

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ENERGÍA ELÉCTRICA**

EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A E.S.P

PERIODO 2014-2015

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS

DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA

Bogotá, diciembre 2015

INTRODUCCIÓN

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

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

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

1. DIAGNOSTICO FINANCIERO – ADMINISTRATIVO

Teniendo en cuenta que la empresa EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A E.S.P desarrolla actividades de generación, distribución, transmisión y comercialización de energía eléctrica, según última actualización aprobada en RUPS el día 16 de Septiembre de 2015 es importante mencionar que teniendo en cuenta el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera - NIIF que se adelanta en Colombia de conformidad con la Ley 1314 de 2009, la empresa se acogió a grupo 1, la cual determina el nuevo marco normativo a aplicar de NIIF.

El presente diagnostico se realizó con base en el plan contable del servicio público de Energía Eléctrica con corte a 31 de diciembre de 2014 bajo normas locales y el estado financiero en periodo de transición bajo NIIF, certificado en SUI el 24 de Marzo de 2015 y los cargues en las siguientes fechas por formatos NIIF: formato 1 cargado el día 31 de Agosto de 2014, formato 2 el día 30 de Agosto de 2014, formato 3 el día 31 de Agosto de 2014, Formatos 7, 8 y 9 el día 16 Marzo de 2015 de la información bajo NIF.

1. Estado de situación financiera

Tabla 1.1 Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	PCGA	NIIF	Var
Activo	\$ 4,677,776,302,856.00	\$ 4,476,142,167,362.00	-4%

Pasivo	\$ 1,346,588,900,489.00	\$ 1,730,755,098,023.00	29%
Patrimonio	\$ 3,331,187,402,367.00	\$ 2,745,387,069,339.00	-18%

ACTIVO

El valor del activo tuvo una variación de -4% aproximadamente al cambiar el reporte de información financiera de normas locales a normas internacionales. En la partida cuentas comerciales por cobrar, se hizo una reclasificación de anticipos a proveedores a la cuenta construcciones en curso, la cual se reconoció en la cuenta propiedad planta y quipo. En la cuenta de inventarios, se incluyó el saldo de los materiales eléctricos para el consumo de la empresa.

PASIVO

El valor del pasivo se modificó en un 29%. En la cuenta otras provisiones, se agruparon las provisiones jurídicas y laborales mientras que en la cuenta pasivos por impuestos corrientes se hizo reconocimiento en el pasivo del impuesto al patrimonio del año 2014 y el impuesto al ICA.

PATRIMONIO

El patrimonio tuvo una disminución del -18% con respecto a los estados financieros bajo normas locales. Esto se debió principalmente a que todos los ajustes de los activos y pasivos fueron efectuados contra la cuenta de Ganancias Acumuladas.

2. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

Para el análisis de la información comercial se presentarán los datos del prestador EPSA S.A E.S.P con respecto a la información estadística de la bodega de datos O3 donde se visualiza y se consolidan los formatos comerciales según lo expuesto en la resolución 20102400008055 de 2010 y sus modificatorias.

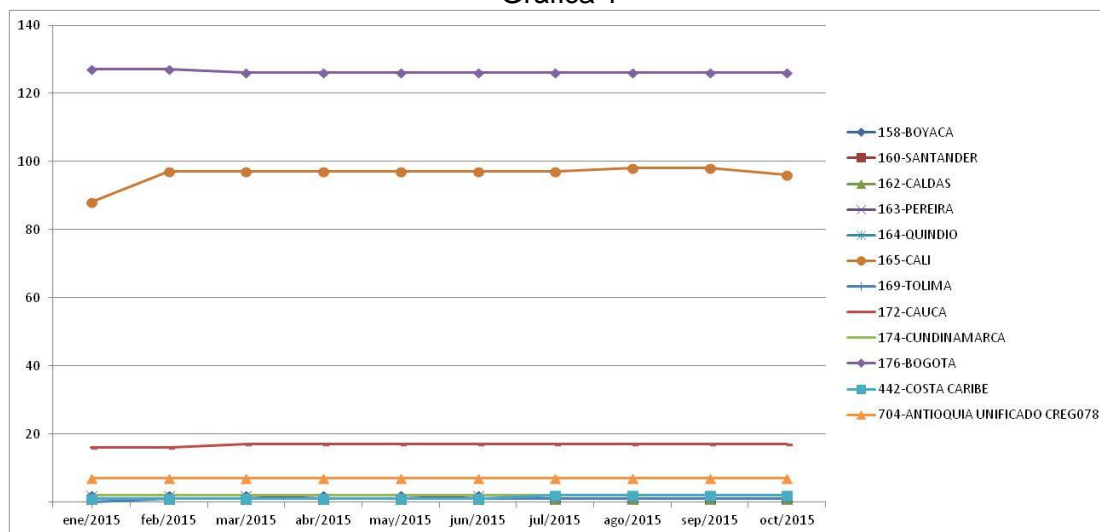
La información de las tablas obedece a los datos consolidados del Formato 1, *Información comercial y de calidad del servicio*, Formato 2, *Información Comercial Residencial* y Formato 3, *Información Comercial No Residencial*. La información suministrada por las bases de datos y consolidada en la bodega O3 tendrá el siguiente esquema.

- Número de Suscriptores por Estrato y por Mercado en una serie de tiempo mensual para 2015 y un consolidado 2014 – 2015.
 - Niveles de consumo por Estrato y por Mercado en una serie de tiempo mensual para 2015 y un consolidado 2014 – 2015.
 - Subsidios y Contribuciones por Estrato en una serie de tiempo mensual para 2015 y un consolidado 2014 – 2015.
 - El nivel de satisfacción del usuario según lo reportado por el AEGR (Auditor Externo de Gestión y Resultados).
 - Porcentaje de variación entre las PQR de 2014 – 2015.
- **Comportamiento de Suscriptores por Mercado para 2015**

Teniendo en cuenta que el mercado relevante de EPSA S.A está en EPSAU se excluye de la Gráfica 1 para poder observar el comportamiento de los usuarios en los

demás mercados, sin embargo en la Gráfica 2 se incorpora el comportamiento en el mercado de EPSAU.

Gráfica 1



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Según la Gráfica 1, el mayor número de suscriptores; aparte del mercado de EPSAU, están en el mercado de Bogotá, Cali y Cauca. El comportamiento de los suscriptores en los mercados donde tiene usuarios EPSA S.A, no presenta ninguna variación relevante, la tendencia se mantiene con aproximadamente 126 en Bogotá, 96 suscriptores en Cali, 17 en Cauca y 7 en Antioquia Unificado. Lo anterior, se muestra en detalle en la siguiente *Tabla 1 suscriptores EPSA*.

Tabla 1 Suscriptores EPSA SA Por Mercado

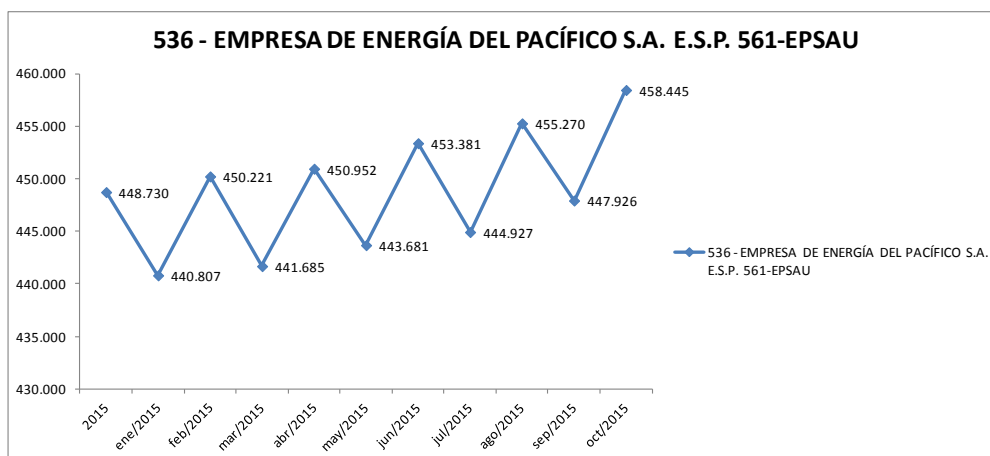
EMPRESA	MERCADO	Numero de Suscriptores *
Empresa	Mercado	2015
536 - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	158-BOYACA	2
	160-SANTANDER	1
	162-CALDAS	1
	163-PEREIRA	2
	164-QUINDIO	1
	165-CALI	96
	169-TOLIMA	1
	172-CAUCA	17
	174-CUNDINAMARCA	2
	176-BOGOTA	126
	442-COSTA CARIBE	1
561-EPSAU	448.730	
704-ANTIOQUIA UNIFICADO CREG078	7	

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

De la misma forma se presenta la Gráfica 2 donde se visualiza el comportamiento de los suscriptores para el año 2015 en el mercado de relevante de EPSA, el cual es EPSAU.

- **Comportamiento de Suscriptores Mercado EPSAU para 2015**

Gráfica 2



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Con respecto a la Gráfica 2 se observa que la tendencia a largo plazo aumenta, sin embargo existe un comportamiento dinámico en el reporte de información para cada mes de facturación. Esto puede deberse a que la empresa tiene ciclos de facturación diferentes para cada usuario, dado que cada dos meses se mantiene una tendencia regular.

- **Variación Porcentual de Suscriptores por Mercado 2014 – 2015**

A continuación se muestra la variación porcentual de los suscriptores en el mercado relevante de EPSA S.A, el dato se toma haciendo el promedio de los años 2014 y 2015.

Tabla 2 Variación Porcentual Suscriptores en el Mercado EPSAU

EMPRESA	MERCADO	Medidas	Año	
Empresa	Mercado	Numero de Suscriptores *		
		2014	2015	Variacion %
536 - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	561-EPSAU	443.393	448.730	1%

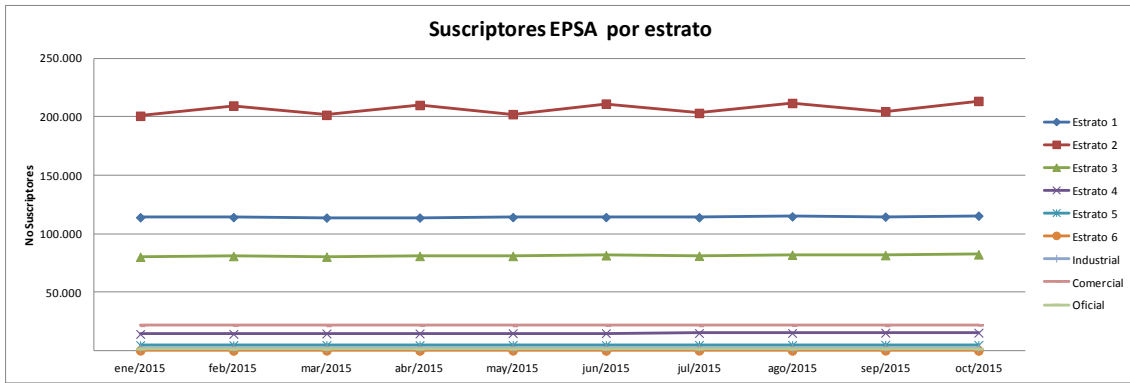
Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Como se muestra en la Tabla 2, la variación porcentual muestra un incremento del 1 % de los suscriptores en el mercado relevante de EPSA S.A. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el promedio se realizó tomando los 10 meses reportados en el 2015, lo cual puede inferir en el cálculo de la variación porcentual, ya que el cálculo para el año 2014 se toma con los 12 meses.

- **Comportamiento de Suscriptores por Estrato 2015**

A continuación se muestra la Gráfica 3 donde se representa el comportamiento de todos los suscriptores por estrato del prestador EPSA S.A, en esta se incluye todos los suscriptores de los mercados donde EPSA comercializa energía.

Gráfica 3



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

El mayor número de suscriptores de energía del prestador EPSA se encuentra en el estrato 2 y muestra una tendencia lineal ya que mantienen los mismos suscriptores cada segundo periodo de facturación. Respecto a los demás sectores se mantiene las mismas características de tendencia. Es importante observar que el prestador no muestra ningún crecimiento significativo correspondiente a los suscriptores de energía en el periodo enero – octubre 2015.

En la siguiente Tabla 3 se muestra de forma descendente el promedio de los suscriptores por estrato del prestador.

Tabla 3 Promedio Suscriptores EPSA

SECTOR	SUSCRIPTORES
Estrato 2	206.792
Estrato 1	114.274
Estrato 3	81.241
Comercial	21.804
Estrato 4	14.927
Estrato 5	4.948
Industrial	2.266
Oficial	1.647
Estrato 6	262

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Como se muestra en la Tabla 3, EPSA tiene más usuarios comerciales que los residenciales en estrato 4 y 5, seguido por el industrial, el oficial y el estrato 6.

- **Variación Porcentual de Suscriptores por Estrato 2014 – 2015**

A continuación, se muestra la variación porcentual del número de suscriptores por estrato de EPSA, los datos se toman realizando el promedio de cada uno de los meses de los años 2014 – 2015 reportados al sistema de información.

Tabla 4 Variación Porcentual de Suscriptores por Estrato 2014-2015

Empresa	ESTRATO	2014	2015	Variación %
536 - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	Estrato 1	114.451	114.274	-0,16%
	Estrato 2	203.379	206.792	1,68%
	Estrato 3	80.238	81.241	1,25%
	Estrato 4	13.888	14.927	7,48%
	Estrato 5	4.585	4.948	7,91%
	Estrato 6	274	262	-4,18%
	Industrial	2.240	2.266	1,18%
	Comercial	22.123	21.804	-1,44%
	Oficial	1.644	1.647	0,20%

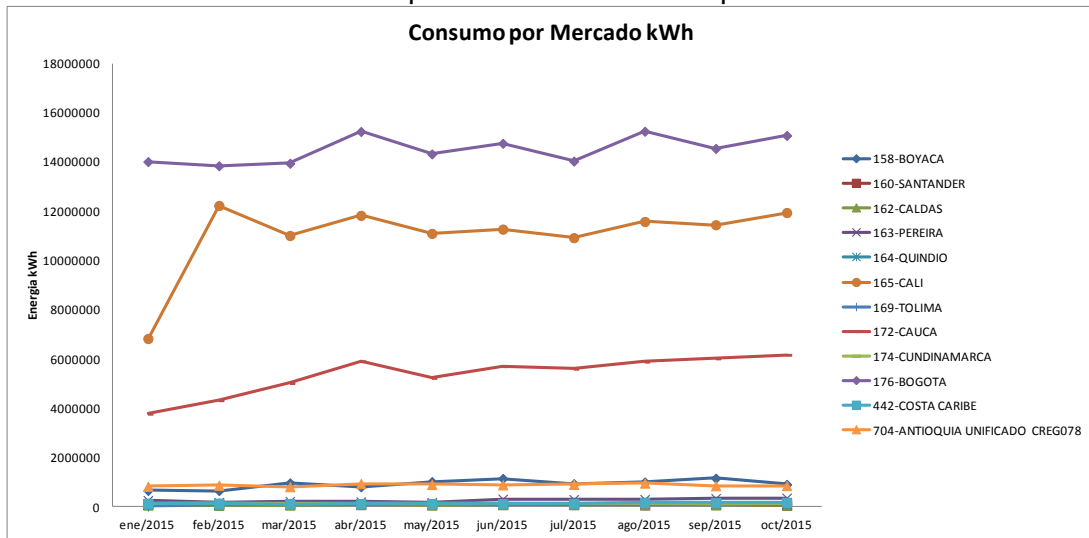
Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Al respecto, los sectores con mayor crecimiento en suscriptores de energía son el estrado 4 y 5 con una variación mayor al 7%. Por otro lado, el sector que representa un descenso en los suscriptores de energía es el estrado 6 muestra una disminución del 4%, para los demás sectores se mantiene un variación promedio de -1% y 1% como se detalla en la Tabla 4.

- **Niveles de consumo por Mercado 2015**

A continuación se muestra el comportamiento de los niveles de consumo por mercado, esto teniendo en cuenta la información reportada en los formatos comerciales al sistema único de información.

Gráfica 4 Comportamiento Consumos por Mercado



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Al respecto, la Gráfica 4 representa el comportamiento del consumo de los suscriptores de EPSA que se encuentran en otros mercados del país. Dentro de los más relevantes está el mercado de Bogotá, Cali y Cauca con un promedio de consumo como se muestra en la siguiente *Tabla 5 Promedio Consumo por Mercado*.

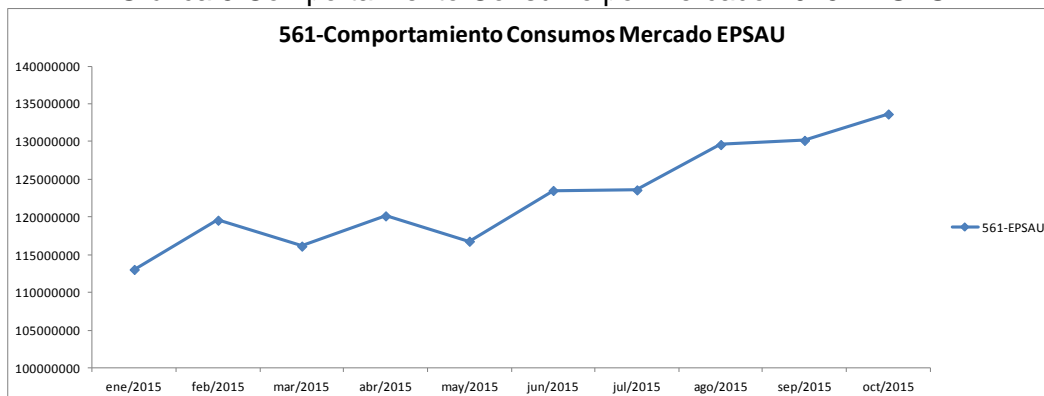
Tabla 5 Promedio Consumo por Mercado 2015

Mercado	Promedio consumo kWh
158-BOYACA	918893,50
160-SANTANDER	79614,30
162-CALDAS	64415,80
163-PEREIRA	262158,70
164-QUINDIO	115721,70
165-CALI	11010761,90
169-TOLIMA	93830,90
172-CAUCA	5356900,40
174-CUNDINAMARCA	122977,80
176-BOGOTA	14497021,80
442-COSTA CARIBE	132746,60
704-ANTIOQUIA UNIFICADO CREG078	874812,70

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Es importante aclarar que en la Gráfica 4 no se incluye el mercado relevante EPSAU ya que este representa la mayor cantidad de consumo. Sin embargo, en la Gráfica 5 se observa el comportamiento solo para el mercado EPSAU.

Gráfica 5 Comportamiento Consumo por Mercado 2015 EPSAU



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Con la Gráfica 5 se puede observar que el comportamiento del consumo en el mercado de EPSAU para todos los sectores (Residencial y No Residencial), tiene un tendencia creciente teniendo en cuenta que paso de 1100 MWh en enero de 2015 a 1300 MWh en octubre de 2015.

Tabla 6 Variación Porcentual Mercado EPSA.

Mercado	2014	2015	VARIACIÓN %
MERCADO	1737732441	1567223170	-10%
158-BOYACA	6878705	9188935	34%
160-SANTANDER	826778	796143	-4%
162-CALDAS	888468	644158	-27%
163-PEREIRA	2835286	2621587	-8%
164-QUINDIO	1078254	1157217	7%
165-CALI	115797890	110471459	-5%
166-TULUA	9166405	0	-100%
169-TOLIMA	0	938309	100%
172-CAUCA	50733330	53569004	6%
174-CUNDINAMARCA	1371612	1229778	-10%
176-BOGOTA	184649486	150274787	-19%
442-COSTA CARIBE	1060445	1327466	25%
561-EPSAU	1352909337	1226256200	-9%
TIQUIA UNIFICADO C	9536445	8748127	-8%

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

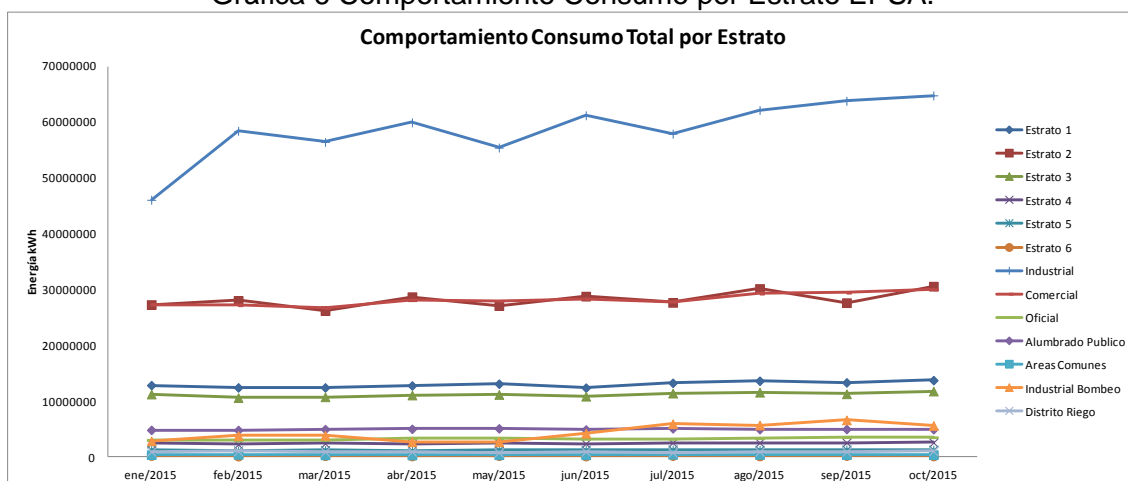
En la Tabla 6, se representa la variación porcentual para cada uno de los mercados donde tiene suscriptores EPSA. Es importante resaltar que los mercados de Tuluja y Tolima presentan una variación del -100% y 100% respectivamente, lo que quiere decir que los suscriptores que se encontraban en el mercado de Tuluja en el 2014 con el prestador EPSA, ya no pertenecen a esta empresa en el 2015, y por otro lado se realizó la suscripción de nuevos usuarios en el 2015 en el mercado de Tolima. La variación en el mercado relevante de EPSA, EPSAU, fue del -9%, es decir que para el 2015 los suscriptores disminuyeron el consumo de energía promedio a un 9 % con respecto al 2014.

En general se presenta una disminución en el consumo de energía de los suscriptores de EPSA para el 2015 del 10 % según la Tabla.

- **Comportamiento de Consumo de Energía 2015**

En la siguiente Gráfica se muestra el comportamiento del consumo de todos los suscriptores de EPSA por estrato para el 2015. Esto según lo reportado en los formatos comerciales al sistema de información.

Gráfica 6 Comportamiento Consumo por Estrato EPSA.



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

De la gráfica 6, se resalta que dentro del sector residencial, el sector con mayor consumo es el estrato 2 y presenta una tendencia dinámica en los consumos mensuales sin ningún cambio relevante; seguido por el estrato 1 que presenta el mismo comportamiento dinámico pero menor consumo.

Por el sector no residencial, el mayor consumo lo representa el sector industrial con una tendencia dinámica creciente en cada mes de facturación. Seguido por el sector comercial que presenta el mismo comportamiento.

En la siguiente Tabla se presenta el consumo promedio total por año para cada uno de los estratos del prestador. Dentro de la tabla se encuentra la variación porcentual entre el año 2014 – 2015.

- **Variación Porcentual por Estrato**

Tabla 7 Variación Porcentual Consumo por Estrato

ESTRATO	2014	2015	Variacion %
ESTRATO	1737732441	1567223170	-10%
Estrato 1	146550625	129748470	-11%
Estrato 2	324474679	282024261	-13%
Estrato 3	128506599	111585075	-13%
Estrato 4	26504209	24229948	-9%
Estrato 5	13327287	12192476	-9%
Estrato 6	1834173	1590211	-13%
Industrial	627074197	586056410	-7%
Comercial	313286387	281927076	-10%
Oficial	36640668	32251744	-12%
Alumbrado Publico	66354926	49346017	-26%
Areas Comunes	4256050	3679908	-14%
Industrial Bombeo	38711109	43751480	13%
Distrito Riego	10211532	8840094	-13%

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

El consumo promedio representado por cada uno de los estratos del prestador EPSA S.A presenta una disminución promedio general del 10%, como se observó en la *Tabla 6 Variación por Mercado*, el comportamiento por estrato tiene la misma tendencia; los usuarios disminuyeron el consumo promedio de energía entre el 2014 y 2015 en un

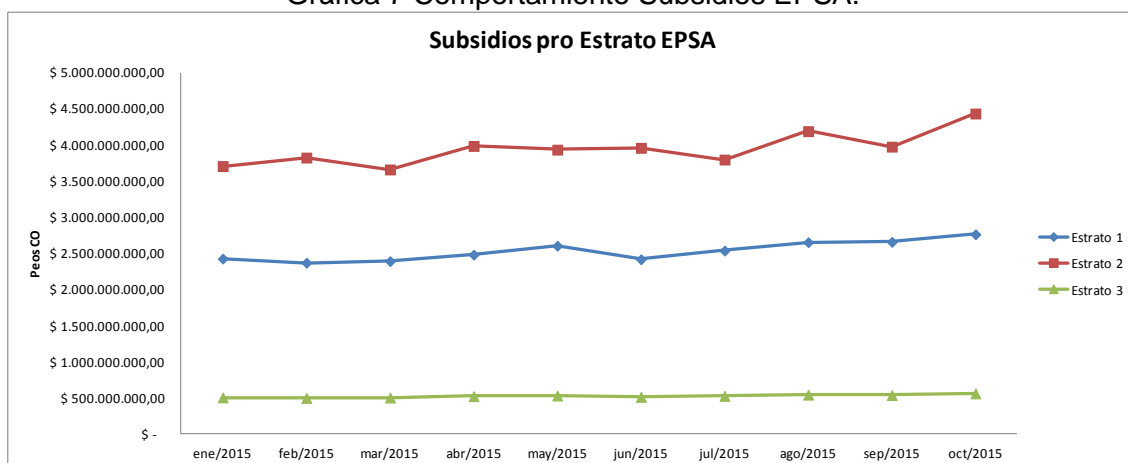
10%.

- **Subsidios y Contribuciones por Estrato**

A continuación se muestra la tendencia de subsidios y contribuciones por estrato del prestador EPSA, los datos son calculados según los formatos comerciales reportados en el 2014 y 2015 por el prestador.

- **Comportamiento de Subsidios por Estrato 2015**

Gráfica 7 Comportamiento Subsidios EPSA.



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

En la Tabla 8 se muestra el promedio mensual durante el 2015 de los subsidios en los estratos 1, 2 y 3 del prestador EPSA.

Tabla 8 Promedio Mensual Subsidios EPSA

ESTRATO	PROMEDIO SUBSIDIOS
Estrato 1	\$ 2.529.331.620,75
Estrato 2	\$ 3.946.600.595,82
Estrato 3	\$ 522.619.375,44

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Según la Gráfica 7 el comportamiento de los subsidios no presenta ningún cambio relevante el estrato 2 tiene una tendencia a incrementar en los últimos meses del año y es el sector que recibe mayor cantidad de subsidios, seguido por el estrato 1 y el estrato 3 con un promedio de 3.946 millones, 2.529 millones y 522 millones de pesos respectivamente.

- **Variación Porcentual de Subsidios 2014 -2015**

En la Tabla 9 se presenta el cálculo de la variación porcentual de los subsidios por estrato del prestador EPSA S.A. Los datos son el promedio mensual de la información reportada por el prestador durante los años 2014 – 2015.

Tabla 9 Variación de Subsidios 2014-2015

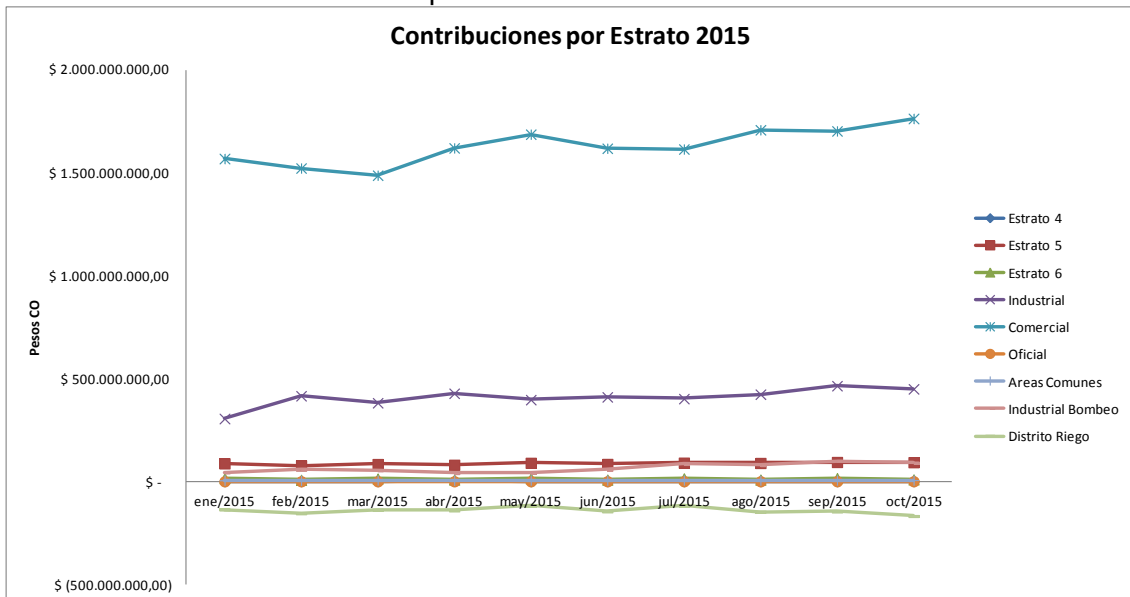
ESTRATO	2014	2015	Variación
Estrato 1	\$ 27.819.491.022,23	\$ 25.293.316.207,50	-9%
Estrato 2	\$ 44.406.256.879,40	\$ 39.466.005.958,20	-11%
Estrato 3	\$ 5.911.098.911,45	\$ 5.226.193.754,39	-12%

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Al respecto, el promedio de subsidios para los estratos 1, 2 y 3 de los suscriptores de EPSA S.A presenta una disminución del 9, 11 y 12 % respectivamente entre el año 2014 y 2015. Se debe tener en cuenta el promedio para el año 2015 se realizó con los datos hasta octubre ya que es el último reporte de información que hizo el prestador.

- **Comportamiento de Contribuciones por Estrato**

Gráfica 8 Comportamiento de Contribuciones 2015



Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

El comportamiento de las contribuciones en el 2015 son estables, no se presenta alguna variación significativa en los estratos que contribuyen. Sin embargo, el estrato que presenta una mayor contribución es el estrato comercial, seguido por el industrial con un promedio que se observa en la Tabla 10. El comportamiento de las contribuciones del estrato comercial tiende a crecer en los últimos meses, lo contrario al industrial que permanece estable durante cada mes del año 2015.

En la siguiente Tabla 10 se muestra el promedio de contribución para cada una de los sectores en pesos.

Tabla 10 Promedio mensual Contribuciones

ESTRATO	PROMEDIO CONTRIBUCIÓN
Comercial	\$ 1.629.302.459,19
Industrial	\$ 407.675.718,74
Estrato 5	\$ 86.921.612,90
Industrial Bombeo	\$ 64.654.859,16
Estrato 6	\$ 11.516.890,50
Areas Comunes	\$ 5.558.653,78
Estrato 4	\$ 216.383,70
Oficial	\$ 78.299,87

- **Variación Porcentual de Contribuciones**

En la siguiente Tabla 11 se muestra la variación porcentual de la contribución promedio para los años 2014 y 2015.

Tabla 11 Variación Porcentual Contribuciones.

ESTRATO	2014	2015	Variación Contribución
Estrato 4	\$ 1.273.239,00	\$ 2.163.837,00	70%
Estrato 5	\$ 835.626.005,00	\$ 869.216.129,00	4%
Estrato 6	\$ 117.417.136,00	\$ 115.168.905,00	-2%
Industrial	\$ 4.344.383.702,78	\$ 4.076.757.187,36	-6%
Comercial	\$ 16.724.702.790,63	\$ 16.293.024.591,94	-3%
Oficial	\$ 122.646,72	\$ 782.998,73	538%
Areas Comunes	\$ 56.608.786,55	\$ 55.586.537,80	-2%
Industrial Bombeo	\$ 696.392.529,56	\$ 646.548.591,61	-7%
Distrito Riego	\$ (1.547.658.715,00)	\$ (1.417.808.472,00)	-8%

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Según los datos de la Tabla 11, el sector residencial aumento el valor de la contribución en un 70 % en el estrato 4 con respecto al 2015. No obstante, la contribución de los estratos 5 y 6 se mantiene estable en un 4% y -2% respectivamente. Con respecto al sector no residencial, el que presenta mayor incremento en la contribución es el Oficial en un 538%, este dato es atípico, ya que se está evaluando la contribución promedio por mes de este sector; sin embargo se puede presentar un error de calidad de la información reportada por el prestador en el formato comercial no residencial.

- **Nivel de satisfacción del usuario.**

El nivel de satisfacción del usuario lo mide el Auditor Externo de Gestión y Resultados del prestador EPSA S.A, el auditor es Gestión Futura que presento en el último informe de gestión y resultados la siguiente información con respecto al nivel de satisfacción del usuario.

El ISCAL residencial es resultado de la Encuesta CIER de satisfacción del cliente residencial urbano coordinada por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER en 72 empresas distribuidoras de energía de 15 países de América Latina. En 2014, EPSA-CETSA obtuvo un ISCAL de 84,2% superior en 5 puntos porcentuales al resultado del 2013, lo que indica que el 84,2% de los clientes residenciales de EPSA se encuentran satisfechos con la empresa.

- **Porcentaje de Variación de PQR**

A continuación se muestra el número que Peticiones Quejas y Reclamos que el prestador reporto para los últimos dos años.

Tabla 12 Numero de PQRs EPSA

TIPO DE CAUSAL	2014	2015	Total general
Aforo	3		3
Alto consumo	16025	15737	31762
Calidad del servicio	21231	16233	37464
Cambio de medidor o equipo de medida	39	26	65
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	1	2
cobro de otros cargos de la empresa	3827	2249	6076
cobros multiple	16	6	22
Cobros inoportunos	19	7	26
direccion incorrecta	53	64	117
Entrega y oportunidad de la factura	1912	2214	4126
Error de lectura	1799	2135	3934
Estrato	57	37	94
Medidor o cuenta cruzada	2	7	9
Normalizacion del servicio	112	142	254
Otras inconformidades	1		1
Pago sin abono a cuenta	129	321	450
Por suspension, corte, reconexion y reinstalacion	8	3	11
Relacionada con cobros por promedio	2096	1891	3987
Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	13	77	90
Solidaridad	17	9	26
subsidios y contribuciones	155	105	260
tarifa cobrada	16	7	23
tasas e impuestos	186	61	247
Terminacion de contrato	14	11	25
Total general	47731	41343	89074

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Con la Tabla 2 se observa que en el 2014 las causales con mayor número de quejas son Calidad del Servicio, Alto Consumo y Cobro de Otros Cargos de la Empresa con 21231, 16025 y 3827 PQRs respectivamente. Para el 2015 las causales con mayor número de quejas son Calidad del Servicio, Alto Consumo y Cobro de Otros Cargos de la Empresa con 41343, 16233 y 15737 respectivamente.

Tabla 13 Variación Porcentual

TIPO DE CAUSAL	2014	2015	Variacion Porcentual
Aforo	3		-100%
Alto consumo	16025	15737	-2%
Calidad del servicio	21231	16233	-24%
Cambio de medidor o equipo de medida	39	26	-33%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	1	0%
cobro de otros cargos de la empresa	3827	2249	-41%
cobros multiple	16	6	-63%
Cobros inoportunos	19	7	-63%
direccion incorrecta	53	64	21%
Entrega y oportunidad de la factura	1912	2214	16%
Error de lectura	1799	2135	19%
Estrato	57	37	-35%
Medidor o cuenta cruzada	2	7	250%
Normalizacion del servicio	112	142	27%
Otras inconformidades	1		-100%
Pago sin abono a cuenta	129	321	149%
Por suspension, corte, reconexion y reinstalacion	8	3	-63%
Relacionada con cobros por promedio	2096	1891	-10%
Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	13	77	492%
Solidaridad	17	9	-47%
subsidios y contribuciones	155	105	-32%
tarifa cobrada	16	7	-56%
tasas e impuestos	186	61	-67%
Terminacion de contrato	14	11	-21%
Total general	47731	41343	-13%

Fuente: Bodega de datos O3 - SUI

Relacionado con las causales que tienen el mayor número de PQRs la tabla 13 presenta que para Calidad del Servicio disminuyó el número de quejas en el 2015 en un 24%, para Alto Consumo disminuyó el 2% en el 2015 y Cobro de Otros Cargos de la Empresa disminuyó el 41%. En general la empresa a octubre de 2015 ha disminuido en un 13% las peticiones quejas y reclamos.

Tarifas

Acorde con la metodología establecida el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU), para las empresas comercializadoras del Sistema Interconectado Nacional (SIN), la cual está determinada en la Resolución CREG 119 de 2007 y aquellas que la actualicen y modifiquen, es igual a la tarifa del estrato 4.

Con base en lo anterior, las tarifas calculadas mes a mes que se aplica a los usuarios, de la empresa debe incluir el esquema de estratificación, el cual está diseñado para beneficiar los sectores de la población con menor capacidad de pago.

Las tarifas de los estratos residenciales mes a mes de 2014 y hasta octubre de 2015 se consolidan en las tablas siguientes:

AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2014	Enero	178,97	223,71	335,90	395,17	474,20	474,20
	Febrero	179,84	224,80	327,84	385,69	462,83	462,83
	Marzo	180,98	226,22	336,03	395,33	474,40	474,40
	Abril	180,98	226,22	336,03	395,33	474,40	474,40
	Mayo	182,52	228,15	342,80	403,30	483,96	483,96
	Junio	183,41	229,26	343,59	404,22	485,06	485,06
	Julio	183,57	229,44	341,04	401,22	481,46	481,46
	Agosto	183,85	229,82	337,96	397,60	477,12	477,12
	Septiembre	184,23	230,28	336,38	395,74	474,89	474,89
	Octubre	184,48	230,60	347,14	408,40	490,08	490,08
	Noviembre	184,78	230,98	348,26	409,72	491,66	491,66
	Diciembre	185,03	231,29	338,90	398,71	478,45	478,45

AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2015	Enero	185,52	231,89	342,45	402,88	483,46	483,46
	Febrero	186,71	233,39	342,72	403,26	483,91	483,91
	Marzo	188,86	236,08	349,33	410,98	493,18	493,18
	Abril	189,96	237,45	354,70	417,30	500,76	500,76
	Mayo	190,98	238,72	348,53	410,03	492,04	492,04
	Junio	191,48	239,35	348,11	409,54	491,45	491,45
	Julio	191,69	239,61	355,38	418,09	501,71	501,71
	Agosto	192,05	248,06	355,85	418,65	502,38	502,38
	Septiembre	192,98	241,22	364,41	428,72	514,46	514,46
	Octubre	194,35	242,94	368,69	433,75	520,50	520,50

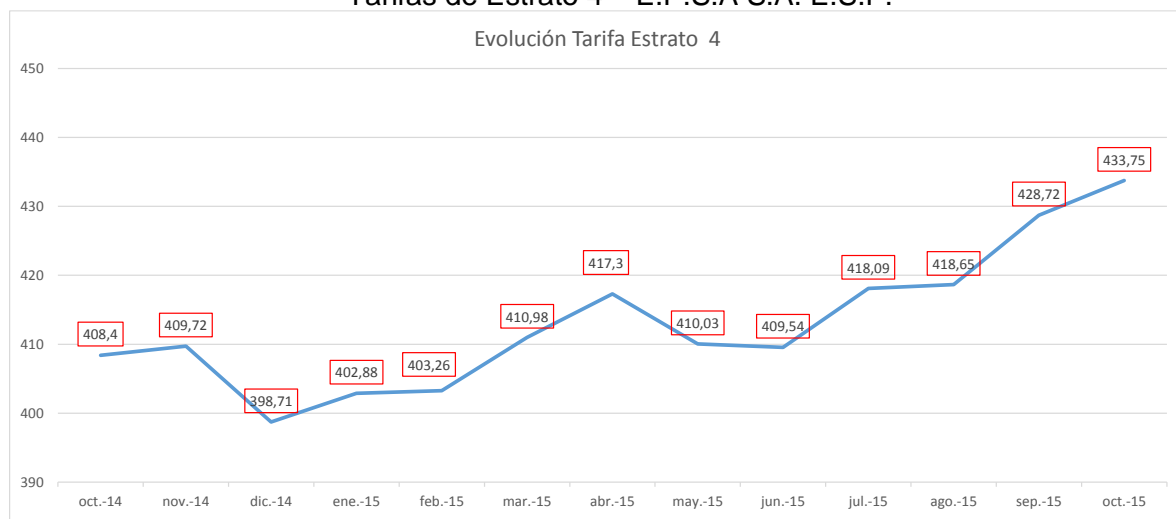
Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P

El comportamiento de la tarifa del estrato 4, de los últimos doce (12) meses del prestador, fue aplicado para los usuarios del mercado EPSAU (Valle del Cauca), para la empresa no ha sido aprobado al nuevo costo base de comercialización, riesgo de

cartera para usuarios tradicionales y para usuarios en áreas especiales acorde con lo definido en la Resolución CREG 180 de 2014.

La grafica siguiente presenta las tarifas del estrato 4, desde octubre de 2014 al mismo periodo en el 2015, lo cual muestra un incremento de 25.35 \$/kWh, indicando que el mismo es menor que en otros mercados.

Tarifas de Estrato 4 – E.P.S.A S.A. E.S.P.



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

Subsidios y Contribuciones

Los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, por disposición del gobierno nacional, son subsidiados hasta con el 60%, 50% y 15% respectivamente, mientras que los estratos contribuyentes son el 5 y 6, y los usuarios comerciales e industriales con un 20%.

A los usuarios de estrato 4, el valor cobra corresponde al CU, lo que significa que no contribuye ni subsidia, por lo que la tarifa aplicada a éste se conoce como tarifa plena.

La tabla siguiente muestra el balance a 30 de junio de 2015, con respecto a los subsidios otorgados y las contribuciones recibidas por el prestador y registrada en el Sistema Único de Información (SUI).

Estrato	Valor en \$ COP
Estrato 1	14,685,211,280
Estrato 2	23,069,814,515
Estrato 3	3,064,404,099
Total Subsidios	40,819,429,894
Estrato 4	1,994,279
Estrato 5	502,948,279
Estrato 6	67,447,769
Industrial	2,337,547,197
Comercial	9,503,663,622
Otros	311,8
Total Contribuciones	12,413,912,912

EPSA S.A. E.S.P., a 30 de junio de 2015, presentaba un déficit por \$28.405 mil millones

Por otra parte, el Ministerio de Minas y Energía (MME), remitió a la empresa las objeciones para la validación del segundo trimestre de 2015, del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos (FSSRI), a través del cual solicita aclaraciones a la misma por concepto de diferencias en subsidios y contribuciones con radicado SSPD No. 20155290631892 del 10/11/2015; sobre el particular esta entidad efectuó requerimiento respectivo con comunicación SSPD No. 20152200801261 del 10/12/2015.

- Estratificación Aplicada

A continuación se muestra en la tabla, el número de suscriptores residenciales que tiene la EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO en el año 2014 y 2015 respectivamente, indicando la participación porcentual de cada estrato para cada año.

Vale la pena destacar, que el 95% de los suscriptores residenciales, es decir, 400.818, pertenecen a los 1, 2 y 3, subsidiados por el estado.

Comparativamente con las empresas incluidas en el informe, EPSA es la que tiene la mayor participación de suscriptores en el estrato 2, es decir el 49%, que equivale a 204.557 suscriptores residenciales en el año 2015.

Se destaca el incremento porcentual del 55,2% de suscriptores para el estrato 6, aunque en número corresponde a solo 117 suscriptores nuevos en dicho estrato.

ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.						
Estrato socioecon.	Suscr. Res. Año 2014	% Partic. por Estrato	Suscr. Res. Año 2015	% Partic. por Estrato	Var. Suscrip. 2014 - 2015	
					No. Suscrip.	% Variac.
Estrato 1	113.859	27%	114.560	27%	701	0,6%
Estrato 2	208.046	49%	204.557	49%	(3.489)	-1,7%
Estrato 3	80.605	19%	81.701	19%	1.096	1,4%
Estrato 4	14.198	3%	15.383	4%	1.185	8,3%
Estrato 5	4.708	1%	5.117	1%	409	8,7%
Estrato 6	212	0%	329	0%	117	55,2%
Total Residencial	421.628	100%	421.647	100%	19	0,0%

Fuente: Reportes SUI

Para la vigilancia de la estratificación aplicada por EPSA, se han identificado los mercados más grandes que atiende con los respectivos “Decretos de Estratificación” vigentes, tanto de “adopción de estratificación” como de “modificación de estratificación” y de “suspensión de estratificación” en los casos en que existan.

La identificación de los Decretos es una información valiosa recopilada a través de diferentes fuentes que maneja la entidad, la cual que permitirá hacer cruces masivos de información, una vez entre en vigencia la Nueva Resolución de Energía que modifica el Formato Comercial No.2, a través de la cual se busca homologar a los suscriptores residenciales con su respectivo Numero Predial Nacional.

La tabla a continuación, incluye los 10 municipios más grandes atendidos por la empresa, en los cuales tiene suscriptores residenciales.

MERCADOS RESIDENCIALES ATENDIDOS POR LA EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.					
Total Municipios 2014 : 77					
Municipios	Departamento	Total Suscrip. Resid. Por Municipio 2014	Tipo Decreto	No Decreto	Fecha Decreto
PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	87.896	ADOPCIÓN	501	29-12-1994
BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	73.398	ADOPCIÓN	363	28-06-1996
			APLAZAMIENTO	453	22-08-1996
			ADOPCIÓN	558	30-12-1996
JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA	34.563	ADOPCIÓN	52	30-06-1997
				119	00/00/1997
GUADALAJARA DE BUGA	VALLE DEL CAUCA	33.539	ADOPCIÓN	218	30-12-1994
			MODIFICACIÓN	92	30-03-1995
			MODIFICACIÓN	237	07-09-1995
			ADOPCIÓN	91	28-06-1996
CANDELARIA	VALLE DEL CAUCA	21.783	ACTUALIZACIÓN	82	22-10-1999
			ADOPCIÓN	43	09-02-1995
FLORIDA	VALLE DEL CAUCA	14.513	ACTUALIZACIÓN	88	13-04-2007
			ADOPCIÓN	NR	
				85	01-10-1996
EL CERRITO	VALLE DEL CAUCA	13.166	ADOPCIÓN	70	28-06-1996
			ADOPCIÓN	47	26-09-1997
DAGUA	VALLE DEL CAUCA	12.369	ACTUALIZACIÓN	6	07-02-2003
			ADOPCIÓN	120	01-04-1996
ZARZAL	VALLE DEL CAUCA	10.742	ACTUALIZACIÓN	184	26/11-2008
PRADERA	VALLE DEL CAUCA	9.944	ADOPCIÓN	16	25-02-1997
			ADOPCIÓN	57	07-12-1994

Fuentes: REC (Reporte de Estratificación y Coberturas) – Base Colombia - Inspector

MERCADOS RESIDENCIALES ATENDIDOS POR LA EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.					
Total Municipios 2015 : 78					
Municipios	Departamento	Total Suscrip. Resid. Por Municipio 2015	Tipo Decreto	No Decreto	Fecha Decreto
PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	84.158	ADOPCIÓN	501	29-12-1994
BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	73.516	ADOPCIÓN	363	28-06-1996
			APLAZAMIENTO	453	22-08-1996
			ADOPCIÓN	558	30-12-1996
JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA	36.517	ADOPCIÓN	52	30-06-1997
				119	00/00/1997
GUADALAJARA DE BUGA	VALLE DEL CAUCA	34.939	ADOPCIÓN	218	30-12-1994
			MODIFICACIÓN	92	30-03-1995
			MODIFICACIÓN	237	07-09-1995
			ADOPCIÓN	91	28-06-1996
CANDELARIA	VALLE DEL CAUCA	22.701	ACTUALIZACIÓN	82	22-10-1999
			ADOPCIÓN	43	09-02-1995
EL CERRITO	VALLE DEL CAUCA	15.461	ACTUALIZACIÓN	88	13-04-2007
			ADOPCIÓN	47	26-09-1997
			ACTUALIZACIÓN	6	07-02-2003
PRADERA	VALLE DEL CAUCA	11.461	ADOPCIÓN	57	07-12-1994
			ADOPCIÓN	NR	
FLORIDA	VALLE DEL CAUCA	11.180		85	01-10-1996
			ADOPCIÓN	70	28-06-1996
SEVILLA	VALLE DEL CAUCA	10.706	ADOPCIÓN	62	25-01-1995
			ADOPCIÓN	226	03-06-1996
ROLDANILLO	VALLE DEL CAUCA	10.430	ADOPCIÓN	62	15-06-1995
			ADOPCIÓN	27	11-04-1997

Fuentes: REC (Reporte de Estratificación y Coberturas) – Base Colombia - Inspector

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

A continuación se indica el estado del prestador en el Registro Único de Prestadores del Servicio – RUPS y adicionalmente se relaciona el cuadro con los datos generales actualizados por la empresa en el 2015. En la Tabla RUPS se visualiza el identificador de la empresa, Última fecha de actualización, fecha de registro en RUPS, servicio prestado, nombre de la ESP, NIT y DV NIT, estado del prestador, nombre del representante legal, departamento, municipio, dirección principal y correo electrónico.

ID Empresa	536
Fecha última Actualización RUPS	2015-10-23
Fecha de registro en RUPS	1995-07-05
Total Servicios Prestados	Energía
Razón Social	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
Nit	800249860
DV Nit	1
Estado del prestador	OPERATIVA
Nombre Representante Legal	Ricardo Andrés Sierra Fernández
Departamento (Dirección principal)	VALLE DEL CAUCA
Municipio (Dirección principal)	YUMBO
Dirección Principal	Calle 15 No. 29B-30 Autopista Cali - Yumbo
Correo Electrónico Oficial	epsa@epsa.com.co

Fuente RUPS-SUI

Al respecto, el prestador se encuentra en el Registro Único de Prestador – RUPS con la información actualizada al 23 de octubre de 2015.

Referente al estado de cargue del prestador, en la siguiente tabla se muestra el estado de cargue para los últimos dos años (2014, 2015), así como el nombre del formato pendiente, la periodicidad y el periodo del cual se encuentra pendiente de cargue.

ID	NOMBRE	PERIODICIDAD	AÑO	PERIODO	ESTADO	EMPRESA
536	CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395	S	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	CUENTAS POR PAGAR ENERGIA RES 2395	S	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 2020 DICEL S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 20256 E2 ENERGIA EFICIENTE S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 20437 ENERTOTAL S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 2322 VATIA	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 23442 COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 2438 EMCALI E.I.C.E. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 25984 ITALENER S.A. ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 480 ISAGEN	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 536 EPSA E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 564 EE.PP.M. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 597 EMGESA S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 637 CETSA E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 1 - 694 EMPRESA MUNICIPAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA S.A-E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	Formato 10. Revelaciones y Políticas Consolidado	A	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 11	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 13	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 15	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 2 - 2073 EEP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 2 - 2438 EMCALI E.I.C.E. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 2 - 523 EDEQ S.A.E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 2 - 536 EPSA E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 2 - 564 EE.PP.M. E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 2 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 21	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.

Fuente DBSUI

536	FORMATO 3 - 2073 EEP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 3 - 2438 EMCALI E.I.C.E. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 3 - 523 EDEQ S.A.E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 3 - 536 EPSA E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 3 - 564 EE.PP.M. E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 3 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 4	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 5	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.
536	FORMATO 6	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.

Fuente DBSUI

Al respecto, el prestador se encuentra pendiente con 37 formatos para el año 2015, referente al 2014 se encuentra 100% en cargue de información. Dentro de los tópicos pendientes está el comercial, técnico y financiero. Al respecto, la Superintendencia de Servicios Públicos ha realizado los requerimientos necesarios por el estado de cargue en los últimos años con el propósito de que el prestador aclare los motivos del estado pendiente del formato y si es necesario proceder a deshabilitar los formatos que no le correspondan reportar.

5. ACCIONES DE CONTROL

La Superintendencia Delegada de Energía y Gas a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía, durante la presente vigencia no dado inicio a procesos o acciones de control contra el prestador.

Proyectó: Daniela Llinas Calderon – Contratista DTGE
Gloria Patricia Cisneros Porras – Profesional DTGE
Héctor Leonardo Garzón- Contratista DTGE

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