de accionistas del 18 de marzo de 2015 (...)

2.2 Estado de Resultados

Tabla 4

Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	DICIEMBRE. 2015	DICIEMBRE . 2014	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$46.872.047.746	\$40.550.600.450	15,59%
COSTOS OPERACIONALES	\$41.797.344.987	\$38.166.570.219	9,51%
GASTOS OPERACIONALES	\$2.932.751.112	\$1.790.745.447	63,77%
UTILIDAD OPERACIONALES	\$2.141.951.647	\$593.284.784	261,03%
OTROS INGRESOS	\$203.702.176	\$212.349.834	-4,07%
OTROS GASTOS	\$724.743.619	\$692.850.350	4,60%
GASTO DE INTERESES	\$582.011.765	\$523.873.385	11,10%
UTILIDAD NETAS DEL EJERCICIO	\$1.620.910.204	\$112.784.268	1337,18%

Nota: Fuente SUI cifras en Pesos

Los ingresos operacionales corresponden a las actividades de generación y comercialización, estos para diciembre de 2015 fueron de \$46.872 millones, presentando un aumento del 15.59% con respecto a diciembre de 2014, su detalle es mostrado en la siguiente tabla, por otra parte se revela como los ingresos por comercialización corresponden al 98,12% y los ingresos por la actividad de distribución participan en el 1,26% del total ingresos operacionales.



Figura 1: Ingresos por actividad

Fuente SUI

En cuanto a los Costos Operacionales, estos representan el 89,17% de los Ingresos Operacionales de diciembre de 2015, aumentándose en 9,51% con respecto al año 2014, pasando de \$38.167 millones en el 2014 a \$41.797 millones en 2015, de estos costos operacionales sobresalen el costo de venta de servicios públicos, los cuales corresponden el 99%% de los costos operacionales.

Los gastos operacionales a diciembre de 2015 aumentaron significativamente en 63,77%, pasando de \$1.791 millones a \$2.934 millones, siendo su composición la siguiente: (i) Gastos administrativos 47%; (ii) Provisiones, depreciaciones y amortizaciones 34%. Los gastos de administración presentaron un mayor valor de \$246 millones, ubicándose en \$1.701 millones a diciembre de 2015, de los cuales

\$820 millones corresponden a Impuestos contribuciones y tasas, \$599 millones gastos generales y \$246 millones a sueldos y salarios.

Las cuentas de Depreciaciones, amortizaciones, provisiones y agotamiento a diciembre de 2015 aumentaron \$896 millones, este rubro evidencia comportamientos de la siguiente manera: (i) Provisión para deudores \$14 millones, (ii) depreciación propiedad planta y equipo \$27 millones, (iii) amortización intangibles \$225 millones, (iv) provisión para obligaciones fiscales \$965 millones, el resultado de esta cuenta fue la que en mayor proporción genero movimiento en el total de los gastos operacionales, en 2014 se encontraban provisionados \$193 millones a diciembre de 2015 su saldo fue de \$966 millones, incrementando el valor de la provisión para el impuesto de renta y complementarios en un 400% .

Los otros ingresos para la vigencia 2015 suman \$204 millones, disminuyendo en \$9 millones con respecto a la vigencia 2014, están compuestos principalmente por: i) financieros \$186, y ii) extraordinarios \$17 millones.

Los gastos no operacionales ascienden a \$725 millones, siendo los más importantes, intereses 80%, financieros 15% y extraordinarios con el 4%.

Según nota 19 a los Estados Financieros la compañía expresa con respecto a los gastos operacionales y no operacionales:

(...)

“Se observa un incremento en los gastos operacionales y no operacionales por valor de \$1.295 millones, siendo los rubros más representativos: los gastos generales de los cuales aumentaron los conceptos Asesoría técnica y Honorario, este último corresponde a la consultoría de Gestión mensual de la Gerencia, gasto que se registraba por nómina

Hasta julio/2014. Los impuestos gravámenes y tasas reflejan un aumento de \$228 millones correspondiente a los rubros de contribuciones especiales a la Superintendencia por el servicio de energía, provisión de Industria y Comercio y el Impuesto a la Riqueza. El impuesto de Renta y CREE aumentó respecto al año anterior en \$804 millones, lo cual obedece al crecimiento de los ingresos de Energía y Acueducto.

Los gastos de amortización reflejan un incremento de \$116 millones por el reconocimiento de los gastos del proyecto Material Verde.”(...)

2.3. Utilidades y Ebitda



Figura 2: Utilidades y EBITDA

Fuente SUI en millones

El Servicio de energía de RUITOQUE, a diciembre de 2015 presenta en su operación, un Ebitda de \$3.563 millones, mejorando con respecto al año anterior \$2.415 millones, este comportamiento obedece a un mínimo de crecimiento de los costos por comercialización de energía y el incremento de los ingresos en un 16% con respecto al 2014; generando una utilidad neta para el año 2015 ascendió a \$1.620 millones, mejorando el resultado del 2014 en \$1.509 millones, cuya utilidad fue de \$113 millones.

(...)

“El margen de rentabilidad de la operación EBITDA de la Venta de Servicio de Energía, se Incrementó en la vigencia 2015 al 11% pero mantuvo la utilidad porcentual del 3%, refleja el costo de valor de KWS en el mercado, pero con el incremento de los gastos administrativos que demanda el crecimiento de la Organización, mantuvo el % de Utilidad aunque cuantitativamente fue mayor la Utilidad en la vigencias 2015 por el mayor volumen de venta.”

(...)

2.3. Indicadores

Tabla 5

Indicadores

INDICADORES	2015	2014
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,12	0,90
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	12,3	10,5
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16,5	30,5
Activo Corriente Sobre Activo Total	74,66%	60,18%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	78%	76%
Patrimonio Sobre Activo	22%	24%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	85%	88%
Cobertura de Intereses – Veces	6,12	2,19
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	\$3.563.179.512	\$1.148.028.861
Margen Operacional	7,6%	2,8%
Rentabilidad de Activos	16,3%	8,8%
Rentabilidad de Patrimonio	42,4%	13,9%

Nota: Fuente SUI

2.3.1. Liquidez

La razón corriente a Diciembre de 2015 es de 1,12 veces, indicador que presenta una reducción de 0,23 veces con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, por lo que para cumplir con sus deudas o pasivos a corto plazo nos muestra que por cada peso de deuda a corto plazo se tiene 1,12 para responder.

Por otra parte la rotación de cuentas por cobrar presentó un aumento de 2 días respecto a la vigencia 2014, pasando de 10,5 a 12,3 días en 2015, la empresa tarda 17 días en realizar el pago de sus obligaciones, disminuyendo en 14 días con respecto a 2014.

2.3.2. Endeudamiento

El nivel de endeudamiento para diciembre de 2015 es de 78%, evidenciando un aumento del 2% con respecto a 2014, este aumento esta evidenciado en la adquisición de obligaciones financieras y al aumento de los otros pasivos, principalmente la cuentas de financiación banca comercial y otros ingresos recibidos por anticipado, el Pasivo corriente representa el 85% del total de los Pasivos.

2.3.3. Rentabilidad

El margen operacional a 31 de diciembre de 2015 fue de 7,6%; La rentabilidades de los activos y patrimonio se posicionaron en 16,3% y 42,4% respectivamente al final del ejercicio del año 2015.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 DESCRIPCIÓN INFRAESTRUCTURA

RUITOQUE S.A. E.S.P se encuentra conectada al Sistema de Distribución Local de la Electrificadora de Santander S.A. ESP. a través del circuito 422 – Florida – ICP a 34,5kV que abastece la subestación Ruitoque 7,5MVA. De mencionada subestación se desprenden 4 circuitos que distribuyen la energía en su mercado.

3.2 CONTINUIDAD

La Los operadores de red que no han podido cumplir con los requisitos para ingresar al esquema de calidad actual siguen regidos por los indicadores establecidos en la Resolución CREG 070 de 1998, este es el caso de la empresa RUITOQUE S.A. ESP. Mencionados indicadores son usados para evaluar la calidad del servicio de un operador de red y representan la duración (DES) y frecuencia (FES) de las interrupciones del servicio por circuito.

Por otro lado, la Comisión de Regulación definió en la resolución CREG 113 de 2004 los valores máximos admisibles del DES y FES por año, y dejó a libertad de cada empresa la programación de las metas de cada trimestre, siempre y cuando la sumatoria de estas mismas no supere el valor anual máximo establecido por grupo de calidad.

Así las cosas, cada empresa deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD en el inicio de cada año los valores trimestrales programados, en caso contrario la empresa se acogerá a los siguientes valores anuales por defecto:

Tabla 6*Valores anuales por defecto*

GRUPO	DES (horas)				FES			
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
1	2.75	2.75	2.75	2.75	6	6	6	8
2	4.75	4.75	4.75	4.75	11	11	11	11
3	7.25	7.25	7.25	7.25	12	12	12	15
4	9.75	9.75	9.75	9.75	14	14	14	16

Nota: Fuente Resolución CREG 113 de 2004

Para el año 2015 RUITOQUE S.A. ESP. no reportó a la SSPD la información de los valores máximos admisibles del DES y FES, es decir, le aplicaron los valores por defecto indicados en la anterior tabla.

Ahora bien, se realizó análisis de las interrupciones por circuito reportadas por la empresa al Sistema Único de Información durante el año 2015, donde el resultado es el siguiente:

Grupo de Calidad 1:

La empresa no tiene circuitos que pertenezcan al grupo de calidad 1.

Grupo de Calidad 2:

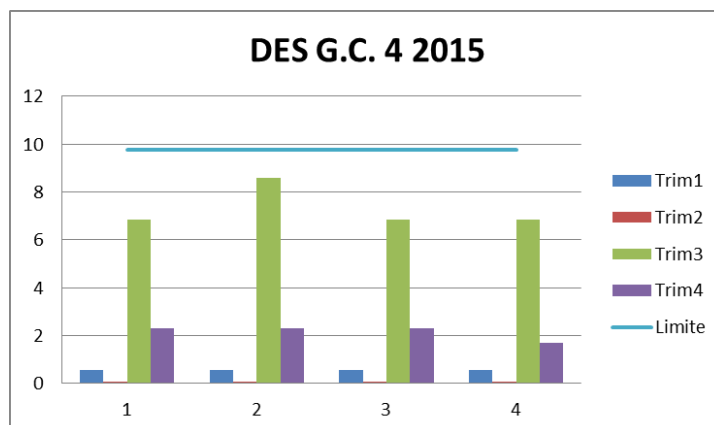
La empresa no tiene circuitos que pertenezcan al grupo de calidad 2.

Grupo de Calidad 3:

La empresa no tiene circuitos que pertenezcan al grupo de calidad 3.

Grupo de Calidad 4:

Para este grupo de calidad, los cuatros circuitos de la empresa cumplieron con los indicadores de calidad DES y FES.

**Figura 3: Indicador DES para el Grupo de Calidad 4 en el año 2015**

Fuente SUI

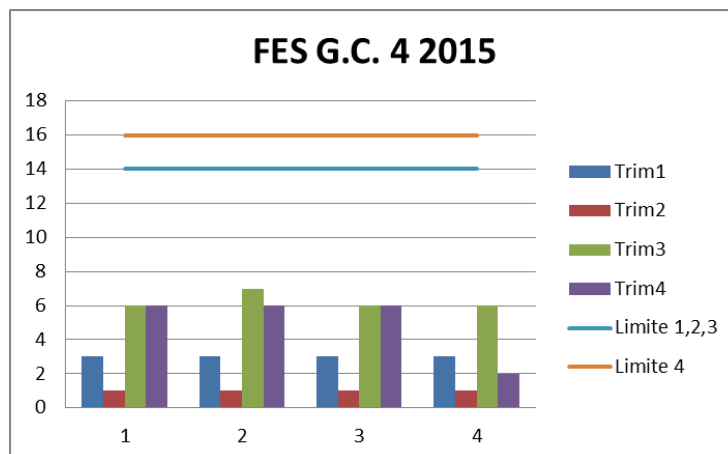


Figura 4: Indicador FES para el Grupo de Calidad 4 en el año 2015
Fuente SUI

3.3 MANTENIMIENTOS

En la búsqueda de información para ver el plan de mantenimientos programados y realizados en el 2015 por la empresa RUITOQUE S.A. ESP. no se encontró reporte alguno motivo por el cual se requirió a la empresa ya que tampoco se refleja en los informes de gestión vigencia 2015 temas que son prioridad y de gran importancia ya que estos van de la mano con los planes de inversiones para que se cumpla una auditoria clara y completa de los temas tratados en una empresa prestadora de servicios públicos

3.4. ACCIDENTES DE ORIGEN ELÉCTRICO

Indagando sobre los accidentes de origen eléctrico reportado para el año 2015 por la empresa RUITOQUE S.A. ESP no se encontró ningún reporte en el SUI motivo por el cual procedimos a buscar en el informe de gestión y se observó que este punto no está plasmado en dichos informes, a sabiendas que es de vital importancia para que se cumpla una auditoria clara y completa de los temas tratados en una empresa prestadora de servicios públicos.

Cualquier tarea que implique manipulación o maniobra de instalaciones eléctricas de baja, media y alta tensión, operaciones de mantenimiento de este tipo de instalaciones, reparación de aparatos eléctricos, utilización de aparellaje eléctrico en entornos para los cuales no ha sido diseñado el dispositivo (ambientes húmedos y/o mojados), etc...

Se sabe que las causas desencadenantes de un accidente eléctrico son numerosas, pero entre las más comunes figuran:

- Ignorancia
- Imprudencia
- Desconocimiento
- Falta de preparación
- Seguridad técnica y personal
- Negligencia.

Formas de producirse el accidente

Ø Por contacto directo 34,5 %

Ø Por contacto indirecto 17,5 %

Ø Por el arco eléctrico 48,0 %

Indudablemente, cuando el contacto es directo, las consecuencias pueden ser peores; pero en el caso del indirecto, el peligro será mayor en dependencia de la magnitud del voltaje que se le esté suministrando al equipo..

3.5. INVERSIONES

De acuerdo a la información del Auditor Externo de Gestión y Resultados – AEGR la empresa realizó una expansión en la subestación principal instalando un transformador de 4MVA adicional para ampliar su capacidad total a 7,5 MVA.

3.5.1. PARR

A la fecha, el prestador: RUITOQUE S.A. E.S.P., de conformidad con lo establecido en el numeral 11.2.6.3 de la Resolución 097 de 2008 “Requisitos para la Aplicación del Esquema de Incentivos y Compensaciones” el operador de red objeto de esta evaluación integral, no ha cumplido con los requisitos para ingresar a este esquema, por lo que no se puede acoger al numeral 11.2.4 “Esquema de Incentivos y Compensaciones a la Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica”.

Razón por la cual, esta Superintendencia no ha habilitado el formato 22 para reporte del Programa Anual de Reposición y/o Remodelación - PARR de Subestaciones, lo que lo exime de su reporte.

3.6 EVENTOS DE ENERGÍA NO SUMINISTRADA

RUITOQUE S.A. E.S.P no posee activos en el Sistema de Transmisión Regional - STR ni en el Sistema de Transmisión Nacional – STN, por lo cual no es objeto de evaluación por Energía No Suministrada.

4. ASPECTOS COMERCIALES

De acuerdo a la información suministrada por el SUI se presenta el análisis de los aspectos comerciales de la Empresa de Servicios Públicos RUITOQUE S.A. ESP relacionados con número de suscriptores, niveles de consumo, facturación, cumplimiento de la factura de acuerdo a la Resolución CREG 108 de 1997, atención en oficinas de atención al usuario, tarifas, subsidios y contribuciones, calidad del servicio, nivel de satisfacción del usuario (NSU), entre otras, con el fin de analizar su estructura de mercado.

4.1 ESTRUCTURA DEL MERCADO

4.1.1 Número de usuarios clasificados por tipo de uso

Tabla 7

Suscriptores RUITOQUE S.A. ESP 2014 – 2015

Estrato / Uso	Tipo	2014		2015		Suscriptores Nuevos	Variación %
		Suscriptores a Dic	% Participacion	Suscriptores a Dic	% Participacion		
1	Residencial	ND		ND			
2	Residencial	2	0,05%	2	0,04%		
3	Residencial	657	15,32%	657	14,66%		
4	Residencial	1.028	23,97%	1.028	22,94%		
5	Residencial	651	15,18%	802	17,89%	151	23,20%
6	Residencial	1.337	31,18%	1.368	30,52%	31	2,32%
Total Residencial		3.675	85,70%	3.857	86,06%	182	4,95%
Industrial	No Residencial	55	1,28%	53	1,18%	-2	-3,64%
Comercial	No Residencial	363	8,47%	370	8,26%	7	1,93%
Oficial	No Residencial	ND		ND			
Otros	No Residencial	195	4,55%	202	4,51%	7	3,59%
Total No Residencial		613	14,30%	625	13,94%	12	1,96%
TOTAL		4.288	100%	4.482	100%	194	4,52%

Nota: Fuente SUI

Para el año 2015, los usuarios o suscriptores de estratos 4 y 6 (residencial) tuvieron una participación del 53,46% del mercado correspondiente a 2.396 suscriptores, lo que los convierte en la mayor concentración de usuarios de la empresa, el estrato 5 tiene la tercera mayor participación en el mercado total de la empresa con 892 suscriptores (17,89%).

Adicionalmente calculando la variación porcentual en el sector residencial en relación con el año anterior, se puede observar que el estrato 5 tuvo el mayor crecimiento con 23,20% traduciéndose en 151 suscriptores más, pero el sector no residencial no tuvo un crecimiento muy significativo ya que comparado con el año inmediatamente anterior solo aumento el número de suscriptores en 12 con un porcentaje de variación de apenas el 1,96%.

Con corte al 31 de diciembre de 2015, la empresa de Servicios Públicos RUITOQUE S.A. ESP incorporó 194 nuevos suscriptores correspondientes a un incremento de 4,52 % respecto al año anterior, de los cuales el 86,06% corresponde a estrato residencial y el 13,94% atañe al no residencial, lo que refleja que la empresa tiene concentrado su mercado en el sector residencial.

4.2 NIVELES DE CONSUMO

Tabla 8

Consumo RUITOQUE 2014 – 2015

Estrato / Uso	Tipo	2014		2015		Variación %
		Consumo (kwh)	% Participacion	Consumo (kwh)	% Participacion	
1	Residencial	ND		ND		
2	Residencial	2.799	0,00%	3.033	0,003%	8,36%
3	Residencial	956.610	1,11%	975.151	1,07%	1,94%
4	Residencial	1.475.823	1,72%	1.494.780	1,64%	1,28%
5	Residencial	1.392.332	1,62%	1.195.789	1,31%	-14,12%
6	Residencial	4.270.073	4,97%	4.685.031	5,13%	9,72%
Total Residencial		8.097.637	9,42%	8.353.784	9,14%	3,16%
Industrial	No Residencial	29.483.423	34,31%	30.946.807	33,87%	4,96%
Comercial	No Residencial	24.557.615	28,57%	27.199.750	29,77%	10,76%
Oficial	No Residencial	33.062	0,04%	ND		
Otros	No Residencial	23.771.299	27,66%	24.878.230	27,23%	4,66%
Total No Residencial		77.845.399	90,58%	83.024.787	90,86%	6,65%
TOTAL		85.943.036	100%	91.378.571	100%	6,32%

Nota: Fuente SUI

De acuerdo a la información de la tabla anterior, podemos identificar que los estratos 4 y 6 del sector residencial tuvieron un consumo de energía eléctrica de 6.179.811 kwh correspondiente al 6,76%, el consumo de energía en el sector industrial representa el 33,87% con 30.946.807 Kwh, siendo este sector el que mayor consumo de energía realiza.

También es notable que el consumo de energía en el estrato 5 tuvo una disminución del -14,12% respecto al año anterior equivalente a 196.543 kwh.

Finalmente, de manera general, se concluye que el consumo aumento en 6,32% correspondiente a 5.435.535 kwh para el año 2015 comparado con el año anterior, el sector no residencial representa el mayor consumo de energía con un porcentaje de 90,86% del total de consumo para ambos sectores.

4.3 ASPECTOS TARIFARIOS

4.3.1. Costo Unitario de Prestación del servicio 2014 – 2015

Los pronósticos de llegada del Fenómeno del Niño para el año 2015 provocaron tendencias al alza, así para enero de 2015 el CU de la Empresa Ruitoque, se ubicó en los \$425.10 por kWh, que comparado con el CU del mismo mes pero del año 2014, con un valor de \$371.41 por kWh, representa un costo del 14.46% más alto entre vigencias para el mercado de Santander; por otra parte para el mercado de Bogotá se evidencia un CU en febrero de 2015 de 391.34 y para febrero 2014 de 349.03, lo que representa un 12.12%.

De igual forma se presentan fluctuaciones importantes en el CU del mercado de Ruitoque, alcanzando éste la variación mas representativa de la empresa en general 14.72%; para febrero de 2014 el CU fue de 372.28 y para el 2015 el CU fue de 427.07.

En la gráfica a continuación se expone un comparativo para los años 2014 y 2015 el comportamiento mensual del costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica de usuarios regulados en nivel de tensión 1, tanto para el mercado de Santander, Bogota y Ruitoque.

La empresa de Energía de Ruitoque en el mercado de Santander para el año 2014 presentó un costo unitario promedio de \$389.86 por kWh y para el año 2015 de \$428.90 por kWh. Para el mercado de Bogota el CU promedio en el 2014 fue de \$366.59 por kWh y para el 2015 de \$399.39 por kWh. En el mercado de Ruitoque para el año 2014 presentó un costo unitario promedio de \$391.18 por kWh y para el año 2015 de \$430.10 por kWh.

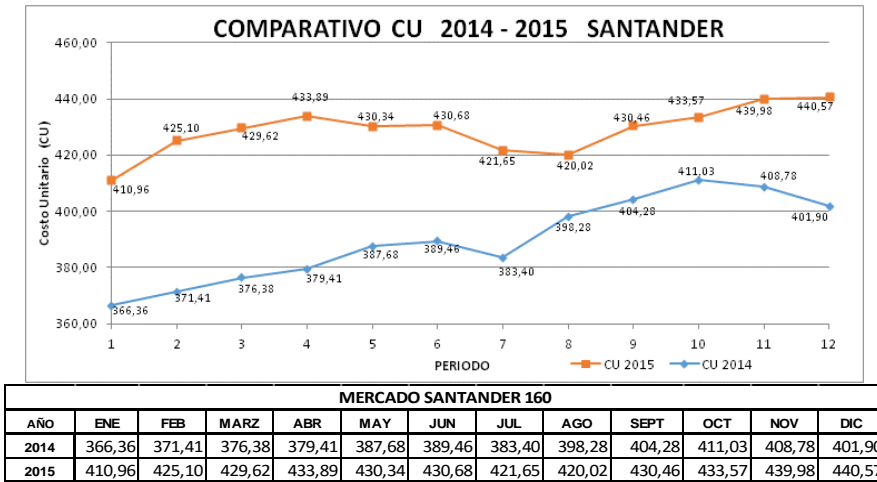


Figura 5: Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, Años 2014 -2015 Mercado Santander

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

A pesar de la tendencia al alza en comparación con el año anterior, el comportamiento del CU comienza a presentar fluctuaciones a lo largo del periodo. Para la vigencia 2015, la fluctuación del CU de mayor consideración se presentó en el mes de febrero, lo que representa un incremento del 14.46%, esto debido a los componentes de Generación y Distribución cuya participación en la definición del CU fue de 45.50% y casi 37% respectivamente, presentando variaciones importantes durante el año

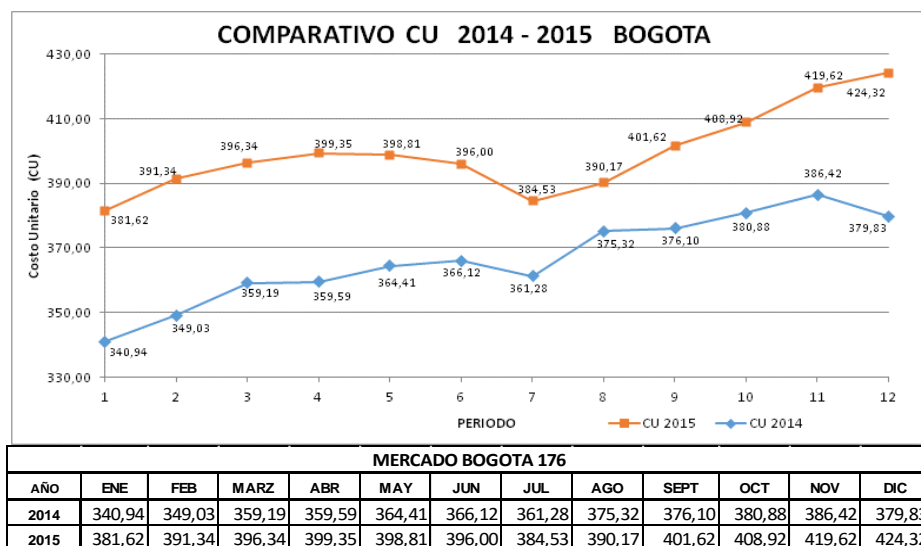


Figura 6: Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, Años 2014 -2015 Mercado Bogotá

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

Para el mercado de Bogotá durante el 2014 y 2015 se puede evidenciar una tendencia al alza, la fluctuación del CU de mayor consideración se presentó en el mes de febrero alcanzando una variación de 12.12%.

Se presentaron fluctuaciones en el CU durante el 2015, su mayor valor se observó en el mes de diciembre \$424.32 /KWh, esto debido a los componentes de Generación y Distribución cuya participación en la definición del CU fue cercana al 47% y 36.46% respectivamente, presentando variaciones importantes durante el año.

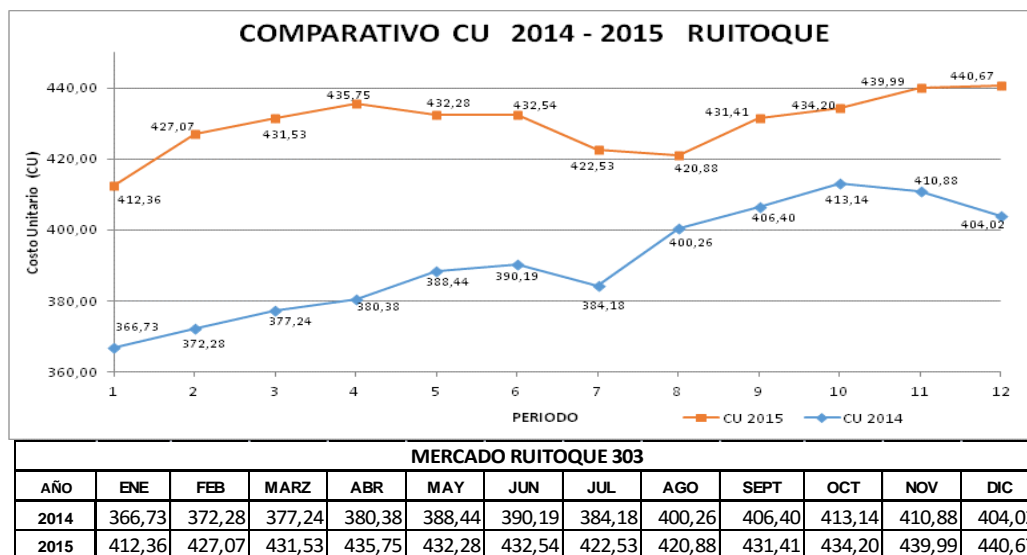


Figura 7: Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, Años 2014 -2015 Mercado Ruitoque

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

De los mercados en los que presta servicio de energía eléctrica la empresa Ruitoque S.A. ESP, Ruitoque es quien maneja CU mas altos en comparación con el manejo por los mercados de Santander y Bogotá.

Para la vigencia de 2014 y 2015, el CU mantiene una tendencia al alza, la fluctuación del CU de mayor consideración se presentó en el mes de febrero, lo que representa una variación del 14.72%, el mayor valor alcanzado por el CU es de \$440.67 /kw en el mes de diciembre, esto debido a los componentes de Generación y Distribución cuya participación en la definición del CU fue de 46.04% y 36.72% respectivamente, presentando variaciones importantes durante el año.

4.3.2. Comportamiento del CU para el prestador con respecto a su ADD durante el 2015

En el esquema de áreas de distribución por una parte se tienen los cargos por uso propios de cada operador de red y por la otra, se tiene el cargo unificado del área de distribución. En esta se observa que teniendo en cuenta el Dtun como referencia, dentro de un ADD, existirán agentes que se dispongan por encima y/o por debajo de la referencia, debido a que el cargo por uso de cada OR tiene una relación directamente proporcional con la cantidad de activos (infraestructura) que haya dispuesto para atender su demanda, a la inversión y al mantenimiento que se le realice a estos, la dispersión de su mercado y a la calidad del servicio prestado.

Para este esquema, aquellos agentes que se encuentran por debajo del Dtun se conocen como excedentarios ya que vía tarifa estos comercializadores deberán cobrar a sus usuarios el costo unitario de prestación del servicio Cu calculado con el Dtun y no con su Dt, por lo tanto, al no aplicar su cargo, que es más bajo que el facturado, están recaudando excedentes pro-rata del consumo total facturado por cada nivel de tensión, los cuales deberán ser trasladados a los prestadores deficitarios.

Para el año 2015 se observa que el CU de la Empresa Ruitoque S.A. ESP en el mercado de Bogotá se encuentra por debajo de la media comparado con el calculado por las otras empresas que forman parte del ADD centro; Lo contrario ocurre con el mercado de Santander y Ruitoque por encima de la media.

El costo unitario promedio anual de prestación del servicio de la empresa Ruitoque para los mercados de Santander, Bogotá y Ruitoque son \$428.90 por kWh, \$399.39 por kWh y \$430.10 por kwh respectivamente.

Las empresas que pertenecen al ADD Centro son: Empresa de Energía de Pereira, Empresas Municipales de Medellín, Centrales Eléctricas de Norte de Santander, Central Hidroeléctrica De Caldas, Electrificadora De Santander y Ruitoque.

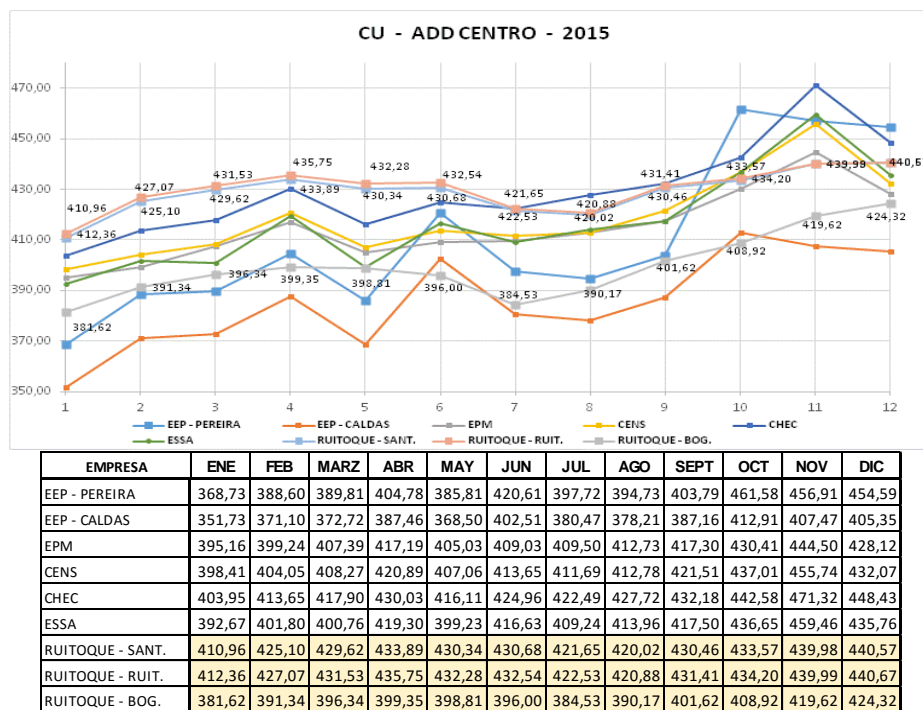


Figura 8: Costo Unitario de Prestación de Servicio ADD Centro 2015
Fuente Información Publicada por la E.S.P.

Tabla 9*Promedio Costos Unitarios CU 2015 ADD Centro*

EMPRESA	CU PROM
EEP - PEREIRA	410,64
EEP - CALDAS	385,47
EPM	414,63
CENS	418,59
CHEC	429,28
ESSA	416,91
RUITOQUE - SANT.	428,90
RUITOQUE - RUIT.	430,10
RUITOQUE - BOG.	399,39

Nota: Fuente Información Publicada por la E.S.P.

4.3.3. Análisis por componente del CU para los años 2014 – 2015

El año 2015, se mostró con un escenario complejo para el eslabón de la comercialización y en general del sector eléctrico. Durante la vigencia 2015 el fenómeno del niño afectó considerablemente el nivel de los embalses y por ende aumento de los precios de generación, la declaración de indisponibilidad de generadores térmicos y la potencial medida de racionamiento eléctrico, hicieron del año 2015 un año particular en su comportamiento, comparado con años anteriores que habían mostrado un comportamiento relativamente estable.

En este aparte se expone el análisis de cada uno de los componentes determinantes del CU durante el 2015, comparado con su comportamiento durante el 2014.

4.3.3.1. Componente Generación

El comportamiento del componente de compra de energía, para el 2014 presentó una tendencia estable, con lo que puede suponerse compras más eficientes por parte de la empresa.

En el mercado Santander la fluctuación más alta que presentó el componente en este periodo fue de 188.44 en el mes de noviembre, y la más baja se presentó en el mes de enero con 160.04.

En el mercado Bogotá la fluctuación más alta que presentó el componente en este periodo fue de 180.24 en el mes de noviembre, y la más baja se presentó en el mes de enero con 156.15.

En el mercado de Ruitoque el mayor valor se presentó en noviembre 191.39, y el menor en enero 161.43.

Para el 2015 en el mercado de Santander, las variaciones más fuertes se presentaron en febrero y julio, se alcanzaron variaciones porcentuales de 3.85% y 6.18% respectivamente.

El costo promedio anual del componente de compra de energía para los años 2014 y 2015 fueron 175.82 y 195.17 respectivamente, lo que representa una diferencia entre años del 11% entre costos promedios de compra de energía por parte del comercializador.

En el mercado de Bogotá, el costo promedio anual del componente de compra de energía para los años 2014 y 2015 fueron 169.58 y 187.21 respectivamente, lo que representa una diferencia entre años del 10.40%.

Ruitoque manejó un costo promedio anual del componente de compra de energía para los años 2014 y 2015 de 178.06 y 198.02 respectivamente, lo que representa una diferencia entre años del 11.21%.

Cabe resaltar que este componente es uno de los que más influyen en el cálculo del Costo Unitario, para el 2015 en Santander ocupó un 45.50%, en Bogotá un 46.88% y en Ruitoque un 46.04% de este

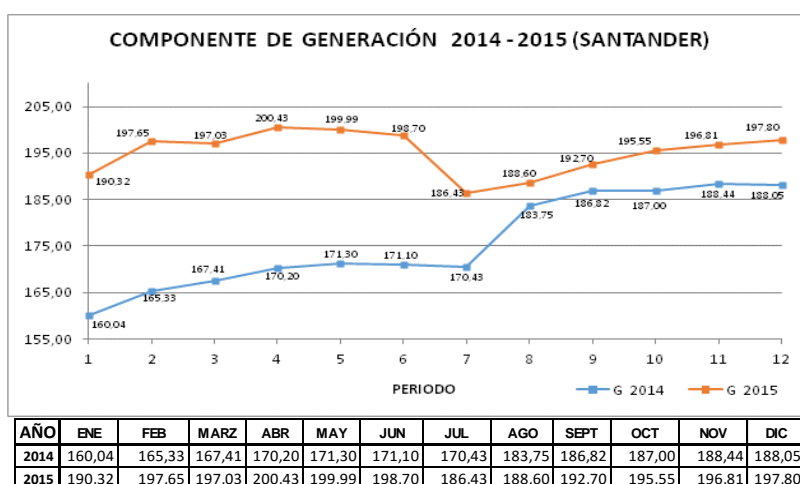


Figura 9: Comparativo Componente Generación 2014 – 2015 Mercado Santander

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

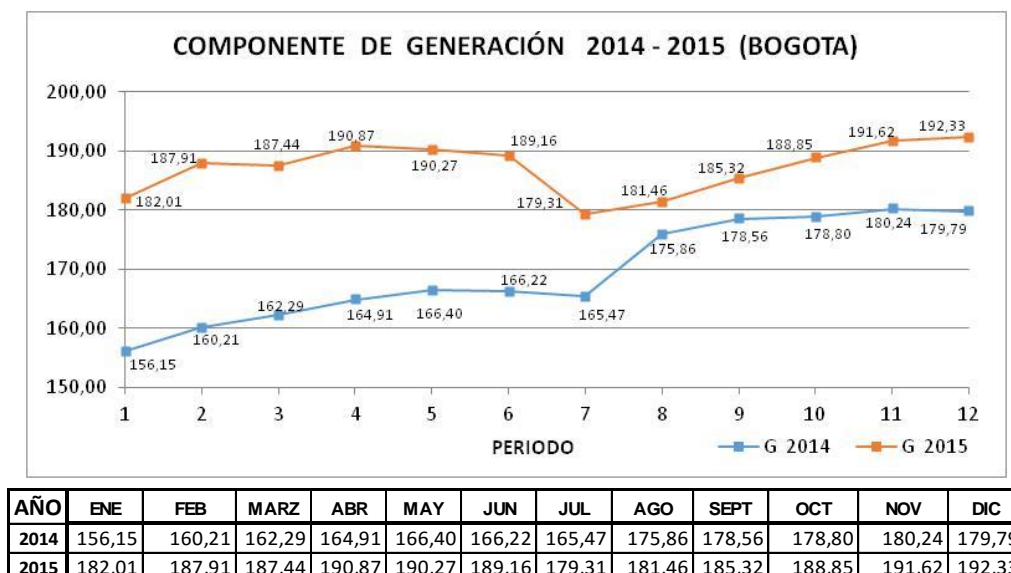
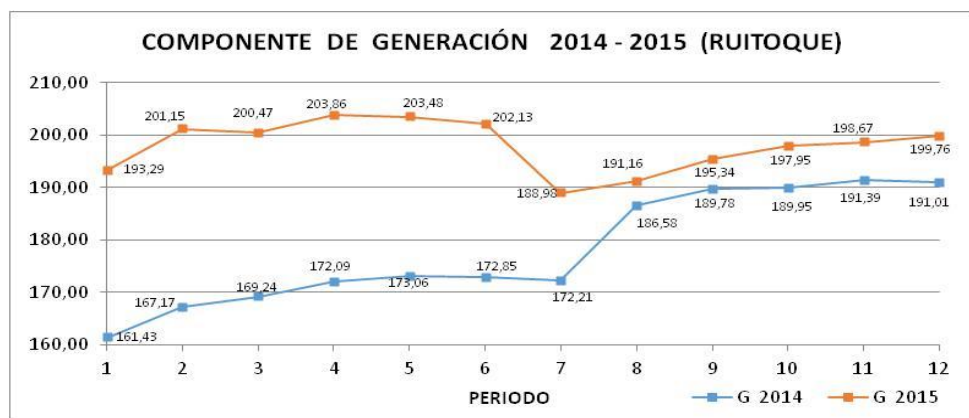


Figura 10: Comparativo Componente Generación 2014 – 2015 Mercado Bogotá

Fuente Información Publicada por la E.S.P.



AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	161,43	167,17	169,24	172,09	173,06	172,85	172,21	186,58	189,78	189,95	191,39	191,01
2015	193,29	201,15	200,47	203,86	203,48	202,13	188,98	191,16	195,34	197,95	198,67	199,76

Figura 11: Comparativo Componente Generación 2014 – 2015 Mercado Ruitoque

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

El componente de Generación, se encuentra directamente relacionado con la capacidad de gestión de las ESP's para cubrir su demanda a partir de la configuración de compras de energía a través de contratos o en bolsa. El supuesto básico establece que una mayor exposición en bolsa, aumenta el riesgo de suministro de energía debido a la variabilidad de precios.

En el caso de la Empresa Ruitoque, se puede evidenciar que las condiciones de compra de energía para el 2014 presentó condiciones más estables a partir de una menor dependencia de los precios de la bolsa y un mayor cubrimiento de compra de energía a partir de contratos bilaterales, lo contrario que ocurre para el 2015, donde la exposición a bolsa es mucho mayor.

El comportamiento comparado de la exposición a bolsa para los años 2014 y 2015 se presenta en el siguiente gráfico:

Tabla 10

Porcentaje de exposición en bolsa

EXPOSICIÓN BOLSA			
MES	2014	2015	VARIAC.
ENE	0,71%	4,81%	4,10%
FEB	12,64%	16,01%	3,37%
MAR	-22,22%	17,07%	39,30%
ABR	13,34%	10,66%	-2,68%
MAY	16,83%	8,98%	-7,86%
JUN	4,87%	-1,35%	-6,22%
JUL	0,28%	-20,77%	-21,04%
AGO	-0,36%	-22,56%	-22,20%
SEPT	-1,38%	-11,52%	-10,14%
OCT	1,01%	-11,89%	-12,90%
NOV	2,86%	-16,51%	-19,37%
DIC	0,49%	-11,85%	-12,34%

Nota: Fuente XM S.A.E.S.P.

Tabla 11
Exposición en bolsa

MES	2014	2015	DIFERENCIAS	VARIACIÓN
ENERO	88.261.088,95	275.634.405,92	187.373.316,97	212,29%
FEBRERO	172.550.856,52	319.584.554,51	147.033.697,99	85,21%
MARZO	41.064.903,31	437.114.265,62	396.049.362,31	964,45%
ABRIL	450.898.659,69	306.456.512,09	-144.442.147,60	-32,03%
MAYO	550.743.006,94	417.196.262,38	-133.546.744,56	-24,25%
JUNIO	346.641.752,98	249.389.053,83	-97.252.699,15	-28,06%
JULIO	150.390.685,76	113.405.448,51	-36.985.237,25	-24,59%
AGOSTO	112.489.941,29	118.782.931,53	6.292.990,24	5,59%
SEPTIEMBRE	98.572.796,58	233.466.185,17	134.893.388,59	136,85%
OCTUBRE	132.954.169,21	229.409.230,10	96.455.060,89	72,55%
NOVIEMBRE	132.559.225,03	171.819.464,11	39.260.239,08	29,62%
DICIEMBRE	135.766.318,51	200.432.322,67	64.666.004,16	47,63%
TOTAL	2.412.893.404,77	3.072.690.636,44	659.797.231,67	1445,26%

Nota: Fuente XM S.A ESP

4.3.3.2. Componente de Transmisión

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 157 de 2011, en Julio de 2012, el LAC cambio la fecha de publicación de los cargos del STN Y STR donde el insumo para el cálculo es la mejor información disponible, por lo que la información es publicada de manera actualizada, es decir, los cargos propios del mes m.

Para el 2014 la variación porcentual más alta en el componente de transmisión para la Empresa Ruitoque, se presentó en el mes de marzo alcanzando un 16.25%, mientras tanto para 2015, diciembre fue el periodo con mayor variabilidad alcanzando un 11.05%.

La gráfica a continuación presenta el comportamiento de la componente de Transmisión T:

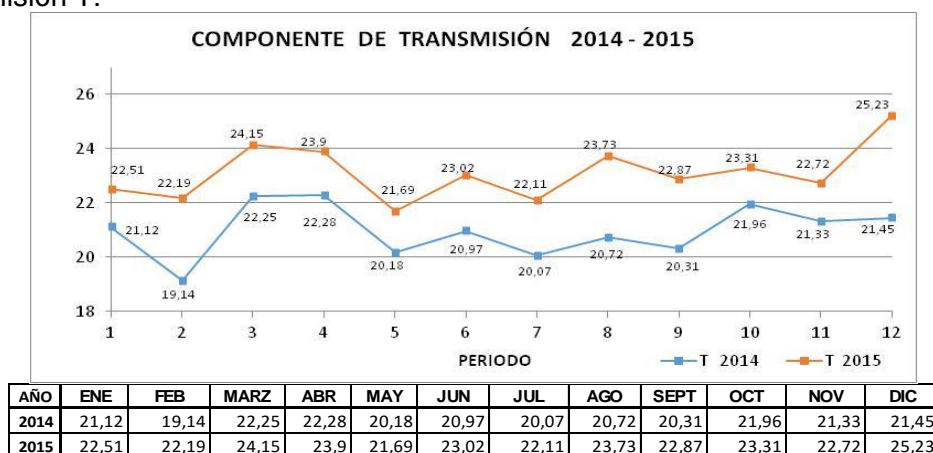


Figura 12: Comparativo Componente Transmisión 2014 – 2015

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

Al igual que el año 2014, durante el 2015 el prestador calculó su CU utilizando el T definido por XM, conforme lo definido por la normatividad regulatoria, presentando un comportamiento estable.

El componente de transmisión (T) se traslada de conformidad con la ubicación realizada por el operador del mercado. Teniendo en cuenta lo anterior, arroja un resultado promedio para el 2014 y 2015 de 20.98 \$/kWh y 23.12 \$/kWh respectivamente.

4.3.3.3. Componente de Distribución D

El Ministerio de Minas y Energía -MME mediante la Resolución 18 0696 del 04 de mayo de 2011, determinó el Área de Distribución Centro (ADD Centro), de la cual hace parte la Empresa Rutoque, buscando con ello la integración de varios prestadores con el fin de normalizar el componente de distribución -D de la tarifa regulada.

Los otros prestadores que hacen parte de la ADD Centro, son Empresa de Energía de Pereira, Empresas Municipales de Medellín, Centrales Eléctricas de Norte de Santander, Central Hidroeléctrica De Caldas, Electrificadora De Santander y Rutoque.

Cabe resaltar que este componente es uno de los que más influyen en el cálculo del Costo Unitario junto con la generación, para el 2015 ocupó un 36.82% en el mercado de Santander, 36.46% en el mercado de Bogotá y para el mercado de Rutoque ocupó un 36.72% de este.

El costo promedio anual del componente de distribución para la empresa de Rutoque en los mercados de Santander, Bogotá y Rutoque, se ubicó en los \$144.88 /KWh, \$138,64 /kwh y \$144.88 /kwh en el año 2014 y \$157.94, \$145.60 /kwh y \$157.94 /kwh para el 2015 respectivamente.

En la gráfica a continuación se muestra el comportamiento de este componente a lo largo del 2015 comparado con su comportamiento durante el 2014 en los diferentes mercados en los que la empresa presta su servicio.

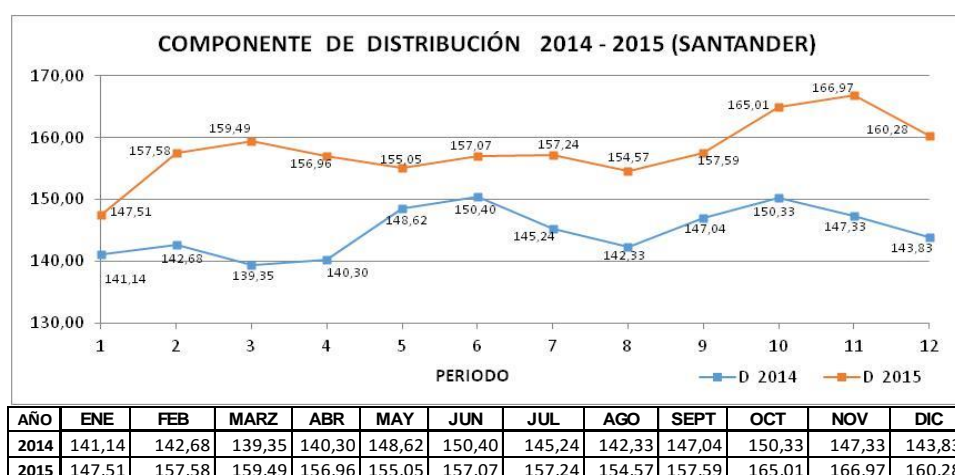
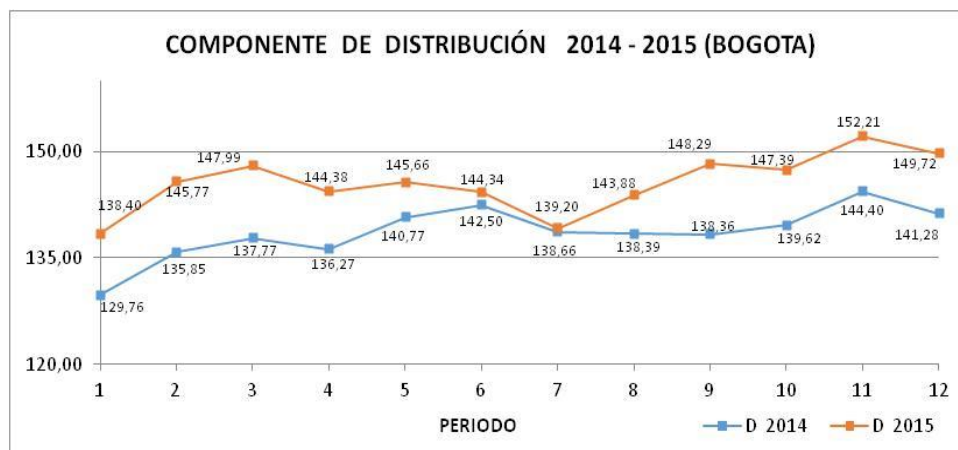


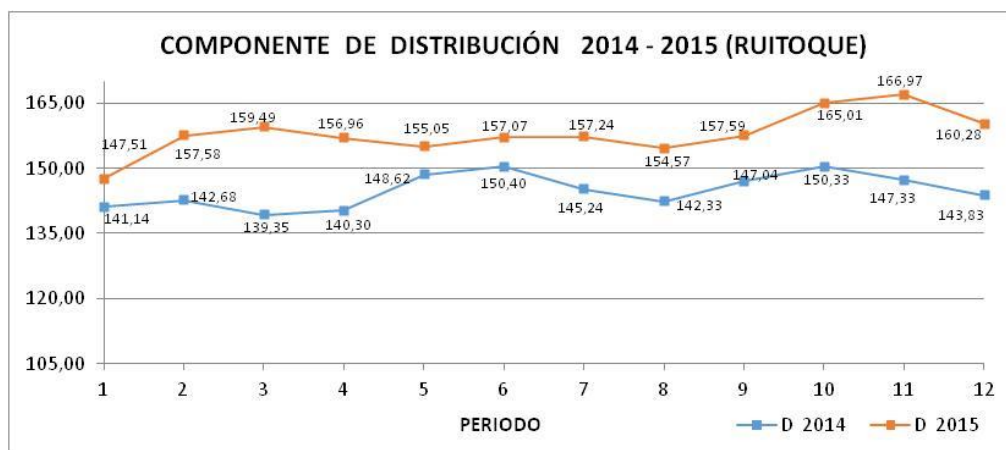
Figura 13: Comparativo Componente Distribución 2014 – 2015 Mercado Santander

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



AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	129,76	135,85	137,77	136,27	140,77	142,50	138,66	138,39	138,36	139,62	144,40	141,28
2015	138,40	145,77	147,99	144,38	145,66	144,34	139,20	143,88	148,29	147,39	152,21	149,72

Figura 14: Comparativo Componente Distribución 2014 – 2015 Mercado Bogotá
Fuente Publicación de Tarifas de las ESP - XM S.A. E.S.P



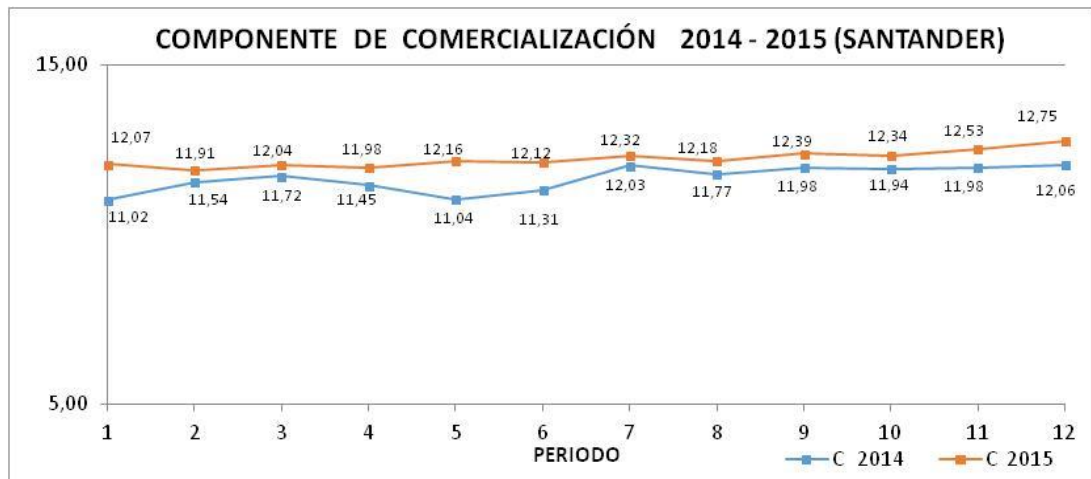
AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	141,14	142,68	139,35	140,30	148,62	150,40	145,24	142,33	147,04	150,33	147,33	143,83
2015	147,51	157,58	159,49	156,96	155,05	157,07	157,24	154,57	157,59	165,01	166,97	160,28

Figura 15: Comparativo Componente Distribución 2014 – 2015 Mercado Ruitoque

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

4.3.3.4. Componente de Comercialización

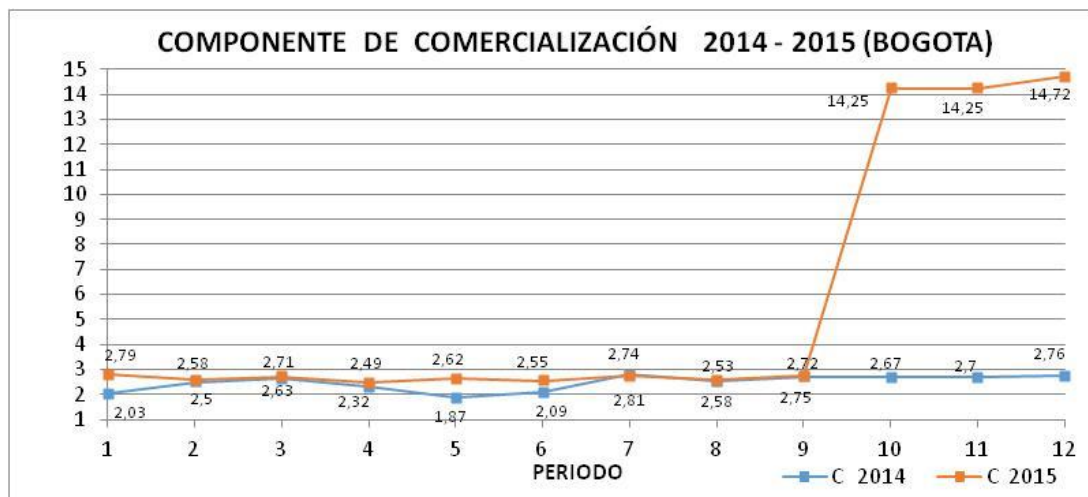
El promedio anual del componente de comercialización para la empresa Ruitoque para los mercados de Santander, Bogotá y Ruitoque, para el año 2014 son de \$11.65 por kWh, \$2.47 /kwh y \$10.67 /kwh, mientras que para el 2015 fue de \$12.23 /kwh, \$5.59 /kwh y \$10.83 /kwh respectivamente.



AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	11,02	11,54	11,72	11,45	11,04	11,31	12,03	11,77	11,98	11,94	11,98	12,06
2015	12,07	11,91	12,04	11,98	12,16	12,12	12,32	12,18	12,39	12,34	12,53	12,75

Figura 16: Comparativo Componente Comercialización 2014 – 2015 Mercado Santander

Fuente Información Publicada por la E.S.P.



AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	2,03	2,5	2,63	2,32	1,87	2,09	2,81	2,53	2,72	2,67	2,7	2,76
2015	2,79	2,58	2,71	2,49	2,62	2,55	2,74	2,58	2,75	14,25	14,25	14,72

Figura 17: Comparativo Componente Comercialización 2014 – 2015 Mercado Bogotá

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

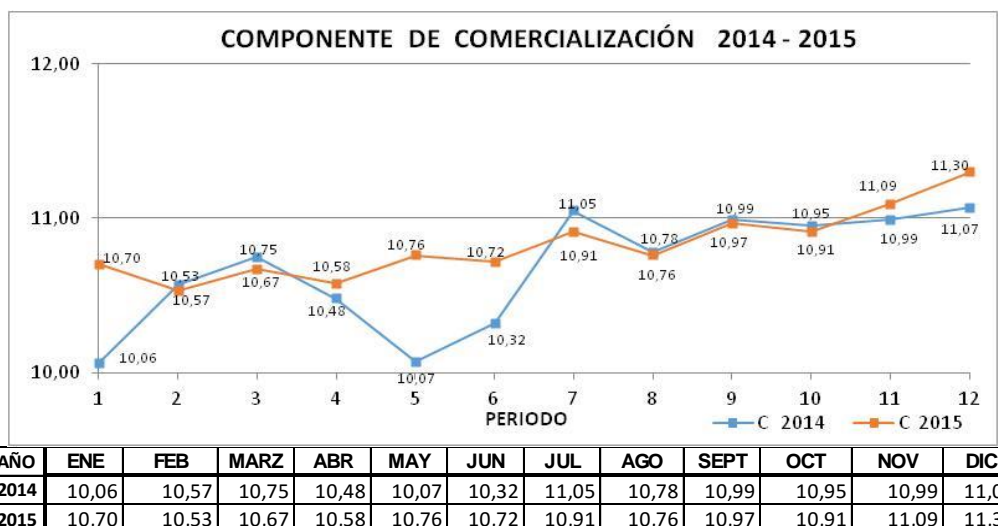


Figura 18: Comparativo Componente Comercialización 2014 – 2015 Mercado Ruitoque

Fuente Información Publicada por la E.S.P.

4.3.3.5. Componente de Pérdidas

Se puede observar en las siguientes gráficas, que para el 2015 se presentaron mayores oscilaciones en este componente en comparación al 2014, sin embargo, el componente de pérdidas promedio en el 2014 fue muy cercano al del 2015, para los mercados de Santander, Bogotá y Ruitoque fueron de 32.14, 30.54 y 32.19, para el 2015 fue de 35.31, 32.73 y 35.06 respectivamente.

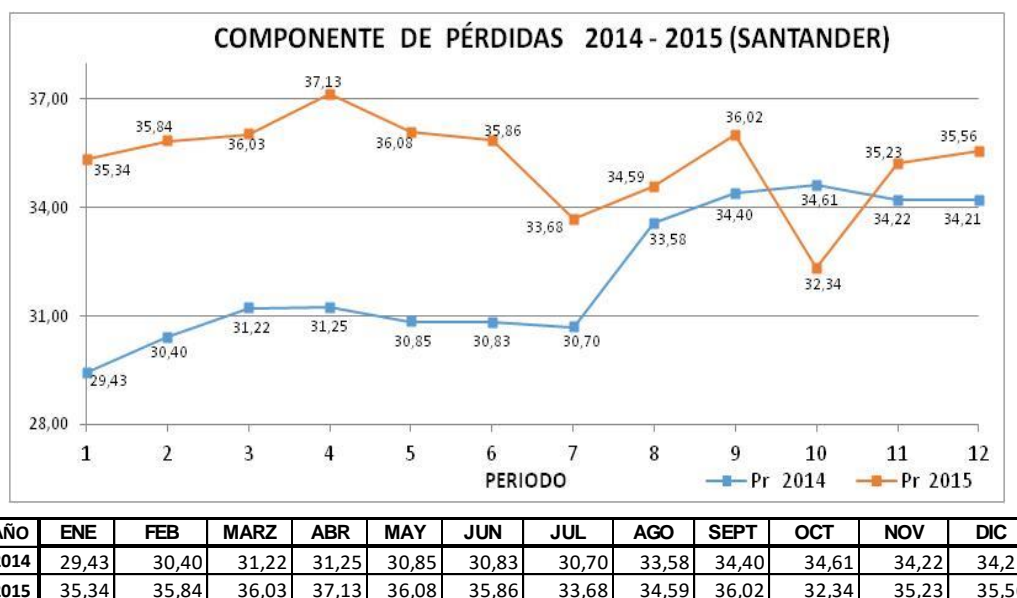
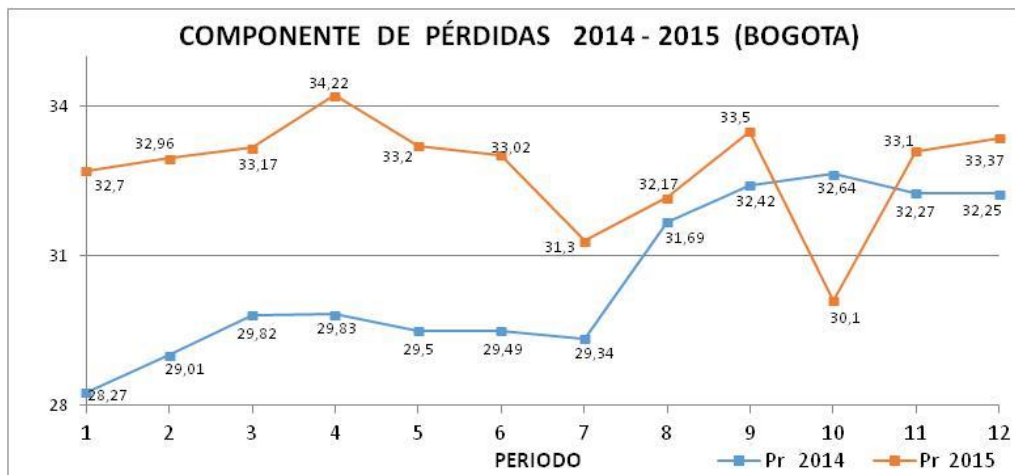


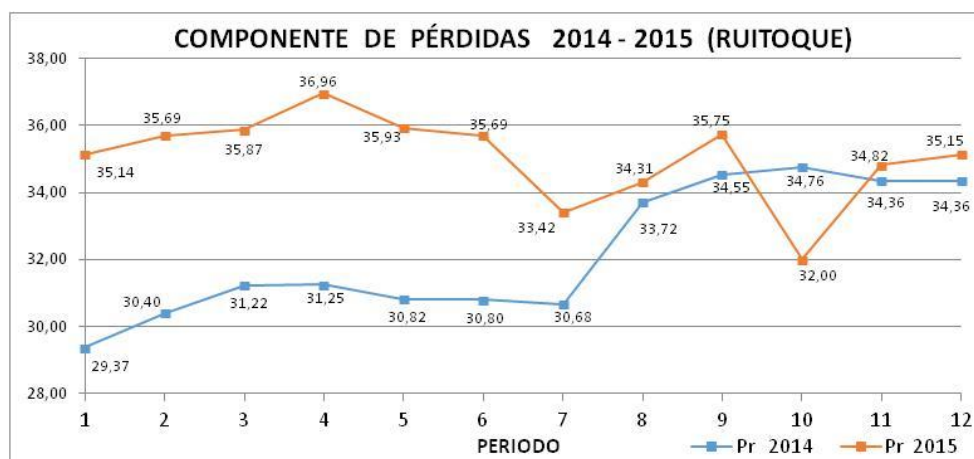
Figura 19: Comparativo Componente Pérdidas 2014 – 2015 Mercado Santander

Fuente Información Publicada por la E.S.P.



AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	28,27	29,01	29,82	29,83	29,5	29,49	29,34	31,69	32,42	32,64	32,27	32,25
2015	32,7	32,96	33,17	34,22	33,2	33,02	31,3	32,17	33,5	30,1	33,1	33,37

Figura 20: Comparativo Componente Pérdidas 2014 – 2015 Mercado Bogotá
Fuente Información Publicada por la E.S.P.



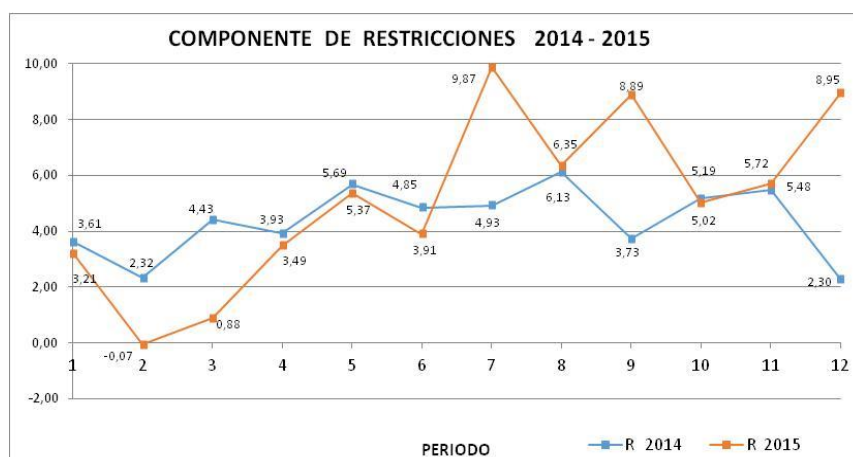
AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	29,37	30,40	31,22	31,25	30,82	30,80	30,68	33,72	34,55	34,76	34,36	34,36
2015	35,14	35,69	35,87	36,96	35,93	35,69	33,42	34,31	35,75	32,00	34,82	35,15

Figura 21: Comparativo Componente Pérdidas 2014 – 2015 Mercado Ruitoque
Fuente Información Publicada por la E.S.

4.3.3.6. Componente de Restricciones

En términos generales, la mayor participación en el CU la tienen las componentes de compra de energía y los cargos de distribución, sin embargo, dado que el componente de comercialización CV y las pérdidas PR son relativamente estables, el comportamiento final del costo unitario de prestación del servicio lo definen el transporte TM, Distribución y las Restricciones RM.

En promedio se pagaron \$4.38 /kWh y \$5.13 /kWh durante el 2014 y 2015 respectivamente para los tres mercados.



AÑO	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2014	3,61	2,32	4,43	3,93	5,69	4,85	4,93	6,13	3,73	5,19	5,48	2,30
2015	3,21	-0,07	0,88	3,49	5,37	3,91	9,87	6,35	8,89	5,02	5,72	8,95

Figura 22: Comparativo Componente Restricciones 2014 – 2015

Fuente Información Publicada por la E.S.

4.3.3.7. Porcentaje de participación por componente en el CU

En el cuadro a continuación se presenta la participación de cada uno de los componentes tarifarios en la definición del costo unitario de prestación del servicio:

Tabla 12

Participación por Componente 2014 – 2015 Mercado Santander

MES	GM		TM		PR		DT		CV		RM		CUV
1	190,32	46,31%	22,51	5,48%	35,34	8,60%	147,51	35,89%	12,07	2,94%	3,21	0,78%	410,96
2	197,65	46,49%	22,19	5,22%	35,84	8,43%	157,58	37,07%	11,91	2,80%	-0,07	-0,02%	425,10
3	197,03	45,86%	24,15	5,62%	36,03	8,39%	159,49	37,12%	12,04	2,80%	0,88	0,20%	429,62
4	200,43	46,19%	23,9	5,51%	37,13	8,56%	156,96	36,18%	11,98	2,76%	3,49	0,80%	433,89
5	199,99	46,47%	21,69	5,04%	36,08	8,38%	155,05	36,03%	12,16	2,83%	5,37	1,25%	430,34
6	198,70	46,14%	23,02	5,35%	35,86	8,33%	157,07	36,47%	12,12	2,81%	3,91	0,91%	430,68
7	186,43	44,21%	22,11	5,24%	33,68	7,99%	157,24	37,29%	12,32	2,92%	9,87	2,34%	421,65
8	188,60	44,90%	23,73	5,65%	34,59	8,24%	154,57	36,80%	12,18	2,90%	6,35	1,51%	420,02
9	192,70	44,77%	22,87	5,31%	36,02	8,37%	157,59	36,61%	12,39	2,88%	8,89	2,07%	430,46
10	195,55	45,10%	23,31	5,38%	32,34	7,46%	165,01	38,06%	12,34	2,85%	5,02	1,16%	433,57
11	196,81	44,73%	22,72	5,16%	35,23	8,01%	166,97	37,95%	12,53	2,85%	5,72	1,30%	439,98
12	197,80	44,90%	25,23	5,73%	35,56	8,07%	160,28	36,38%	12,75	2,89%	8,95	2,03%	440,57
PROM	195,17	45,50%	23,12	5,39%	35,31	8,23%	157,94	36,82%	12,23	2,85%	5,13	1,20%	428,90

Nota: Fuente Publicaciones prestador - Cálculos DGTE

Para el mercado de Santander, el 82.33% del CU, está determinado por los componentes de generación y distribución, sin embargo su comportamiento es relativamente estable a lo largo del año. Por otra parte, el componente de restricciones aunque representa un porcentaje más bajo en la definición del CU alrededor del 1.20%, presenta una mayor variación durante el año.

Tabla 13*Participación por Componente 2014 – 2015 Mercado Bogotá*

MES	GM		TM		PR		DT		CV		RM		CUV
1	182,01	47,69%	22,51	5,90%	32,7	8,57%	138,4	36,27%	2,79	0,73%	3,21	0,84%	381,62
2	187,91	48,02%	22,19	5,67%	32,96	8,42%	145,77	37,25%	2,58	0,66%	-0,07	-0,02%	391,34
3	187,44	47,29%	24,15	6,09%	33,17	8,37%	147,99	37,34%	2,71	0,68%	0,88	0,22%	396,34
4	190,87	47,80%	23,9	5,98%	34,22	8,57%	144,38	36,15%	2,49	0,62%	3,49	0,87%	399,35
5	190,27	47,71%	21,69	5,44%	33,2	8,32%	145,66	36,52%	2,62	0,66%	5,37	1,35%	398,81
6	189,16	47,77%	23,02	5,81%	33,02	8,34%	144,34	36,45%	2,55	0,64%	3,91	0,99%	396,00
7	179,31	46,63%	22,11	5,75%	31,3	8,14%	139,2	36,20%	2,74	0,71%	9,87	2,57%	384,53
8	181,46	46,51%	23,73	6,08%	32,17	8,25%	143,88	36,88%	2,58	0,66%	6,35	1,63%	390,17
9	185,32	46,14%	22,87	5,69%	33,5	8,34%	148,29	36,92%	2,75	0,68%	8,89	2,21%	401,62
10	188,85	46,18%	23,31	5,70%	30,1	7,36%	147,39	36,04%	14,25	3,48%	5,02	1,23%	408,92
11	191,62	45,67%	22,72	5,41%	33,1	7,89%	152,21	36,27%	14,25	3,40%	5,72	1,36%	419,62
12	192,33	45,33%	25,23	5,95%	33,37	7,86%	149,72	35,28%	14,72	3,47%	8,95	2,11%	424,32
PROM	187,21	46,88%	23,12	5,79%	32,73	8,20%	145,60	36,46%	5,59	1,40%	5,13	1,29%	399,39

Nota: Fuente Publicaciones prestador - Cálculos DGTE

Para el mercado de Bogotá, el 83.33% del CU, está determinado por los componentes de generación y distribución, el componente con representación más baja en el CU es el de restricciones alcanza tan solo un 1.29%.

Tabla 14*Participación por Componente 2014 – 2015 Mercado Ruitoque*

MES	GM		TM		PR		DT		CV		RM		CUV
1	193,29	46,87%	22,51	5,46%	35,14	8,52%	147,51	35,77%	10,7	2,59%	3,21	0,78%	412,4
2	201,15	47,10%	22,19	5,20%	35,69	8,36%	157,58	36,90%	10,53	2,47%	-0,07	-0,02%	427,1
3	200,47	46,46%	24,15	5,60%	35,87	8,31%	159,49	36,96%	10,67	2,47%	0,88	0,20%	431,5
4	203,86	46,78%	23,9	5,48%	36,96	8,48%	156,96	36,02%	10,58	2,43%	3,49	0,80%	435,8
5	203,48	47,07%	21,69	5,02%	35,93	8,31%	155,05	35,87%	10,76	2,49%	5,37	1,24%	432,3
6	202,13	46,73%	23,02	5,32%	35,69	8,25%	157,07	36,31%	10,72	2,48%	3,91	0,90%	432,5
7	188,98	44,73%	22,11	5,23%	33,42	7,91%	157,24	37,21%	10,91	2,58%	9,87	2,34%	422,5
8	191,16	45,42%	23,73	5,64%	34,31	8,15%	154,57	36,73%	10,76	2,56%	6,35	1,51%	420,9
9	195,34	45,28%	22,87	5,30%	35,75	8,29%	157,59	36,53%	10,97	2,54%	8,89	2,06%	431,4
10	197,95	45,59%	23,31	5,37%	32	7,37%	165,01	38,00%	10,91	2,51%	5,02	1,16%	434,2
11	198,67	45,15%	22,72	5,16%	34,82	7,91%	166,97	37,95%	11,09	2,52%	5,72	1,30%	440
12	199,76	45,33%	25,23	5,73%	35,15	7,98%	160,28	36,37%	11,3	2,56%	8,95	2,03%	440,7
PROM	198,02	46,04%	23,12	5,38%	35,06	8,15%	157,94	36,72%	10,83	2,52%	5,13	1,19%	430,10

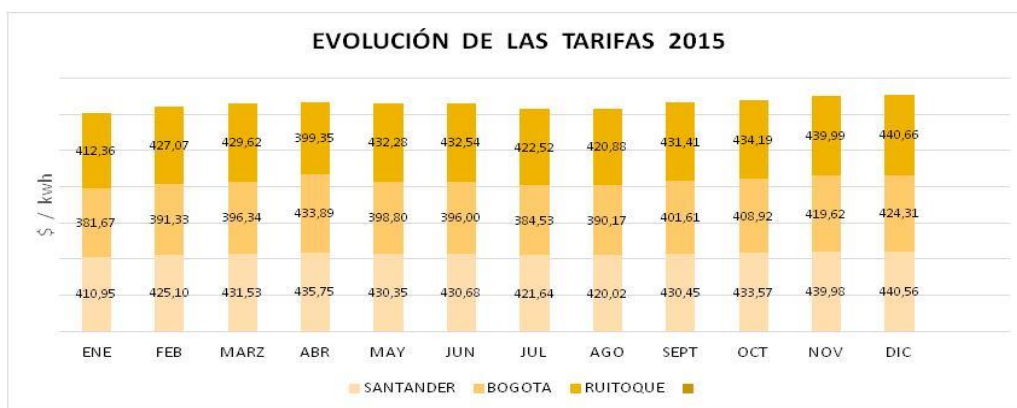
Nota: Fuente Publicaciones prestador - Cálculos DGTE

Para el mercado de Ruitoque, el 82.76% del CU, está determinado por los componentes de generación y distribución, sin embargo su comportamiento es relativamente estable a lo largo del año.

4.3.4. Evolución de las tarifas 2015

Las tarifas analizadas corresponden a las publicadas mensualmente por el prestador durante el 2014 y 2015, las cuales incluyen los cargos por uso de los sistemas de distribución local para redes aéreas del nivel de tensión I, con activos 100% propiedad de la empresa.

En la gráfica a continuación se observa la tarifa aplicada por la Empresa Rutoque en el estrato 4 a cada mercado Santander, Bogotá y Rutoque durante el año 2015.



2015	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SANTANDER	410,95	425,10	431,53	435,75	430,35	430,68	421,64	420,02	430,45	433,57	439,98	440,56
BOGOTA	381,67	391,33	396,34	433,89	398,80	396,00	384,53	390,17	401,61	408,92	419,62	424,31
RUITOQUE	412,36	427,07	429,62	399,35	432,28	432,54	422,52	420,88	431,41	434,19	439,99	440,66

Figura 23 Tarifas mensuales por estrato 2015

Fuente Información Publicada por la E.S.

4.3.5. Subsidios y Contribuciones durante el 2015

Los porcentajes de subsidios aplicados por el prestador no superaron los topes establecidos en la Ley, los estratos 1, 2 y 3 son subsidiados hasta con el 60%, 50% y 15% respectivamente.

En la siguiente tabla se presenta un comparativo entre los subsidios otorgados y contribuciones recaudadas para los años 2014 y 2015, de acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador.

Tabla 15

Comparativo Subsidios y Contribuciones 2014 – 2015

EMPRESA	ACTIVIDAD	2014	2015	VARIACION	% VARIAC.	% PARTIC.
RUITOQUE S.A. ESP.	Estrato 1	-	-	-	-	-
	Estrato 2	293.570 (\$)	360.678 (\$)	(\$)67.108	22,86%	0,72%
	Estrato 3	46.830.095 (\$)	49.675.990 (\$)	(\$)2.845.895	6,08%	99,28%
	TOTAL SUBSIDIOS	(\$)47.123.665	(\$)50.036.668	(\$)2.913.003	6,18%	100%
	Estrato 5	(\$)102.057.074	(\$)95.783.597	(\$)-6.273.477	-6,15%	4,22%
	Estrato 6	(\$)301.487.447	(\$)365.582.773	(\$)64.095.326	21,26%	16,09%
	Industrial	(\$)6.787.509	(\$)	(\$)-6.787.509	-100,00%	0,00%
	Comercial	(\$)1.505.152.431	(\$)1.892.432.786	(\$)387.280.355	25,73%	83,31%
	Oficial	(\$)2.217.540	(\$)	(\$)-2.217.540	-100,00%	0,00%
	Provisional	(\$)40.490	(\$)655.330	(\$)614.840	1518,50%	0,03%
	Areas Comunes	(\$)6.725.366	(\$)3.834.850	(\$)-2.890.516	-42,98%	0,17%
	Industrial Bombeo	(\$)30.607.980	(\$)37.126.862	(\$)6.518.882	21,30%	1,63%
	Distrito Riego	(\$)-2.008.378	(\$)-123.794.837	(\$)-121.786.459	6063,92%	-5,45%
	TOTAL CONTRIBUCIONES	(\$)1.953.067.459	(\$)2.271.621.361	(\$)318.553.902	16,31%	100%
SUPERAVIT / DEFICIT	(\$)1.905.943.794	(\$)2.221.584.693	(\$)315.640.899	16,56%	(\$)	

Nota: Fuente: SUI - Cálculos DTGE

Para el 2014 y 2015 el comportamiento del balance fue superavitario en los usuarios regulados, debido a que la mayoría de la población atendida por el prestador en este mercado pertenece a los estratos 5, 6 y comercial, los cuales realizan aporte contributivo, a pesar de que existen usuarios en estrato 2 y 3 los subsidios otorgados son menores a las contribuciones.

De acuerdo con la información reportada al SUI, el superavit del prestador en el 2014 fue \$1.905 millones y para el 2015 de \$2.221 millones.

La empresa otorgó durante el 2015 subsidios cercanos a los \$50 millones, de los cuales el 99.28% corresponde a los usuarios del estrato 3 (\$49 millones), el 0.72% a los del estrato 2 (\$360 mil pesos), además facturó contribuciones por un valor aproximado de \$2.271 millones los cuales fueron en su mayoría (83.31%) del sector comercial (\$1.892 millones), los estratos 5 y 6 representan el 20.31% de los aportes totales.

Al final de la vigencia el superavit fue de \$2.221 millones de pesos, resultado de aplicar subsidios por un monto de \$50 millones y recaudar un total de \$2.271 millones por concepto de contribución.

4.4 FACTURACIÓN

Tabla 16

Valor de facturación por estrato o uso RUITOQUE S.A. ESP 2014 – 2015

Estrato / Uso	Tipo	2014		2015		Variación %
		Facturacion Anual	% Participacion	Facturacion Anula	% Participacion	
1	Residencial	ND		ND		
2	Residencial	972.051	0,00%	1.161.584	0,004%	19,50%
3	Residencial	349.637.290	1,33%	393.897.984	1,26%	12,66%
4	Residencial	533.032.264	2,03%	595.604.607	1,90%	11,74%
5	Residencial	510.285.321	1,94%	478.964.723	1,53%	-6,14%
6	Residencial	1.507.436.715	5,73%	1.827.945.829	5,84%	21,26%
Total Residencial		2.901.363.641	11,03%	3.297.574.727	10,53%	13,66%
Industrial	No Residencial	8.329.916.025	31,68%	9.525.701.813	30,41%	14,36%
Comercial	No Residencial	7.820.897.924	29,74%	9.808.243.741	31,31%	25,41%
Oficial	No Residencial	11.087.884	0,04%	ND		
Otros	No Residencial	7.232.820.961	27,51%	8.693.581.277	27,75%	20,20%
Total No Residencial		23.394.722.794	88,97%	28.027.526.831	89,47%	19,80%
TOTAL		26.296.086.435	100%	31.325.101.558	100%	19,12%

Nota: Fuente SUI

De acuerdo a la información de la tabla anterior, podemos identificar que los estratos 4 y 6 del sector residencial tuvieron la mayor facturación con un valor de \$2.423.550.436 correspondiente al 7,74%.

Los sectores industrial y comercial presentaron la mayor facturación con un valor de \$19.333.945.554 correspondiente al 61,72% del total facturado en el sector no residencial.

También es notable que la mayor facturación se da en el sector no residencial con valor de \$28.027.526.831 correspondiente a 89,47% del total facturado para ambos sectores.

Una vez realizado el análisis comparativo con el año inmediatamente anterior, se evidencia que los estratos 2 y 6 tuvieron un incremento en su facturación con porcentaje de 19,50% y 21,66% respectivamente y el sector comercial y otros tuvieron la mayor facturación correspondiente a 25,41% y 20,20%.

Finalmente para concluir se observa que para el año 2015 en los estratos 4 y 6 la empresa tiene concentrado su mercado, con un total de usuarios de 2.396 lo que se reflejado en el consumo y por ende en su facturación, y aunque en el sector no residencial la empresa no tiene el mayor números de usuarios si concentra el mayor consumo de energía lo que se ve en la facturación, que para el año 2015 este sector facturo \$28.027.526.831 lo que representa el 89,47 del total facturado para ambos sectores.

4.5. INFORMACIÓN EN LA FACTURA

Se verificó el contenido de las facturas enviadas por la empresa a través del ORFEO SSPD No. 20165290440202 el día 06 de julio 2016,970331 facturas No. 969904, 998831 y 970331, de acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 17

Verificación contenido de la factura con los requisitos mínimos de acuerdo a la Resolución CREG 108 de 1997

	REQUISITOS MÍNIMOS	EMCARTAGO S.A. ESP
a.	Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.	Cumple
b.	Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.	Cumple
c.	Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.	Cumple
d.	Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.	Cumple
e.	Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.	Cumple
f.	Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.	Cumple
g.	Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.	Cumple
h.	Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.	Cumple
i.	Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.	Cumple
j.	Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.	Cumple
k.	Valor de las deudas atrasadas.	Cumple
l.	Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.	Cumple
m.	Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.	Cumple

	REQUISITOS MÍNIMOS	EMCARTAGO S.A. ESP
n.	Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.	Cumple
o.	Sanciones de carácter pecuniario.	Cumple
p.	Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.	Cumple
q.	Otros cobros autorizados.	Cumple

Nota: Verificación DTGE

Según revisión efectuada sobre la, se observa que de manera general se cumple con lo dispuesto en el artículo 42, de la Resolución CREG 108 de 1997, "Requisitos mínimos de la factura".

Por otra parte en las señaladas facturas evaluadas, no se observa la inclusión de información correspondiente a uso racional de energía, tal como lo señala el artículo 20 del Decreto 3683 del Ministerio de Minas y Energía, en los siguientes términos:

"Artículo 20. Contenido de las facturas del servicio público domiciliario de energía eléctrica y gas. Las empresas de servicios públicos que presten servicios de energía eléctrica y gas deberán imprimir en la carátula de recibo de factura o cobro, mensajes motivando el uso racional y eficiente de la energía y sus beneficios con la reservación del medio ambiente".

4.6. ATENCIÓN COMERCIAL

De acuerdo con la política de calidad de la empresa **RUITOQUE S.A. ESP** publicada en su página Web, la empresa busca proveer de energía a todos sus usuarios con un alto nivel de calidad y continuidad en el servicio para brindar la mejor relación costo/beneficio al cliente y una atención oportuna y adecuada a las solicitudes presentadas.

La Empresa cuenta con los siguientes puntos de pago:

- Pagos en línea PSE
- Bucaramanga
- Girón
- Floridablanca
- Piedecuesta
- Bogotá.

Pagos en Línea: la empresa tiene publicada en su página web el instructivo de los pasos a seguir para que los clientes puedan pagar su factura de energía a través del sistema de recaudo PSE el cual tiene convenio con varios bancos.

Bucaramanga :

- ✓ Banco de Bogotá
- ✓ Banco GNB Sudameris
- ✓ Banco Pichincha
- ✓ Coopenessa
- ✓ Supermercado Cajasan (Solo Sucursal Parque Condominio)
- ✓ Cajeros ATH (Convenio #312)

- ✓ Débito Automático Bancolombia
- ✓ Sudameris - Puntos de Recaudo C.I.S.
- ✓ CIS Feghali: Carrera 16 # 31- 60/64 Lc 2181A
- ✓ CIS Ciudadela: Lc 102 Ent. 16 Plaza Mayor
- ✓ CIS San Francisco: Calle 21 #21 - 65
- ✓ CIS Cabecera: Carrera 35 # 51 - 76 Lc C3
- ✓ CIS La Calleja: Carrera 27 # 104 - 71 Lc 14
- ✓ CIS Comuneros: Carrera 19 # 9 - 07

Girón

- ✓ CIS Girón: Carrera 25 #30 – 20
- ✓ Coopenessa Puntos de Recaudo en Girón:
- ✓ Calle 30 No. 25 - 03 Calle 30 No. 24 - 25

Floridablanca

- ✓ Efecty – Dimonex
- ✓ Banco Pichincha Cañaveral
- ✓ CIS Paragüitas Carrera 36 # 197 - 130 Local 2
- ✓ Dirección: Carrera 9 No.6-21
- ✓ Mercomfenalco - Bucarica Avenida Comercio Peatonal 13 - 14 C.C. Cañaveral Local 153
- ✓ C.C. La Florida Local 209 Nivel 3
- ✓ Plaza Satélite Carrera 33 No.105 - 92 Local 1008
- ✓ CUMBRE: Calle 28 No. 5E-23

Piedecuesta

- ✓ CIS Piedecuesta Calle 12 # 7 – 70
- ✓ Coopenessa

Bogotá

- ✓ Coopenessa
- ✓ Centro Suba: Calle 145 No. 91 - 19 Local 1 - 111
- ✓ Carrera 6 No 8 - 80

En cuanto a la atención al usuario la empresa cuenta:

- La línea (57 7) 6185871, fax 6381002, a través de la página web empresa cuenta con el link <http://www.ruitoqueesp.com/web/index.php/gestion-cliente/contacto-pqr> con el fin que los usuarios puedan hacer sus peticiones, quejas o reclamos.
- A través del link <http://www.ruitoqueesp.com/web/index.php?Itemid=104>, los usuarios de la empresa pueden reportar daños, pero al momento de ingresar se puede observar que este link no está funcionando

4.7. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La información que se muestra a continuación, corresponde a la reportada por la empresa en los años 2014 y 2015 a través de la plataforma SUI.

Tabla 18
Causales PQRs RUITOQUE S.A. ESP 2014 – 2015

TIPO DE QUEJA	2014	2015	DIFERENCIA	% Participacion	Variación %
Aforo	2	3	1	4,35%	50,00%
Alto consumo	63	56	-7	81,16%	-11,11%
Calidad del servicio	5	1	-4	1,45%	-80,00%
Cambio de medidor o equipo de medida	1				
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	2	1	2,90%	100,00%
cobro de otros cargos de la empresa	1				
cobro multiple	1				
Cobros inoportunos	1				
Entrega y oportunidad de la factura	2				
Estrato	2				
Otras inconformidades	1				
Pago sin abono a cuenta	6	3	-3	4,35%	-50,00%
Por suspension, corte, reconexion y reinstalacion		1		1,45%	
Relacionada con cobros por promedio		1			
subsidios y contribuciones		2		2,90%	
TOTAL	86	69	-17	100%	-19,77%

Nota: Fuente SUI

Comparando los datos de 2015 con el año inmediatamente anterior, encontramos que hubo una disminución de PQRs en -19,77% representado en -17 quejas menos, adicionalmente, la diferencia más grande en número de quejas de un año a otro corresponde a la causal “Alto Consumo” el cual tuvo un incremento del 11,11% lo que quiere decir que aumento en 7 su número de quejas, mientras que la causal “Calidad del Servicio” tuvo con una disminución muy notable, ya que paso de tener 5 casos en el año 2014 a pasar a tener 1 caso para el año 2015, lo que representa una disminución del – 80,00%.

La causal “Pago sin abono a cuenta” tuvo una disminución del 50% pasando de 6 quejas que tenía para el año 2014 a tener 3 para el año 2015.

4.8. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Se verificó el contenido del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Servicios Públicos RUITOQUE S.A. ESP, publicado en la página web, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7, 37 y 27 de la Resolución CREG 108 de 1997 y 5 de la Resolución CREG 225 de 1997, donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 19
Verificación contenido CCU

	Requerimientos	Disposición Regulatoria	RUITOQUE S.A. ESP
1	Identidad de la empresa oferente del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
2	Determinación del servicio público que ofrece.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
3	Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple

	Requerimientos	Disposición Regulatoria	RUITOQUE S.A. ESP
4	Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
5	Exclusividad en la destinación del servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
6	Área geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
7	Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
8	Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
9	Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
10	Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
11	Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
12	Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
13	Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
14	Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
15	Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
16	Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
17	Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
18	Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
19	Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.	Res CREG 108/97, art 7°	Cumple
20	Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
21	Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
22	Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple
23	Parámetros de desviaciones significativas	Res CREG 108/97, art 37°	No Cumple
24	Otros cobros. Revisión de instalaciones, transformadores y otros conceptos	Res CREG 108/97, art 27°	No Cumple
25	Costos de actividades de reconexión, reinstalación y como cuantificarlos	Res CREG 225/97, art 5°	No Cumple

Nota: Verificación DTGE

Según revisión efectuada sobre el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa, frente a lo establecido en la Resolución CREG 108 DE 1997, Artículo 7°, la Resolución CREG 225 De 1997, Artículo 5°, en su contenido no se encontró:

- Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio.
- Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.
- Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.
- Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.
- Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.
- Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.
- Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.
- Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.
- Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.
- Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.
- Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.
- Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.
- Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.
- Parámetros de desviaciones significativas.
- Otros cobros. Revisión de instalaciones, transformadores y otros conceptos.

4.9. CUMPLIMIENTO DE INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB

Tabla 20

Verificación cumplimiento información publicada en página web

	Requerimientos	RUITOQUE S.A. ESP
1	Resolución CREG 156 de 2011: Artículo 53. Información para los usuarios. Todos los agentes que desarrollen la actividad de Comercialización de energía eléctrica deberán incluir en su página web un enlace en el que únicamente se publique información actualizada sobre el proceso de cambio de comercializador	No Cumple
1.1	Un enunciado claro y conciso que informe sobre el derecho que le asiste al Usuario a elegir libremente su comercializador, haciendo hincapié en la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red	No Cumple
1.2	El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende	No Cumple
1.3	El costo unitario de prestación del servicio a Usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.	Cumple
1.4	Información sobre las clases de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de Usuario.	No Cumple
1.5	Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador	No. Cumple

Nota: Verificación DTGE

Realizada la verificación en la página web, se evidencia que la empresa no está cumplimiento con los siguientes ítems:

- ✓ Resolución CREG 156 de 2011: Artículo 53. Información para los usuarios. Todos los agentes que desarrollen la actividad de Comercialización de energía eléctrica deberán incluir en su página web un enlace en el que únicamente se publique información actualizada sobre el proceso de cambio de comercializador.
- ✓ Un enunciado claro y conciso que informe sobre el derecho que le asiste al Usuario a elegir libremente su comercializador, haciendo hincapié en la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red.
- ✓ El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende.
- ✓ Información sobre las clases de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de Usuario.
- ✓ Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Tabla 21

Evaluación de la gestión

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2015	Resultado	Observación
Margen Operacional	13,38%	7,60%	No cumple
Cobertura de Intereses – Veces	21,80	6	No cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	45,96	12,35	Si cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	24,93	16,54	Si cumple
Razón Corriente – Veces	1,36	1,12	No cumple

Nota: Fuente SUI

La empresa cumple con cuatro de los referentes establecidos en la normativa establecida por la comisión de regulación para energía y gas combustible (CREG), en su resolución 072 de 2002, modificada por la resolución 034 de 2004, como se puede observar en la tabla anterior.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

En esta sección se tendrá en cuenta dos puntos importantes que están relacionados con calidad y la oportunidad de la información, el primero corresponde a las reversiones solicitadas por el prestador RUITOQUE S.A E.S.P, y el segundo corresponde a los formatos que se encuentran pendientes por cargar al Sistema Único de Información – SUI durante el 2014 y 2015.

Con el objetivo de verificar las solicitudes de reversión que ha presentado el prestador a la SSPD, se ingresó a la base de datos en el aplicativo de reversiones para identificar cuantas solicitudes de cambio de información ha realizado en los últimos años. En consecuencia se observó que el prestador no ha realizado ninguna solicitud, lo cual establece que la información hasta el momento reportada y consignada en las bases de datos SUI por el prestador no ha tenido inconsistencias ni errores que motiven al prestador a realizar una solicitud de reversión.

Por otro lado, con respecto a la oportunidad de cargue se evalúa teniendo en cuenta el número de formatos habilitados y el número de formatos certificados por el prestador en cada periodo de cargue de información. Estos indicadores se calculan dependiendo la periodicidad del reporte del formato y se representa de manera porcentual, dando como resultado el número de formatos pendientes y su porcentaje de cargue.

En la siguiente tabla se representa el porcentaje de cargue consolidado anual para todos los formatos habilitados al prestador durante el 2014 y 2015. Adicionalmente se detalla el número de formatos que se encuentran pendientes por cada año.

Tabla 22*Formatos pendientes x año*

ID	EMPRESA	AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
1737	RUITOQUE S.A. E.S.P.	2014	16	817	98%
1737	RUITOQUE S.A. E.S.P.	2015	9	818	98%

Nota: Fuente DBSUI

A continuación se detalla los formatos pendientes para el servicio de energía del prestador. En la tabla se muestra el tópic, periodo, formato y estado de cada uno de los formatos.

Tabla 23*Formatos pendientes servicio de energía*

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2015	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Anual	876	BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2015	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Anual	874	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2015	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Anual	872	FLUJO DE CAJA PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2015	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Semestre 1	870	CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2015	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Auditor	Anual	ENE-A-0020	20. Concepto del AEGR sobre el indicador de nivel de riesgo	Pendiente	Formularios
2015	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Técnico operativo	Anual	455	FORMATO 18	Pendiente	Cargue Masivo

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Anual	876	BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Anual	874	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Administrativo y Financiero	Anual	872	FLUJO DE CAJA PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Pendiente	Cargue Masivo
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Auditor	Anual	ENE-A-0017	17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión	Pendiente	Formularios
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Auditor	Anual	ENE-A-0021	21. Indicadores de Nivel de Riesgo	Pendiente	Formularios
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Comercial y de Gestión	Anual	454	FORMATO 17	Pendiente	Cargue Masivo
2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	Técnico operativo	Anual	455	FORMATO 18	Pendiente	Cargue Masivo

Nota: Fuente DBSUI

En promedio el prestador presenta un porcentaje de cargue del 98% para el 2014 y 98% para 2015 es decir que para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2014 y 2015 el prestador tiene pendiente formatos de información por cargar al sistema. Sin embargo, es importante mencionar que el porcentaje contempla todos los formatos habilitados al prestador, es decir, se encuentran formatos de tópicos Financieros, NIIF y otros servicios que no corresponden al servicio de Energía Eléctrica, sin embargo en la tabla anterior se precisó en los formatos del tópico energía eléctrica.

Aunque el porcentaje es favorable, la superintendencia realiza el seguimiento del cargue de información a través de varias herramientas de consulta y estadística para dar cumplimiento y mejorar la oportunidad del cargue de información del prestador. Así mismo, realiza la evaluación de la información cargada por el prestador para identificar tanto la coherencia como la calidad de la misma con el fin de mejorar los procesos de vigilancia que se realizan a través del reporte de información del prestador.

7. ACCIONES DE LA SSPD

A continuación se muestra la información suministrada por la Dirección de Investigación de Energía y Gas Combustible:

Tabla 24

Acciones de la SSPD frente a la empresa

EXPEDIENTE	SERVICIO	EMPRESA	MEMORANDO IG	FECHA MEMORANDO	FECHA RECIBIDO DIEYG	CAUSAL	FECHA DE LOS HECHOS	CADUCIDAD	ESTADO ACTUAL
2014240350600217E	ENERGIA	RUITOQUE ENERGIA	20142000074203	05-08-14	20/08/2014	INCUMPLIMIENTO ARTICULO 79 DE LA LEY 142 /1994	18/06/2014	18/06/2017	ALEGATOS
2014240350600132E	GLP	RUITOQUE ENERGIA S.A	20142000061193	07-02-14	07/07/2014	INCUMPLIMIENTO DEBER LEGAL	11/04/2014	11/04/2017	PENDIENTE DE DAR TRASLADO PARA ALEGAR
Nro Expediente	Número de Resolución	Fecha de Resolución	Nombre de la Empresa	Tipo de Sanción	Valor Final	Motivos	Servicios	Firmeza	
2013240350600021E	2,0142E+13	22/12/2014	RUITOQUE S.A. E.S.P.	MULTA	15400000	POR INCUMPLIMIENTO A OTRAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR	Energia	14/01/2016	

Nota: Fuente Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Financieras

- El activo refleja movimientos de crecimiento en el 2015, generado básicamente por el anticipo realizado a GENERSA para el suministro de energía del mes de abril de 2016 a diciembre 31 de 2016.
- El Patrimonio registro una capitalización, con las utilidades del año 2014.
- En la nota número 20. De los Estados Financieros la empresa señala que se pignora por tres meses el recaudo de servicios públicos de energía a favor de GNB SUDAMERIS y Banco de Bogotá, para garantizar el servicio de la deuda contraída para obtener fondos que permitan pagar la compra de energía y la ejecución de los proyectos de expansión, esto ocasiono que los indicadores de endeudamiento reflejaran para 2015 un 78% de endeudamiento.
- RUITOQUE cancelo en 2015 una sanción por incumplimiento del Artículo 14 de la Resolución CREG 156 de 2011, por un valor de \$15.400.000, valor ya ajustado.
- Para 2015 se refleja un EBITDA positivo por valor de \$3.563 millones, una rentabilidad del patrimonio del 42,4%, es una compañía con una proyección financiera en auge, que no pone en riesgo la continuidad de la prestación del servicio de energía.

Concepto general del AEG sobre viabilidad financiera

“La principal actividad desarrollada en el Área de Energía es la venta de servicios de Energía que representa el 99.1 % de los ingresos recibidos en la vigencia 2015 y la comercialización representa el 98.6% del componente del servicio de Energía, la actividad de distribución fue del 1,3%, del servicio de

Energía. Complementario en la prestación de servicio es la venta de los bienes comercializados que solo representan el 0.51% de los ingresos.

Las Venta por servicio de Energía en el 2015 que corresponde a Comercialización que se atiende Floridablanca, Piedecuesta, Bucaramanga, Girón, Barrancabermeja, La Esperanza, Aratoca, los Santos, San Martín, La Gloria, Aguachica, Puerto Salgar, Bogotá D.C y solo el 12% a Distribución que se realiza solo en la Meseta de Ruitoque.

Evaluando los indicadores de viabilidad de la empresa: Nivel de Endeudamiento y Cubrimiento de Gastos Financieros, se evidencia que la Empresa Ruitoque S.A. E.S.P. Está en capacidad de cubrir todos sus pasivos satisfactoriamente con sus activos, manteniendo una generación interna de fondos con una amplia suficiencia para cubrir el servicio de la deuda que posee actualmente. Lo anterior partiendo del hecho de que la empresa opere en condiciones normales, considerando sus proyecciones y plan de gestión. Por lo tanto para el año 2015, se estima que el Nivel de Riesgo de RUITOQUE S.A. E.S.P. es bajo.”

Comerciales

1. A través del link <http://www.ruitoqueesp.com/web/index.php?Itemid=104>, los usuarios de la empresa pueden reportar daños, pero al momento de ingresar se puede observar que este link no está funcionando.
2. Según revisión efectuada sobre el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa, frente a lo establecido en la Resolución CREG 108 DE 1997, Artículo 7°, la Resolución CREG 225 De 1997, Artículo 5°, en su contenido no se encontró:
 - ✓ Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio.
 - ✓ Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.
 - ✓ Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.
 - ✓ Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.
 - ✓ Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.
 - ✓ Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.
 - ✓ Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.
 - ✓ Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.
 - ✓ Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.
 - ✓ Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.
 - ✓ Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.

- ✓ Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.
 - ✓ Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.
 - ✓ Parámetros de desviaciones significativas.
 - ✓ Otros cobros. Revisión de instalaciones, transformadores y otros conceptos
 - ✓ Otros cobros. Revisión de instalaciones, transformadores y otros conceptos
3. Realizada la verificación en la página web, no se observó publicado los siguientes ítems:
- ✓ Resolución CREG 156 de 2011: Artículo 53. Información para los usuarios. Todos los agentes que desarrollen la actividad de Comercialización de energía eléctrica deberán incluir en su página web un enlace en el que únicamente se publique información actualizada sobre el proceso de cambio de comercializador.
 - ✓ Un enunciado claro y conciso que informe sobre el derecho que le asiste al Usuario a elegir libremente su comercializador, haciendo hincapié en la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red.
 - ✓ El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende.
 - ✓ Información sobre las clases de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de Usuario.
 - ✓ Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador.

Tarifarias

- Durante el 2015, las tarifas presentaron un comportamiento con tendencia a la alza, el costo unitario de prestación promedio fue de \$428.90 /kWh, \$399.39 /kWh y \$430.10 /kWh para los mercados de Santander, Bogotá y Ruitoque respectivamente.
- En términos generales, la mayor participación en el CU la tienen las componentes de compra de energía G y los cargos de distribución D, sin embargo, dado que el componente de comercialización CV y las pérdidas PR son relativamente estables, el comportamiento final del costo unitario de prestación del servicio lo definen el transporte TM, Distribución y las Restricciones RM.
- Con respecto a los subsidios y contribuciones en el 2015 se presentó un superavit fue de \$2.221 millones.

Proyectó: Felliny Salamanca Arias – Profesional DTGE
 Jhon Alejandro Quintero – Profesional DTGE
 Paola Peñaranda – Profesional DTGE
 Luz Mireya Parrado – Profesional DTGE
 Héctor Leonardo Garzón – Profesional SDEGC

Revisó: Luis Carlos Rodríguez Bello – Director Técnico de Gestión de Energía
 Mauricio Alberto Ospina Ruiz – Asesor SDEGC

Aprobó: José Fernando Plata Puyana – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible.