

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

**ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.**  
**ANÁLISIS AÑO 2015**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.** se constituyó en el año 1947 para desarrollar las actividades de **generación, comercialización y distribución de Energía Eléctrica en el sistema interconectado Nacional**. La empresa cuenta con un capital suscrito y pagado de \$35.686 millones y tiene su sede principal en la ciudad de Neiva. Su última actualización en RUPS aprobada fue el día 11 de abril de 2016.

*Tabla 1.1. Datos Generales*

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Tipo de sociedad</b>            | Empresa Industrial y Comercial Del Estado   |
| <b>Razón social</b>                | Electrificadora Del Huila S.A. E.S.P        |
| <b>Sigla</b>                       | ELECTROHUILA S.A. E.S.P                     |
| <b>Nombre del gerente</b>          | Julio Alberto Gómez Martínez                |
| <b>Actividad desarrollada</b>      | Generación, Comercialización y Distribución |
| <b>Año de entrada en operación</b> | 1947  |
| <b>Mercado que atiende</b>         | Neiva Huila                                 |

*Fuente: SUI*

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

**2.1. Balance General**

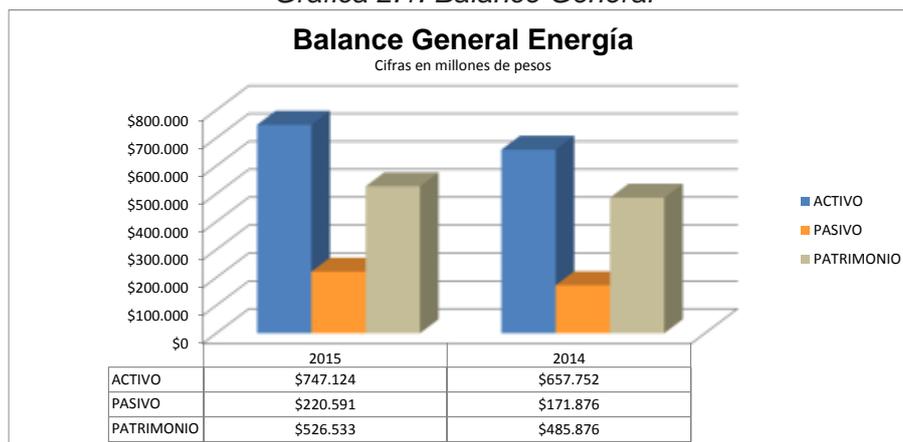
*Tabla 2.1 Balance General<sup>(1)</sup>*

| <b>BALANCE GENERAL</b>                       | <b>2015</b>              | <b>2014</b>              | <b>Var</b>     |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------|
| <b>Activo</b>                                | <b>\$747.124.310.320</b> | <b>\$657.751.593.720</b> | <b>13,59%</b>  |
| <b>Activo Corriente</b>                      | <b>\$159.719.385.576</b> | <b>\$105.212.575.576</b> | <b>51,81%</b>  |
| <b>Activos de Propiedad, Planta y Equipo</b> | <b>\$239.650.895.809</b> | <b>\$224.715.906.641</b> | <b>6,65%</b>   |
| <b>Inversiones</b>                           | <b>\$7.751.630.837</b>   | <b>\$5.749.742.637</b>   | <b>34,82%</b>  |
| <b>Pasivo</b>                                | <b>\$220.591.181.665</b> | <b>\$171.875.899.595</b> | <b>28,34%</b>  |
| <b>Pasivo Corriente</b>                      | <b>\$122.281.668.407</b> | <b>\$91.674.581.390</b>  | <b>33,39%</b>  |
| <b>Obligaciones Financieras</b>              | <b>\$42.732.004.517</b>  | <b>\$49.024.552.443</b>  | <b>-12,84%</b> |
| <b>Patrimonio</b>                            | <b>\$526.533.128.655</b> | <b>\$485.875.694.125</b> | <b>8,37%</b>   |
| <b>Capital suscrito y pagado</b>             | <b>\$44.028.878.000</b>  | <b>\$35.686.638.000</b>  | <b>23,38%</b>  |

*Fuente SUI cifras en Pesos*

(1): Se presentan algunas de las cuentas más representativas.

Gráfica 2.1. Balance General



Fuente: SUI

### Activo

En el año 2015, los activos de la Empresa ascendieron a \$747.124 millones, presentando un crecimiento de 13,59% con respecto al año anterior. Dentro del activo se evidencian cuentas que tuvieron variaciones significativas tales como.

**Efectivo:** Esta cuenta pasó de \$25.893 millones en diciembre de 2014 a \$67.122 millones en diciembre de 2015, lo que representa un incremento anual de 159%, representado en un incremento de \$25.519 millones en Bancos y Corporaciones y de \$15,709 millones en Fondos Especiales, como consecuencia de los “dineros con destinación específica, recibidos de terceros para adelantar proyectos de interconexión y/o mejoramiento del sistema eléctrico en el Huila. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 corresponde a recursos del Fondo Nacional de Regalías y Fondos FAER, FAZNI, Y PRONE, administradores por la empresa, para la ejecución de proyectos de electrificación.” – Fuente *Notas a los Estados Financieros*.

**Otros activos:** corresponde al rubro más representativo dentro del activo con una participación del 46,25%, compuesta por: i) valorizaciones \$337.211 millones ii) cargos diferidos \$6.448 millones iii) intangibles \$4.409 millones, iv) Gastos Pagados por Anticipado \$1.148 millones.

De los cuales la valorización de las redes líneas y cables tiene el 77% del total de las valorizaciones

**Deudores:** A diciembre de 2015 esta cuenta se posiciono en \$78.608 millones, de los cuales \$76.435 millones (97%) corresponde a deudores de corto plazo. incrementando el monto de esta cuenta en \$10.742 millones en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior.

Las cuentas por cobrar de la prestación del servicio público de energía, ascienden a \$49.112 millones y las deudas de difícil cobro de este se encuentran en \$506 millones de las cuales están provisionadas el 11.05%.

**Propiedad Planta y equipo:** Con una participación en el activo del 32,08%, esta cuenta alcanzó a diciembre de 2015 la suma de \$239.650 millones, presentando un aumento del 6,65% con relación al año anterior. Para el año 2015, “Redes, líneas y

cables”, representa el 87% del total de “Propiedad, Planta y equipo”; la cuenta “Construcciones en curso”, representa el 5%, y registró un incremento de tan solo \$788 millones con respecto al 2014. -El detalle de la información se encuentra en la siguiente tabla:

*Tabla 2.2. Propiedad Planta y Equipo*

| PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO                     | COSTO HISTORICO   | DEPRECIACIÓN       | VALOR CUENTA 16 PROP, PLANTA Y EQUIPO A 2014 | VALORIZACIONES 2014 | VALOR EN LIBROS 2014 | VALOR EN LIBROS 2013 |
|---|-------------------|--------------------|--|---------------------|----------------------|----------------------|
| Terrenos                                      | \$ 5.408          | \$ 0               | \$ 5.408                                     | \$ 17.258           | \$ 22.666            | \$ 19.315            |
| Construcciones En Curso                       | \$ 13.212         | \$ 0               | \$ 13.212                                    | \$ 0                | \$ 13.212            | \$ 12.424            |
| Maquinaria, Planta Y Equipo En Montaje        | \$ 4.746          | \$ 0               | \$ 4.746                                     | \$ 0                | \$ 4.746             | \$ 3.776             |
| Equipos y Materiales En Depósito              | \$ 0              | \$ 0               | \$ 0   | \$ 0                | \$ 0                 | \$ 0                 |
| Bienes Muebles En Bodega                      | \$ 1.753          | \$ 0               | \$ 1.753                                     | \$ 0                | \$ 1.753             | \$ 1.372             |
| Propiedades, Planta Y Equipo En Mantenimiento | \$ 1.068          | \$ 0               | \$ 1.068                                     | \$ 0                | \$ 1.068             | \$ 774               |
| Propiedades, Planta Y Equipo No Explotados    | \$ 10.345         | -\$ 1.831          | \$ 7.386                                     | \$ 6.948            | \$ 14.335            | \$ 14.007            |
| Plantas, Ductos Y Túneles                     | \$ 122.375        | -\$ 37.270         | \$ 79.184                                    | \$ 52.684           | \$ 131.868           | \$ 117.887           |
| Redes, Líneas Y Cables                        | \$ 200.644        | -\$ 80.958         | \$ 119.686                                   | \$ 259.005          | \$ 378.691           | \$ 364.746           |
| Maquinaria Y Equipo                           | \$ 11.817         | -\$ 8.051          | \$ 3.766                                     | \$ 1.315            | \$ 5.081             | \$ 4.041             |
| Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina         | \$ 2.432          | -\$ 1.298          | \$ 1.134                                     | \$ 0                | \$ 1.134             | \$ 1.334             |
| Equipos De Comunicación Y Computación         | \$ 3.384          | -\$ 2.404          | \$ 980                                       | \$ 0                | \$ 980               | \$ 1.285             |
| Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación    | \$ 2.543          | -\$ 1.217          | \$ 1.326                                     | \$ 0                | \$ 1.326             | \$ 1.466             |
| <b>TOTALES</b>                                | <b>\$ 379.731</b> | <b>-\$ 133.030</b> | <b>\$ 239.651</b>                            | <b>\$ 337.211</b>   | <b>\$ 576.862</b>    | <b>\$ 542.429</b>    |

*Fuente SUI cifras en millones de pesos*

### **Pasivo**

A diciembre 31 de 2015 el pasivo se ubicó en \$220.591 millones, presentando un crecimiento de 28,34% equivalente a \$48.715 millones en relación con el mismo período del año anterior, y su composición es la siguiente: i) cuentas por pagar \$116.313 millones, ii) pasivos estimados y provisiones \$46.436 millones, iii) obligaciones financieras \$42.732 millones, iv) otros pasivos \$9.946 millones.

Del pasivo se destacan los valores por cuentas por pagar, pasivos estimados provisiones y obligaciones financieras, con participaciones porcentuales dentro del mismo del 53%, 21% y 19% respectivamente.

Dentro de las cuentas por pagar son los bienes y servicios y los acreedores, los que representan el valor más significativo de este rubro con el 30% y el 27%, respectivamente.

### **Patrimonio**

A diciembre de 2015 el patrimonio alcanzó la suma de \$526.533 millones, presentando un incremento de \$40.657 millones respecto del año inmediatamente anterior, como consecuencia de la utilidad que alcanzó la compañía en 2015 de \$15.343 millones y el mayor valor presentado en la cuenta superávit por valorización de \$19.499 millones.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 2.3. Estado de Resultados

| ESTADO DE RESULTADOS           | DICIEMBRE. 2015   | DICIEMBRE . 2014  | VAR     |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------|
| INGRESOS OPERACIONALES         | \$419.484.336.342 | \$370.912.723.187 | 13,10%  |
| COSTOS OPERACIONALES           | \$304.763.138.224 | \$281.216.943.444 | 8,37%   |
| GASTOS OPERACIONALES           | \$56.211.910.355  | \$52.492.093.644  | 7,09%   |
| UTILIDADES OPERACIONALES       | \$58.509.287.763  | \$37.203.686.099  | 57,27%  |
| OTROS INGRESOS                 | \$8.038.212.412   | \$12.559.750.291  | -36,00% |
| OTROS GASTOS                   | \$3.903.115.931   | \$2.647.443.022   | 47,43%  |
| GASTO DE INTERESES             | \$2.834.001.683   | \$2.147.663.260   | 31,96%  |
| UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO | \$62.644.384.244  | \$47.301.592.034  | 32,44%  |

Fuente SUI cifras en Pesos

Los ingresos operacionales corresponden a las actividades de generación, comercialización y distribución, que para diciembre de 2015 fueron de \$419.484 millones, presentando un aumento del 13,10% con respecto a diciembre de 2014, como se muestra en detalle en la siguiente tabla:

Gráfica 2.2. Ingresos por actividad



Fuente SUI

Los Costos Operacionales, que representan el 72,7% de los Ingresos Operacionales a diciembre de 2015, aumentaron 8,37% con respecto al año 2014, pasando de \$281.217. Millones en el 2014 a \$304.763 millones en 2015. De estos costos operacionales sobresalen los costos de ventas de servicios por valor de \$304.673 millones que equivalen al 99%, del total de los costos operacionales. “Se registran los costos relacionados con la compra de energía realizada a través de contratación directa con los generadores o comprando en la bolsa de energía, también se registran los cargos por servicios de Transmisión Nacional (STN) por generador y comercializador, los costos de administración del Sistema de Intercambios comerciales

SIC facturados por XM S.A – E.S.P. y los cargos de conexión con Intercolombia S.A E.S.P.” – Fuente Notas a los Estados Financieros.

Los gastos a diciembre de 2015 crecieron 9,02%, pasando de \$55.139 millones en el 2014 a \$60.115 millones en el 2015, siendo su composición la siguiente: (i) Gastos administrativos 33%; (ii) Provisiones, depreciaciones y amortizaciones 60%, y (iii) Otros gastos 6%. Los gastos de administración presentaron un menor valor de \$635 millones, ubicándose en \$19.985 millones a diciembre de 2015, de los cuales \$6.613 millones corresponden a sueldos y salarios, \$6.101 millones a gastos generales y \$5.168 millones a erogaciones por impuestos, contribuciones y tasas.

Las cuentas de Depreciaciones, amortizaciones, provisiones y agotamiento a diciembre de 2015 crecieron \$4.355 millones, de la siguiente manera: (i) provisión para obligaciones fiscales \$33.558 millones, (ii) provisiones para contingencias \$2.162 millones, (iii) depreciación propiedad planta y equipo \$362 millones, y (iv) amortización de bienes intangibles \$145 millones.

La cuenta de otros ingresos para la vigencia 2015 sumó \$8.038 millones, disminuyendo en \$4.521 millones comparado con la cifra de la vigencia 2014, y está compuesta principalmente por: i) extraordinarios \$6.507, y ii) Financieros \$1.532 millones.

“Los Ingresos Extraordinarios por recuperaciones corresponden a provisión por contingencias (\$1.318.754), Valorizaciones (\$2.908.383), castigo de cartera (\$433.102), provisión de cartera y otros deudores(\$223.638).

Los Ingresos Financieros corresponden a los intereses y rendimientos financieros por los recursos depositados en cuentas de ahorro, fiducias, interés de los préstamos a trabajadores y descuentos por pronto pago de obligaciones fiscales (Impuesto de Industria y Comercio – ICA) con los municipios y por pago a proveedores.” – Fuente Notas a los Estados Financieros

Los gastos no operacionales ascienden a \$3.903 millones, siendo los más importantes el interés con 73% los extraordinarios con el 15% y los financieros el 13%. Dentro de estas erogaciones se destacan según su mayor representación: los gastos de interés con \$2.834 millones, los extraordinarios con \$567 millones y los gastos financieros con \$502 millones.

### 2.3. Utilidades y Ebitda

Gráfica 2.3. Utilidades y EBITDA



Fuente: SUI

A diciembre de 2015 el Servicio de energía para la Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. presenta en su operación un Ebitda de \$109.152 millones, mientras que en el año anterior alcanzó la suma de \$77.947 millones, como consecuencia del incremento de los ingresos en un 11,43% para el año 2015, la utilidad neta de la empresa principalmente sustentada en el aumento de los ingresos obtenidos para el año 2015 ascendió a \$62.644 millones, aumentando el resultado de 2014 en \$15.343 millones.

## 2.3. Indicadores

Tabla 2.4. Indicadores

| INDICADORES  | 2015              | 2014             |
|--|-------------------|------------------|
| <b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>    |                   |                  |
| Razón Corriente – Veces                              | 1,31              | 1,15             |
| Rotación de Cuentas por Cobrar- Días                 | 44                | 43               |
| Rotación de Cuentas por Pagar – Días                 | 41                | 27               |
| Activo Corriente Sobre Activo Total                  | 21,38%            | 16,00%           |
| <b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b> |                   |                  |
| Nivel de Endeudamiento                               | 30%               | 26%              |
| Patrimonio Sobre Activo                              | 70%               | 74%              |
| Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total                 | 55%               | 53%              |
| Cobertura de Intereses – Veces                       | 38,52             | 36,29            |
| <b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>   |                   |                  |
| Ebitda   | \$109.152.431.560 | \$77.947.452.602 |
| Margen Operacional                                   | 26%               | 21%              |
| Rentabilidad de Activos                              | 15%               | 12%              |
| Rentabilidad de Patrimonio                           | 16%               | 12%              |

Fuente: SUI

### 2.3.1. Liquidez

La razón corriente a Diciembre de 2015 de (1,31) veces, presentó un crecimiento de 0,15 veces con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior. El resultado de este indicador está afectado por el valor mayor que presenta las cuentas por cobrar en el rubro Deudores servicios de energía y cuentas corrientes y de ahorro bancarios.

Por otra parte, la rotación de cuentas por cobrar presentó un incremento de 1 día pasando de 43 días en 2014 a 44 días en 2015. La empresa tarda 41 días en realizar el pago de sus obligaciones, 17 días más que en 2014.

### 2.3.2. Endeudamiento

El nivel de endeudamiento para diciembre de 2014 fue de 30%, evidenciando un aumento del 4% respecto a 2014, cuyo porcentaje para ese año fue del 26%. El Pasivo corriente representa el 55% del total de los Pasivos. Del pasivo a largo plazo se destaca principalmente por los pasivos estimados y provisiones con un valor de \$43.485 millones y el financiamiento interno con un monto de \$39.600 millones.

### 2.3.3. Rentabilidad

El margen operacional a 31 de diciembre de 2015 fue de 26%, esto es, 5% más que en el año anterior. Las rentabilidades de los activos y patrimonio se posicionaron en 15% y 16%, respectivamente, al final del ejercicio del año 2015.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

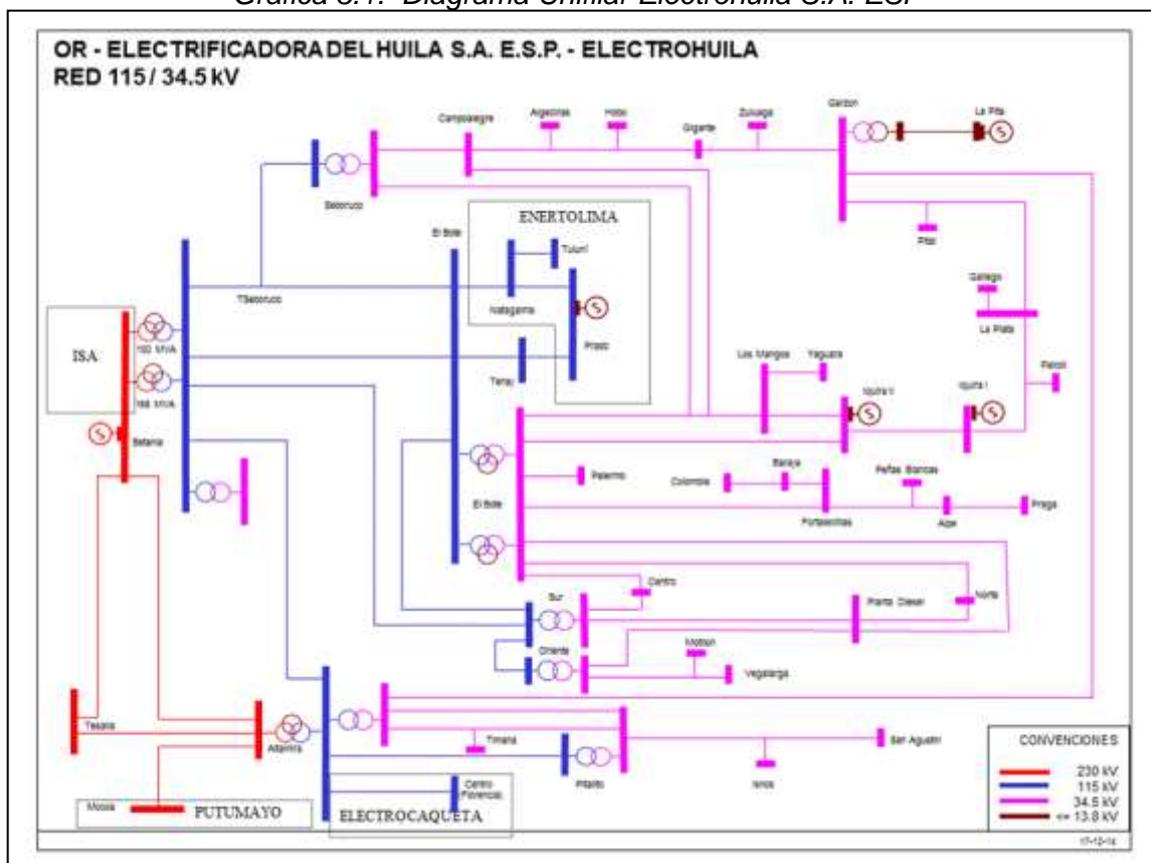
La empresa ELECTROHUILA S.A. E.S.P posee una configuración anillada en varias de sus subestaciones a 34,5kV lo cual genera confiabilidad en su sistema. Sin embargo, sería ideal que este esquema fuese a un mayor nivel de tensión para aumentar la confiabilidad y seguridad del mercado.

#### 3.1 DESCRIPCIÓN INFRAESTRUCTURA

El sistema está conectado al STN en los puntos de conexión STN/STR: Betania y Altamira, además colinda con los mercados de las empresas Enertolima S.A. ESP., Electrocaqueta S.A. ESP. y Empresa de Energía del Putumayo S.A. ESP.

De acuerdo a la información extraída, del informe del Auditor Externo de Gestión de Resultados – AEGR y del Sistema Único de Información SUI, a continuación se muestra el diagrama unifilar de la empresa ENERTOLIMA S.A. ESP.

Gráfica 3.1. Diagrama Unifilar Electrohuila S.A. ESP



Fuente: Informe AEGR

#### 3.2 CONTINUIDAD

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 ELECTROHUILA 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 3.1. 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          |

*Fuente: SSPD*

Para el año 2015 ELECTROHUILA S.A. ESP. reportó a la SSPD los siguientes valores:

*Tabla 3.2. Valores Máximos Admisibles del indicador DES Electrohuila S.A. ESP. 2015*

| DES   |             |             |             |             |
|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| GRUPO | 1 TRIMESTRE | 2 TRIMESTRE | 3 TRIMESTRE | 4 TRIMESTRE |
| 1     | 2           | 3           | 3           | 3           |
| 2     | 4           | 5           | 5           | 5           |
| 3     | 7           | 7           | 7           | 8           |
| 4     | 9           | 10          | 10          | 10          |

*Fuente: Electrohuila S.A. ESP*

*Tabla 3.3. Valores Máximos Admisibles del indicador FES Electrohuila S.A. ESP. 2015*

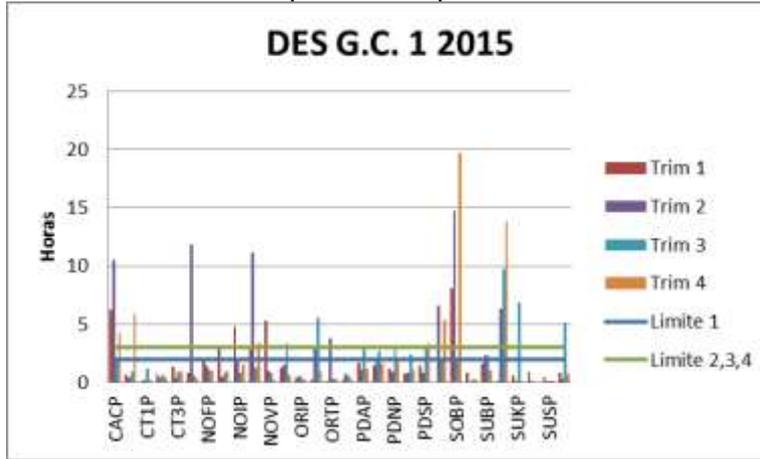
| FES   |             |             |             |             |
|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| GRUPO | 1 TRIMESTRE | 2 TRIMESTRE | 3 TRIMESTRE | 4 TRIMESTRE |
| 1     | 6           | 6           | 7           | 7           |
| 2     | 11          | 11          | 11          | 11          |
| 3     | 12          | 13          | 13          | 13          |
| 4     | 14          | 14          | 15          | 15          |

*Fuente: Electrohuila S.A. ESP*

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:

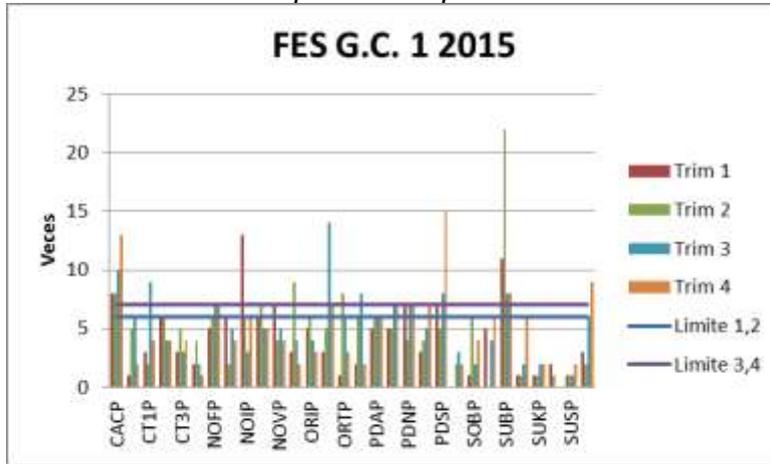
**Para el Grupo de Calidad 1:** Para este grupo de calidad, los circuitos incumplieron en un 23% los valores máximos del DES y el 18% los valores máximos del FES para los 4 trimestres de 2015 como se puede apreciar en las siguientes gráficas:

Gráfica 3.2. Indicador DES para el Grupo de Calidad 1 en el año 2015



Fuente: SUI

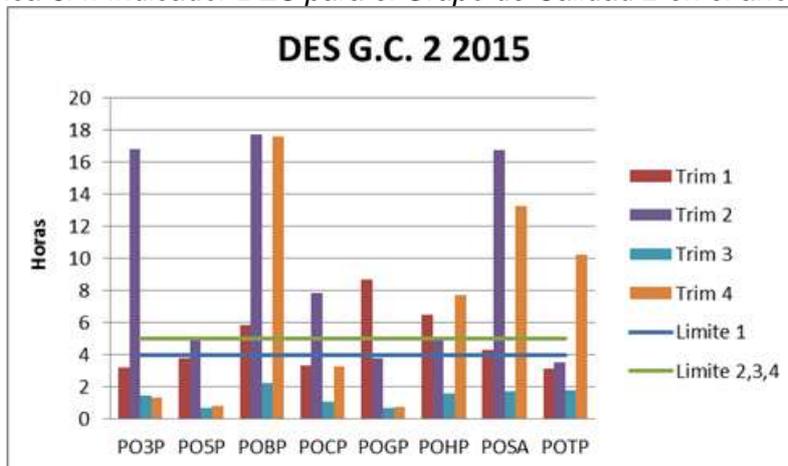
Gráfica 3.3. Indicador FES para el Grupo de Calidad 1 en el año 2015



Fuente: SUI

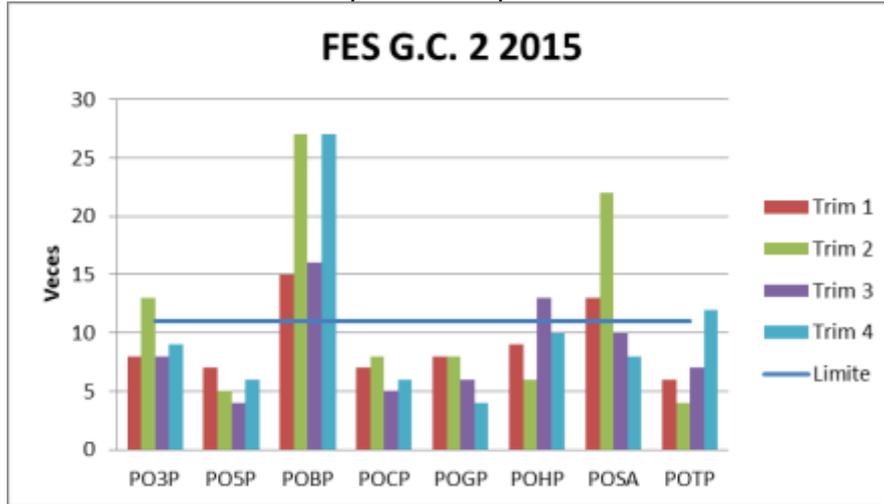
**Para el Grupo de Calidad 2:** Para este grupo de calidad, los circuitos incumplieron en un 41% los valores máximos del DES y el 28% los valores máximos del FES para los 4 trimestres de 2015 como se puede apreciar en las siguientes gráficas:

Gráfica 3.4. Indicador DES para el Grupo de Calidad 2 en el año 2015



Fuente: SUI

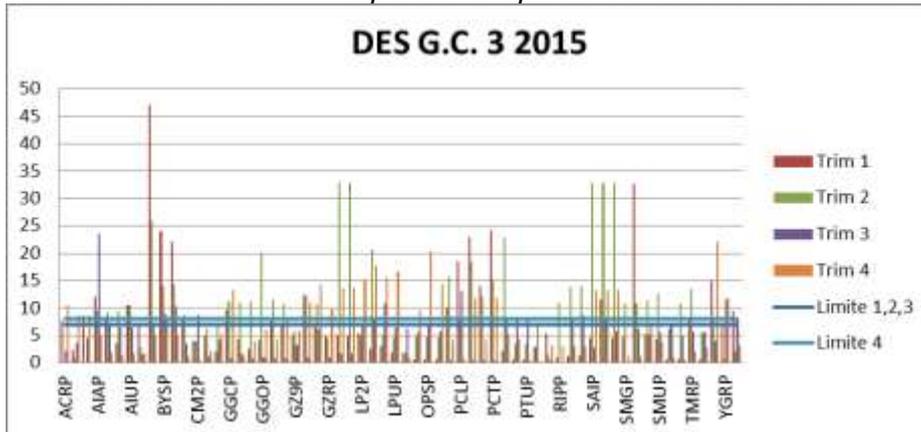
Gráfica 3.5. Indicador FES para el Grupo de Calidad 2 en el año 2015



Fuente: SUI

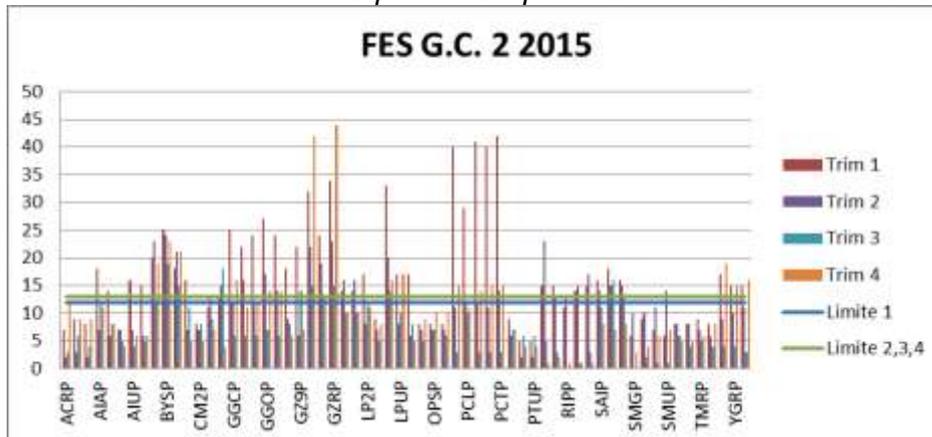
**Para el Grupo de Calidad 3:** Para este grupo de calidad, los circuitos incumplieron en un 42% los valores máximos del DES y el 35% los valores máximos del FES para los 4 trimestres de 2015 como se puede apreciar en las siguientes gráficas:

Gráfica 3.6. Indicador DES para el Grupo de Calidad 3 en el año 2015



Fuente: SUI

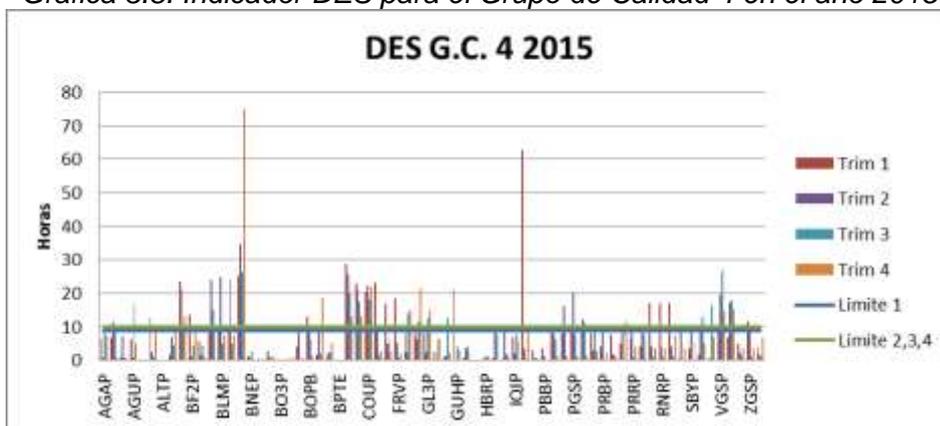
Gráfica 3.7. Indicador FES para el Grupo de Calidad 3 en el año 2015



Fuente: SUI

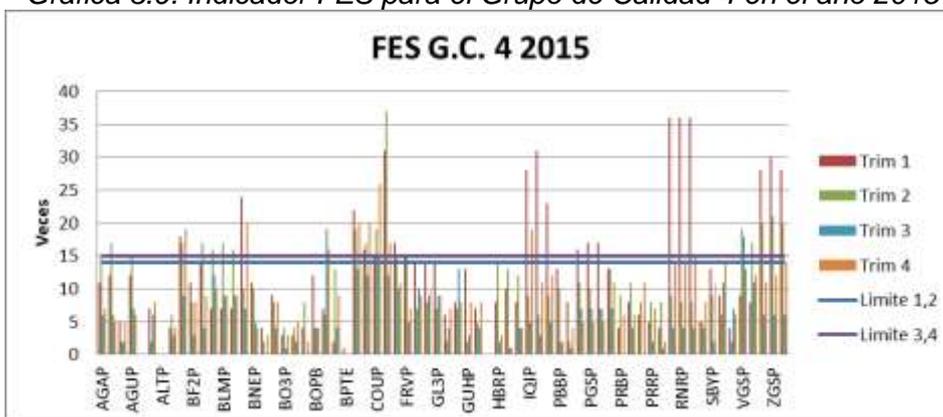
**Para el Grupo de Calidad 4:** Para este grupo de calidad, los circuitos incumplieron en un 25% los valores máximos del DES y el 18% los valores máximos del FES para los 4 trimestres de 2015 como se puede apreciar en las siguientes gráficas.

Gráfica 3.8. Indicador DES para el Grupo de Calidad 4 en el año 2015



Fuente: SUI

Gráfica 3.9. Indicador FES para el Grupo de Calidad 4 en el año 2015



Fuente: SUI

A continuación, se expone el porcentaje de circuitos de la empresa que incumplieron los indicadores DES y FES, desagregados por grupo de calidad y por trimestre en el año 2015.

Tabla 3.4. Porcentaje de circuitos que incumplieron el indicador DES en el año 2015

| DES | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| GC1 | 20%         | 27%         | 20%         | 23%         |
| GC2 | 50%         | 63%         | 0%          | 50%         |
| GC3 | 35%         | 65%         | 27%         | 39%         |
| GC4 | 32%         | 100%        | 34%         | 25%         |

Fuente: Análisis grupo técnico

Tabla 3.5. Porcentaje de circuitos que incumplieron el indicador FES en el año 2015

| <b>FES</b> | <b>Trimestre 1</b> | <b>Trimestre 2</b> | <b>Trimestre 3</b> | <b>Trimestre 4</b> |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| GC1        | 20%                | 17%                | 20%                | 13%                |
| GC2        | 25%                | 38%                | 25%                | 25%                |
| GC3        | 65%                | 34%                | 13%                | 27%                |
| GC4        | 29%                | 28%                | 3%                 | 12%                |

Fuente: Análisis grupo técnico

De lo anterior, se observa que la empresa presentó incumplimiento de los valores máximos admisibles para varios de sus circuitos en los 4 trimestres del año 2015, por lo cual la Dirección Técnica de Gestión de Energía adelantará las acciones de control correspondientes.

### **3.3 MANTENIMIENTOS**

Durante el año 2015, el mantenimiento de las redes de Distribución en Niveles I, II, y de líneas en los niveles III y IV es planeado desde cada una de las zonas, pero su ejecución en lo referente a las consignaciones (Suspensión del servicio) es coordinado con las otras áreas de mantenimiento de la empresa y además con lo consignado por otras empresas (en el nivel de tensión IV). La atención del sistema de Distribución (niveles de tensión I y II) se realiza desde 4 grandes zonas: Zona Neiva – Norte con sede en Neiva; Zona Centro con sede Garzón; Zona Occidente con sede La Plata; Zona Sur con sede Pitalito:

#### **3.3.1. Mantenimiento redes niveles I y II Y líneas niveles III y IV**

Se evidencio que el área técnica de Electrohuila ha establecido programas de Mantenimiento cuya función principal es darle una disponibilidad a los circuitos de distribución y líneas de transmisión y lograr así la continuidad al servicio de energía. En Electrohuila se tienen programas para la ejecución del mantenimiento en redes de distribución de energía niveles 1, 2, 3 y 4; con un ítem de identificación del tipo de mantenimiento con base en los indicadores de calidad.

#### **3.3.2. Mantenimiento de subestaciones y plantas de generación**

La Subgerencia de Distribución cuenta con una División de Operación y mantenimiento, de allí se realiza toda la Operación de las Subestaciones y las Plantas de Generación, como también se elaboran los programas de mantenimiento tanto a las subestaciones como a las plantas.

#### **3.3.3. Plan de mantenimiento subestaciones y plantas de generación**

Este plan anual de mantenimiento se elabora de acuerdo a las necesidades del sistema, y se programan actividades de los siguientes equipos:

- Mantenimiento a transformadores de potencia.
- Mantenimiento de interruptores de potencia.
- Mantenimiento de campos de 33 y 115 Kv.

La División de Operación y Mantenimiento Subgerencia de subestaciones cuenta además con un plan amplio de mantenimiento preventivo predictivo el cual contiene los siguientes programas:

- Programa de Podas.
- Programa de Servicios Auxiliares.
- Programa de Termografía.
- Programa de Laboratorio de Aceites.
- Programa de Termografía Líneas.
- Programa de Cromatografía de Gases.

### **3.3.4. Indicadores de cumplimiento**

Dentro de la información suministrada por la División de Operación y Mantenimiento cuenta con los siguientes indicadores:

- Indicador de cumplimiento de la ejecución de mantenimiento: Se tiene un acumulado global al año 2015 del 96,48%.
- Cantidades de Ordenes de trabajo por Tipo de Mantenimiento, en el cual se puede observar que el mayor porcentaje está en el preventivo en un 96,31%, el predictivo en 1,8% y el Correctivo en el 2,61%

Hay un adecuado plan de Mantenimiento en la Subgerencia de Distribución, el cual está generalizado, allí se tiene todo lo que se va a realizar en cuanto al preventivo y se va ajustando con los mantenimientos correctivos programados. El porcentaje del cumplimiento fue del 96,48%, pero en algunos meses del año 2015 como en junio, julio, agosto y noviembre se estuvo por debajo del 90%

Al analizar los tipos de mantenimiento se debe incrementar los mantenimientos predictivos, solo llegó al 1,08% del total.

Entre otras cosas, Electrohuila cuenta con un programa para el control de la OT generadas para el mantenimiento en subestaciones y plantas. Por otro lado, maneja indicadores para monitorear el cumplimiento de la programación y para el control de desviaciones en la ejecución del mantenimiento.

### **3.4. ACCIDENTES DE ORIGEN ELÉCTRICO**

Para el año 2014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. reportó cinco accidentes de origen eléctrico al SUI, de los cuales tres (correspondientes al 60%) fueron fatales y 2 (correspondientes al 40%) por quemaduras a causa de contactos de las líneas y manipulación de tubos metálicos.

Para el año 2015 la empresa reportó seis accidentes de origen eléctrico al SUI, de los cuales tres (correspondientes al 50%) fueron fatales, dos (correspondientes al 33%) por quemaduras a causa de contactos de las líneas y manipulación de tubos metálicos y uno (correspondiente al 17%) por traumatismo.

Es así, como para el año 2015, se evidenció una disminución en accidentes fatales de personas no vinculadas a la empresa en un 10% con respecto al 2014 y se mantuvo en un 0% los accidentes de origen eléctricos fatales y no fatales para personas vinculadas a la empresa, de lo que se concluye que las capacitaciones sobre seguridad industrial, salud ocupacional, el buen uso de los elementos de protección personal (EPP) y la verificación del lugar desenergizado donde se va a trabajar, fueron

satisfactorias demostrando una buena gestión en seguridad para los trabajadores por parte de la empresa.

### 3.5. INVERSIONES

ELECTROHUILA S.A. E.S.P. para el año 2015, reporto a SUI unos costos ejecutados a la fecha, en proyectos de inversión de \$ 126.742.961.530 , el proyecto más significativo desarrollado en el año 2015, fue el diseño detallado, fabricación , suministro , transporte al sitio, construcción , montaje , asesoría, pruebas y puesta en servicio de módulos asociados ampliación en transformación de la subestación Hobo y sus líneas asociadas, A continuación se presenta la relación de las inversiones programadas por la empresa para el año 2015.

*Tabla 3.6. Programación de proyectos de inversión para el 2015 – Electrohuila S.A. ESP*

| DESCRIPCION DEL PROYECTO  | COBERTURA | ESTADO | VALOR_REAL     | AVANCE | BENEFICIOS          |
|---|-----------|--------|----------------|--------|---------------------|
| CONSTRUCCION REDES VEREDA CONTADOR TRANSFORMADORE T05090 Y T05091 VEREDA VILLA FATIMA BATAILLON MADGALENA Y CONSTRUCCION RED DE MEDIA Y BAJA TENSION EN EL BARRIO RENACER DE LA INSPECCION DE GUACACALLO DEL MUNICIPIO DE PITALITO  | E         | FI     | 706.211.408    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| SUMINISTRO MONTAJE PRUEBAS Y PUESTA EN SERVICIO DE EQUIPOS DE MANIOBRA CONTROL Y PROTECCION COMO REPOSICION EN LAS SUBESTACIONES EL BOTE ORIENTE NORTE PLANTA DIESEL SUR CAMPOALEGRE FORTALECILLAS ALTAMIRA PITALITO Y SEBORUCO EL SUMINISTRO DEBERA INCLUIR TODOS LOS MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS PARA SU INSTALACION Y UN OPTIMO DESEMPEÑO TODAS LAS SUBESTACIONES PERTENECEN AL SISTEMA E        | R         | FI     | 4.640.853.782  | 100%   | MEJORA DEL SERVICIO |
| INVENTORIA TECNICA CONSTRUCCION SUBESTACION HOBO Y SUS LINEAS ASOCIADAS   | E         | FI     | 616.761.807    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| DISEÑO DETALLADO FABRICACION SUMINISTRO TRANSPORTE AL SITIO CONSTRUCCION MONTAJE ASESORIA PRUEBAS Y PUESTA EN SERVICIO DE MODULOS ASOCIADOS AMPLIACION EN TRANSFORMACION DE LA SUBESTACION HOBO Y SUS LINEAS ASOCIADAS  | E         | FI     | 12.021.130.254 | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| REPOSICION DE CONDUCTOR DESNUDO POR ECOLOGICO EN LOS SECTORES CRA 10 A 12 ENTRE CALLE 10 A 12 SUR ANDALUCIA DESCENSO PARQUE LIMONAR Y CALLE 20A SUR CRA 38-CTO CANAIMA AVENIDA 26 ENTRE TAMARINDOS Y TORRES DE VAREGAL CTO GRANJAS-INDUSTRIAL CALLE 2 SUR ENTRE CRA 19 Y 22 B-SANTA ISABEL CTO SUR CRA 19 ENTRE CALLE 8 Y 5 B-CALIXTO B- BONILLA CALLE 14 LA UNION CRA 1G Y CALLE 15 Y CRA 2 CALLE 23 A | R         | FI     | 372.890.030    | 100%   | MEJORA DEL SERVICIO |
| REPOSICION DE CONDUCTOR DESNUDO POR ECOLOGICO EN LOS SECTORES B- TIMANCO 3 CLL 13 SUR ENTRE LA IGLESIA Y ARRAYANES CIRCUITO CENTRO II CLL 6 ENTRE CRA 7 Y 4 MAYORGA-GUADUALES CRA 41 VERGEL CALLE 18 B- MOLINOS Y CAMBULOS CL 28 CRA 8A-8F CLL 33 CRA 7-8D Y CRA 8C CL 32 A 37 B- GRANJAS CRA 7 CLL 28 A 39   | R         | FI     | 365.802.628    | 100%   | MEJORA DEL SERVICIO |
| CONSTRUCCION CIRCUITO RURAL SUBESTACION TARQUI  | E         | FI     | 219.741.905    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| SUMINISTRO E INSTALACION A TODO COSTO DE UN ANILLO DE FIBRA OPTICA  | R         | FI     | 431.483.808    | 100%   | MEJORA DEL SERVICIO |
| AMPLIACION REDES ELECTRICAS DE MEDIA Y BAJA TENSION VEREDA CARRASPOSO DEL MUNICIPIO DE COLOMBIA   | E         | FI     | 89.570.357     | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION DE REDES DE MEDIA Y BAJA TENSION EN LA VEREDA SAN JOSE DE LA FLORIDA DE GARZON   | E         | FI     | 175.975.400    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| CONSTRUCCION REDES ELECTRICAS VEREDA EL TABLON MUNICIPIO DE SAN AGUSTIN   | E         | FI     | 116.377.778    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| CONSTRUCCION REDES ELECTRICAS URBANIZACION CONVIVIR DEL MUNICIPIO DE TIMANA   | E         | FI     | 99.988.724     | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION REDES ELECTRICAS DE MEDIA TENSION Y BAJA TENSION EN LAS VEREDAS EL CAUCHAL ALTO CORAL LA FLORIDA DEL PITAL EL VEGON SECTOR AGUAS CLARAS Y EL SOCORRO   | E         | FI     | 242.819.095    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| CONSTRUCCION VARIANTE CIRCUITO INDUSTRIAL A 34 5 KV Y RAMAL A 13 8 CIRCUITO BAVARIA DETRAS DE SUR ABASTOS   | E         | FI     | 101.188.653    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| REPOSICION DE APOYOS ELECTRICOS DE LAS REDES DE BAJA TENSION EN EL SECTOR RURAL DEL MUNICIPIO DE ACEVEDO  | R         | FI     | 250.416.020    | 100%   | MEJORA DEL SERVICIO |
| AMPLIACION REDES ELECTRICAS DE MEDIA Y BAJA TENSION EN LAS VEREDAS SAN JOSE DE JUNTAS LA AURORA VILLA MERCEDES DE LA PLATA Y BAJO PESCADOR Y PESCADOR DE LA ARGENTINA   | E         | FI     | 160.704.367    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION DE REDES DE MEDIA Y BAJA TENSION EN LA VEREDA LA FLORIDA DEL MUNICIPIO DE ACEVEDO  | E         | FI     | 168.866.759    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION DE REDES ELECTRICAS DE MEDIA TENSION Y BAJA TENSION EN LA LINDOSA EL CABUYAL EL TABLON FATIMA LA AZUFRADE Y LOS BARRIOS SAN RAFAEL PAEZ LA POLA Y JERUSALEN SECTOR ESTACIONES DE SERVICIO PERTENECIENTES A LA PARTE URBANA Y RURAL DEL MUNICIPIO DE LA PLATA   | E         | FI     | 634.715.791    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DE REDES ELECTRICAS DE LAS VEREDAS LA CUMBRE Y SAN ISIDRO UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE PAICOL  | E         | FI     | 178.577.000    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION REDES ELECTRICAS DE MEDIA TENSION Y BAJA TENSION EN LA VEREDA EL PERICO CENTRO POBLADO DE VILLALOSADA VEREDA ALTO RETIRO Y VEREDA BAJO RETIRO DEL MUNICIPIO DE LA PLATA - HUILA  | E         | FI     | 347.944.710    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION REDES ELECTRICAS DE MEDIA Y BAJA TENSION EN LA VEREDA LA PITA MUNICIPIO DE SALADOBLANCO  | E         | FI     | 343.116.687    | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |
| AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DE REDES ELECTRICAS DE LA VEREDA LAS AGUILAS UBICADA EN EL MUNICIPIO DE LA ARGENTINA  | E         | FI     | 98.601.663     | 100%   | AUMENTO COBERTURA   |



“Se revisó el plan de inversión de la subgerencia técnica y se pudo observar que fue de muy baja ejecución en lo referente a los rubros de mejoramiento de redes en las diferentes zonas, llegando solo al 36%. Y las otras inversiones llegaron a una ejecución del 79% para una ejecución total del 44%.

**Recomendación:**

Se recomienda llevar la ejecución presupuestal a niveles superiores por encima del 90%.”

(...)

### 3.5.1. Proyectos de Inversión Aprobados por la UPME

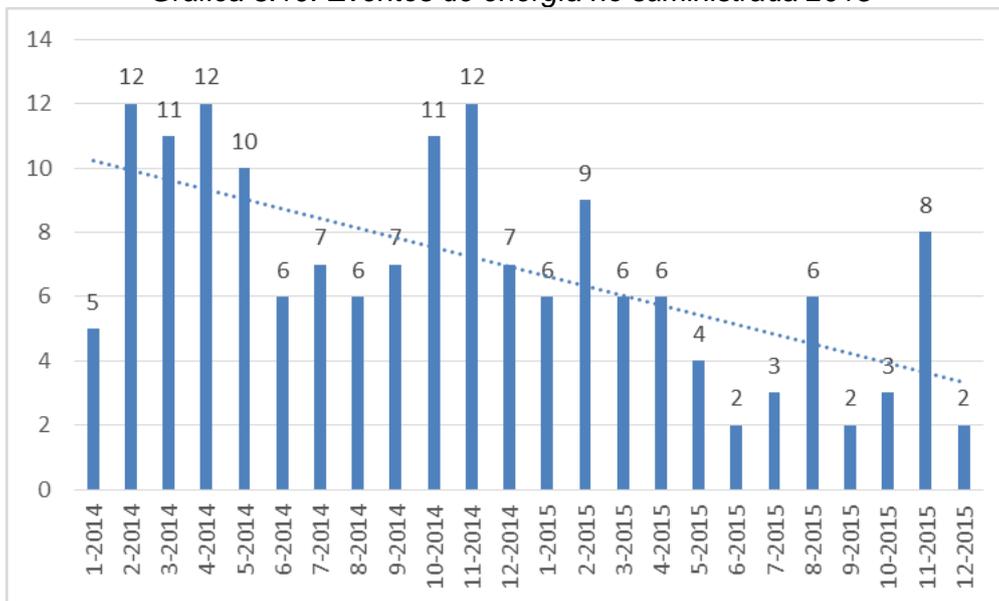
Según la Resolución 095 de 2016, basado en el documento de la UPME “PLAN DE EXPANSIÓN DE REFERENCIA GENERACIÓN – TRANSMISIÓN 2015-2029” Anexo VII , proyectos aprobados a los operadores de red 2015. Página 611, para ELECTROHUILA, están aprobados los proyectos:

- Línea de 115 KV, Altamira-La plata, año de entrada: 2017
- Subestación la Plata, 115KV, año de entrada 2017.

### 3.6 EVENTOS DE ENERGÍA NO SUMINISTRADA

De acuerdo con el informe de eventos publicado por el Centro Nacional de Despacho – CND, se presentó un total de 57 eventos en el sistema operado por la empresa ELECTROHUILA durante el año 2015, los cuales se han distribuido en distintos meses de la siguiente forma:

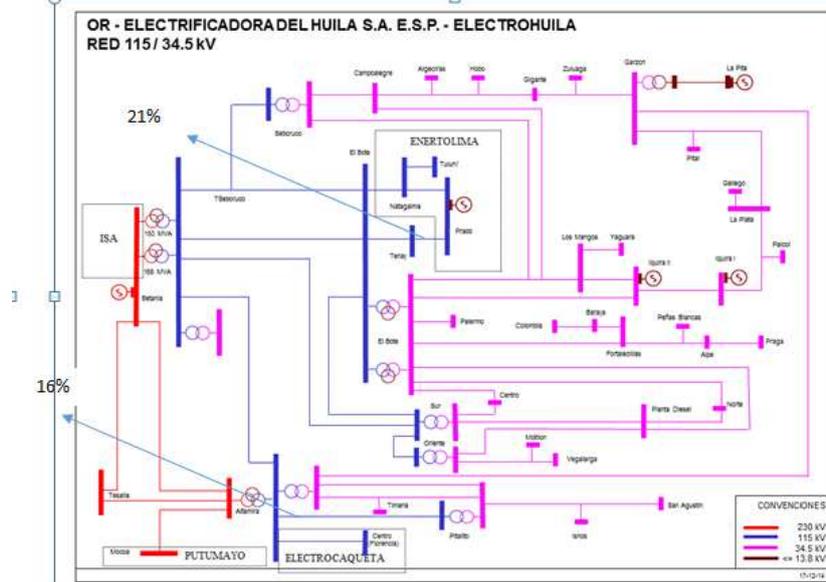
Gráfica 3.10. Eventos de energía no suministrada 2015



Fuente: CND

Al respecto, se observa un aumento en la cantidad de eventos presentados en 2015 respecto del año inmediatamente anterior, en donde según información de XM, se presentaron 73 eventos. Así mismo, en la siguiente gráfica se presenta el porcentaje de participación de los eventos producidos con mayor frecuencia en los activos respecto el total del sistema, así:

Gráfica 3.9. Porcentaje de participación con mayor frecuencia.



Fuente: XM

De acuerdo con lo expuesto es pertinente evaluar detalladamente las actividades de mantenimiento y tipos de fallas existentes en los activos El Bote-Natagaima, Tenay-Prado y Altamira-Pitalito dado que estas líneas presentaron el más alto índice de fallas.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

Se analizan los aspectos comerciales de la empresa 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 otros

##### 4.1 ESTRUCTURA DEL MERCADO

##### 4.1.1 Número de usuarios clasificados por tipo de uso

Tabla 4.1. Suscriptores ELECTROHUILA S.A. ESP 2014 - 2015

| Estrato /<br>Uso            | Tipo           | 2014               |                 | 2015               |                 | Suscriptores<br>nuevos | Variación %  |
|-----------------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------------------------|--------------|
|                             |                | Suscriptores a dic | % Participación | Suscriptores a dic | % Participación |                        |              |
| 1                           | Residencial    | 92.081             | 32,46%          | 98.925             | 33,27%          | 6.844                  | 7,43%        |
| 2                           | Residencial    | 132.387            | 46,67%          | 136.672            | 45,96%          | 4285                   | 3,24%        |
| 3                           | Residencial    | 25.722             | 9,07%           | 26.449             | 8,89%           | 727                    | 2,83%        |
| 4                           | Residencial    | 8.272              | 2,92%           | 8.554              | 2,88%           | 282                    | 3,41%        |
| 5                           | Residencial    | 1.706              | 0,60%           | 1.741              | 0,59%           | 35                     | 2,05%        |
| 6                           | Residencial    | 184                | 0,06%           | 173                | 0,06%           | -11                    | -5,98%       |
| <b>Total Residencial</b>    |                | 260.352            | 91,79%          | 272.514            | 91,64%          | 12162                  | 4,67%        |
| <b>Industrial</b>           | No Residencial | 850                | 0,30%           | 879                | 0,30%           | 29                     | 3,41%        |
| <b>Comercial</b>            | No Residencial | 18.612             | 6,56%           | 19.565             | 6,58%           | 953                    | 5,12%        |
| <b>Oficial</b>              | No Residencial | 2.254              | 0,79%           | 2.316              | 0,78%           | 62                     | 2,75%        |
| <b>Otros</b>                | No Residencial | 1.586              | 0,56%           | 2.103              | 0,71%           | 517                    | 32,60%       |
| <b>Total No Residencial</b> |                | 23.302             | 8,21%           | 24.863             | 8,36%           | 1561                   | 6,70%        |
| <b>Total</b>                |                | 283.654            | 100%            | 297.377            | 100%            | 13723                  | <b>4,84%</b> |

Fuente: SUI

Para el año 2015, los usuarios o suscriptores de estratos 1 y 2 (residencial) tuvieron una participación del 79,23% del mercado correspondiente a 235.597 suscriptores, lo que los convierte en la mayor concentración de usuarios de la empresa teniendo correspondencia con el año inmediatamente anterior. El estrato 3 tiene la tercera mayor participación en el mercado total de la empresa con 26.449 suscriptores (8,89%). Hubo una reducción de 11 usuarios en el estrato 6 correspondiente a

Adicionalmente calculando la variación porcentual en el sector residencial con respecto al año anterior, se puede observar que el estrato 3 tuvo el mayor crecimiento con 7,43% traduciéndose en 6.844 suscriptores más, pero el uso Otros (Provisional, Alumbrado Público y Especial Asistencial) del sector No Residencial tuvo un incremento de 32,6% pasando de 1.586 a 2.103 suscriptores, adicionando 517 nuevos suscriptores.

Con corte al 31 de diciembre de 2015, la empresa ELECTROHUILA S.A. ESP incorporó 13.723 nuevos suscriptores correspondiente a un incremento de 4,84% respecto al año anterior, de los cuales el 8,36% corresponde a estrato no residencial y el 91,64% corresponde al residencial.

También se realizó una revisión del informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados de la empresa publicado en el SUI y se encontraron diferencias en cuanto al número de suscriptores para el 2015, indicando un número de 349.556 suscriptores

cuando según la información reportada en SUI corresponde a 297.377. Existen diferencias en cuanto al total de usuarios residenciales y no residenciales reportados en el informe del auditor.

#### 4.2 NIVELES DE CONSUMO

Tabla 4.2. Consumo por Estrato y Sector de Consumo ELECTROHUILA S.A. ESP 2014 - 2015

| Estrato / Uso               | Tipo           | 2014          |                 | 2015          |                 | Variación % |
|-----------------------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|-------------|
|                             |                | Consumo (kwh) | % Participación | Consumo (kwh) | % Participación |             |
| 1                           | Residencial    | 106.269.830   | 15,56%          | 116.927.099   | 15,51%          | 10,03%      |
| 2                           | Residencial    | 193.347.430   | 28,31%          | 207.184.339   | 27,48%          | 7,16%       |
| 3                           | Residencial    | 47.263.646    | 6,92%           | 50.149.990    | 6,65%           | 6,11%       |
| 4                           | Residencial    | 21.911.549    | 3,21%           | 23.789.457    | 3,16%           | 8,57%       |
| 5                           | Residencial    | 7.566.642     | 1,11%           | 7.460.796     | 0,99%           | -1,40%      |
| 6                           | Residencial    | 792.800       | 0,12%           | 730.337       | 0,10%           | -7,88%      |
| <b>Total Residencial</b>    |                | 377.151.897   | 55,23%          | 406.242.018   | 53,88%          | 7,71%       |
| <b>Industrial</b>           | No Residencial | 55.280.045    | 8,09%           | 62.875.369    | 8,34%           | 13,74%      |
| <b>Comercial</b>            | No Residencial | 139.836.758   | 20,48%          | 155.454.248   | 20,62%          | 11,17%      |
| <b>Oficial</b>              | No Residencial | 44.321.227    | 6,49%           | 46.488.049    | 6,17%           | 4,89%       |
| <b>Otros</b>                | No Residencial | 66.314.557    | 9,71%           | 82.894.592    | 10,99%          | 25%         |
| <b>Total No Residencial</b> |                | 305.752.587   | 44,77%          | 347.712.258   | 46,12%          | 13,72%      |
| <b>Total</b>                |                | 682.904.484   | 100%            | 753.954.276   | 100%            | 10,40%      |

Fuente: SUI

De acuerdo a la información de la tabla anterior, podemos identificar que los estratos 1 y 2 representan el mayor consumo de energía eléctrica con un total de 324.111.438 kwh correspondiente al 42,99% mientras que todo el uso No Residencial representa el 46,12% con 347.712.258 Kwh, es decir solo un 3,13% por encima correspondiente a 23.600.820 Kwh. Aún así, el sector No Residencial consume casi la mitad de Kwh del total consumidos en 2015 con solo el 8,36% de los usuarios por las características propias de la actividad económica. Se presentaron disminuciones en el consumo para los estratos 5 y 6 en 168.309 Kwh donde el estrato 6 perdió 11 usuarios y el estrato 5 incorporó 35.

También es notable que el uso Industrial tuvo un incremento del 13,74% respecto al año anterior equivalente a 7.595.324 kwh habiéndose incrementado en 29 el número de suscriptores y hubo un incremento del 25% en el consumo de categoría Otros (Provisional, Alumbrado Público y Especial Asistencial) con una participación del 10,99% del total de la energía consumida equivalente a 82.894.592 Kwh con un total de 2103 usuarios.

Finalmente, de manera general, se concluye que el consumo se incrementó en 10,40% correspondiente a 71.049.792 kwh para el año 2015.

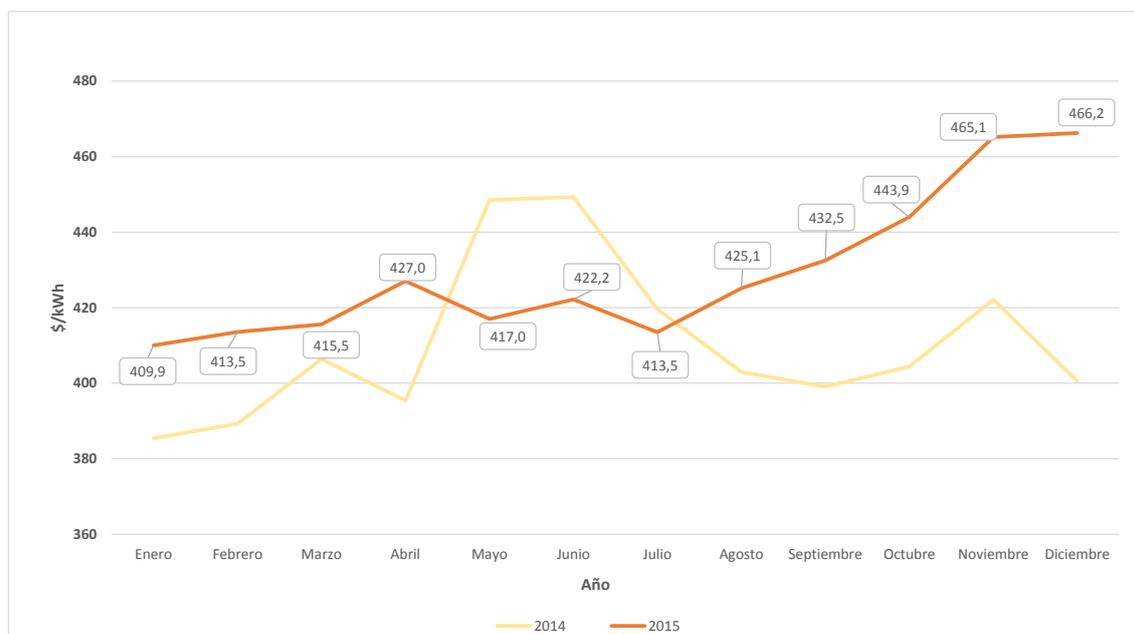
De acuerdo con el informe del AEGR, Electrohuila presentó una exposición a bolsa del 15,42%, mientras que la energía transada mediante contratos bilaterales fue del 84,58%; lo cual refleja una exposición moderada al riesgo de incremento de precio de bolsa.

### 4.3 ASPECTOS TARIFARIOS

#### 4.3.1. Costo Unitario de Prestación del servicio 2014 – 2015

El comportamiento del Costo Unitario de Prestación de Servicios (CU) para 2014 y 2015 de la Empresa Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. (ELECTROHUILA S.A. E.S.P.), muestra que los usuarios del mercado del Huila, pagaron un CU superior al pagado en el 2014, con excepción de los valores registrados de los meses de mayo, junio y julio de 2015, la situación descrita y los valores aplicados se observan en la gráfica siguiente:

Grafica 4.1. Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, Años 2014 -2015



| Año  | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2014 | 385,43 | 389,27  | 406,39 | 395,38 | 448,52 | 449,30 | 419,64 | 402,98 | 399,07     | 404,40  | 422,12    | 400,55    |
| 2015 | 409,99 | 413,58  | 415,59 | 427,06 | 417,01 | 422,21 | 413,51 | 425,14 | 432,51     | 443,99  | 465,16    | 466,24    |

Fuente: Información Publicada por Electrohuila S.A. E.S.P.

El valor del CU promedio del 2014 de la empresa ascendía a 410.26 \$/kWh, para el 2015 presenta un aumento de 19.08 \$/kWh, indicando que el promedio anual se sitúa en 429,33 \$/kWh, para un incremento en porcentaje de 4,7%.

Los pronósticos de llegada del Fenómeno del Niño para el año 2015 provocaron a nivel del país una tendencia al alza del CU, ELECTROHUILA, no es ajena a esta situación, lo anterior, se evidencia al comparar el CU de enero el cual ubicó en los 409,99 \$/kWh, que comparado con el CU del mismo mes pero del año 2014 alcanzó un valor de 385,43 \$/kWh, el cual representa un costo del 6,37% más alto entre las vigencias.

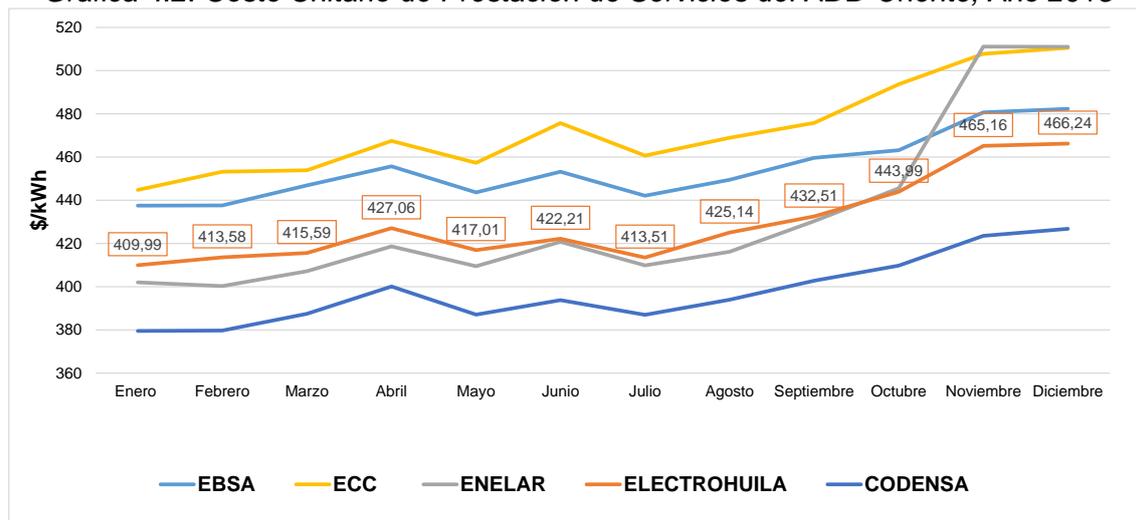
Lo anteriormente descrito, es válido al comparar el valor de CU, de los meses de abril, septiembre, octubre, noviembre y diciembre entre las vigencias del 2014 a 2015, incrementos que superan los descrito para el mes de enero de las dos vigencias

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

ELECTROHUILA S.A. E.S.P., fue incluida dentro del ADD Oriente<sup>1</sup>, la cual fue creada por el Ministerio de Minas y Energía a través de la Resolución 182306 de 2009.

El valor del CU de la empresa en la vigencia del 2015, ocupa una posición intermedia, sin embargo, se infiere de la misma que el comportamiento de las otras empresas que la integran presentan la misma tendencia, se exceptúa el comportamiento de la empresa ENELAR, que por efectos de la aprobación del cargo de comercialización, se incrementa el valor del CU a partir del mes de octubre.

Gráfica 4.2. Costo Unitario de Prestación de Servicios del ADD Oriente, Año 2015



Fuente: Publicación de Tarifas de las ESPs de ADD Oriente

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

El año 2015, presentó un escenario complejo para el sector eléctrico, el cual afectó el nivel de los embalses y por ende generó aumento en los precios de compra de energía lo anterior aunado a la declaración de indisponibilidad de generadores térmicos y la potencial medida de racionamiento eléctrico, al compararlo con años anteriores que habían mostrado un comportamiento relativamente estable.

En este numeral se expone el análisis de cada uno de los componentes determinantes del CU durante el 2015, comparado con su comportamiento durante el 2014, para ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

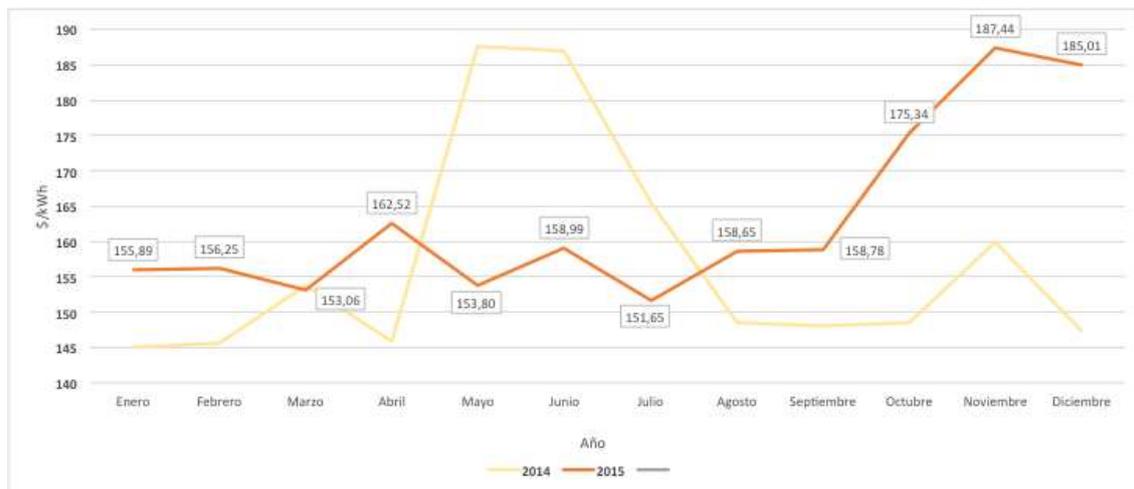
#### 4.3.3.1. Componente Generación

El comportamiento del componente de compra de energía, para el 2014 presentó variaciones fuertes, entre las que se destaca el alza presentada en abril y mayo que

<sup>1</sup> Área de Distribución de Oriente, incluye las empresas: Codensa, Empresa de Energía de Cundinamarca, Empresa de Energía de Boyacá, Electrificadora del Huila y la Empresa de Energía de Arauca.

alcanzó el 28.65%, pero también caídas del 13% entre julio y agosto. En los últimos cinco meses del año 2014, se destaca que el valor de la generación es más estable según la representación de dichos valores en la gráfica siguiente.

Gráfica 4.3. Comportamiento de la Compra de Energía 2014 – 2015



| Mes  | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2014 | 145,01 | 145,56  | 153,82 | 145,79 | 187,56 | 186,95 | 165,45 | 148,46 | 148,05     | 148,48  | 159,87    | 147,48    |
| 2015 | 155,89 | 156,25  | 153,06 | 162,52 | 153,80 | 158,99 | 151,65 | 158,65 | 158,78     | 175,34  | 187,44    | 185,01    |

Fuente: Publicación de Tarifas ELECTROHUILA

Al comparar los valores de la compra de energía con los valores del 2015, se observa que en los nueve primeros meses se presentó un valor relativamente estable, es entre los meses de septiembre y octubre que se presenta un incremento que supera el 10.43% y entre octubre y noviembre un incremento del 6.9%

De conformidad con la información del Operador del Mercado, la exposición en bolsa de ELECTROHUILA S.A. E.S.P., del año 2015 fue el 11.38%, exposición que disminuyó con respecto a la vigencia del 2014 que era del 18.96%; lo anterior significa que para el 2015 la empresa cubrió su demanda con la celebración de contratos bilaterales con los generadores del país.

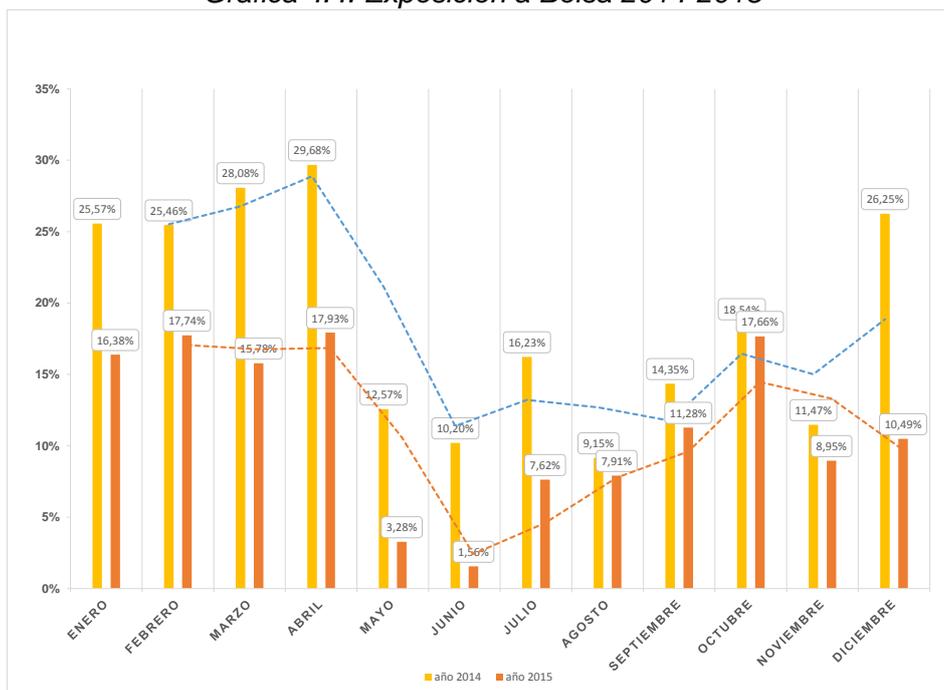
Lo anterior, está en consonancia con el informe de puntos específicos que remite el Auditor Externo de Gestión Resultados<sup>2</sup> donde resalta el incremento importante del precio promedio del mercado por los problemas de los generadores térmicos y el fenómeno del niño, e indica que: "(...) los precios en el mercado spot se determinan a partir de las ofertas y la disponibilidad declarada por los generadores, donde se presenta una alta volatilidad, dada la importante componente hidráulica del sistema, en este sentido, fenómenos climáticos como el Niño y/o la Niña pueden impactar en la disponibilidad de recursos y en la formación del precio spot.(...)"

Resalta el informe que la empresa, tiene cubierta su demanda proyectada en 2016 en un 78,79% y de 2017 en un 88.07%.

La siguiente gráfica muestra la exposición a bolsa durante las vigencias 2014 y 2015,

<sup>2</sup> Informe de Puntos Específicos, Nexia (Montes y Asociados) pag. 22

Gráfica 4.4. Exposición a Bolsa 2014-2015



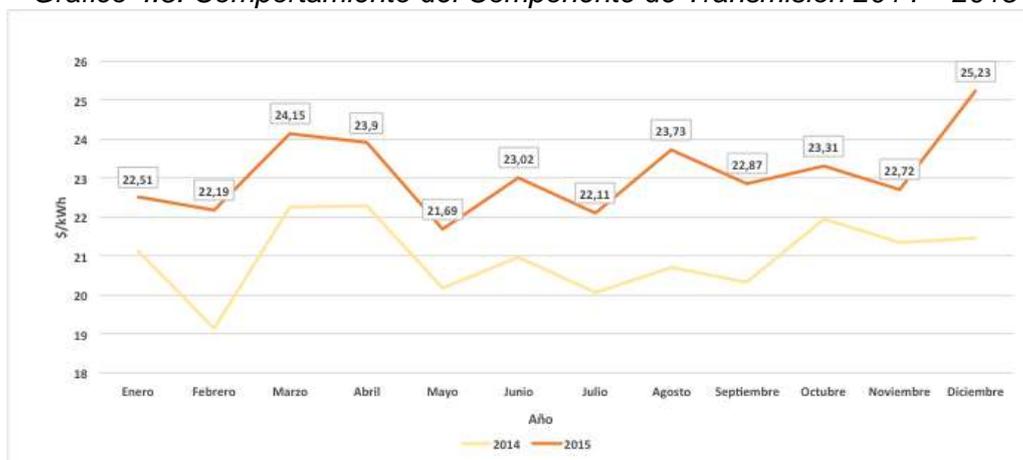
Fuente: XM S.A.E.S.P.

#### 4.3.3.2. Componente de Transmisión

Este componente reconoce el transporte de energía desde las plantas de generación hasta las redes de transmisión regional (STR). El valor que deben aplicar los comercializadores del SIN mes a mes, es el calculado por el Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC) de conformidad con lo señalado en las Resoluciones CREG 011 de 2009 y Resolución CREG 157 de 2011 y es un valor único para todos los comercializadores del SIN.

El comportamiento del componente de transmisión del 2014 y 2015 se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfico 4.5. Comportamiento del Componente de Transmisión 2014 – 2015



| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2014 | 21,12 | 19,14   | 22,25 | 22,28 | 20,18 | 20,97 | 20,06 | 20,72  | 20,31      | 21,96   | 21,33     | 21,45     |
| 2015 | 22,51 | 22,19   | 24,15 | 23,9  | 21,69 | 23,02 | 22,11 | 23,73  | 22,87      | 23,31   | 22,72     | 25,23     |

Fuente: *Publicación de Tarifas de ELECTROHUILA y XM S.A. E.S.P.*

Se observa que el componente de transmisión en los años 2014 y 2015, presentan una tendencia similar mes a mes, el promedio de este componente era de 20.98 \$/kWh en 2014 y es superior en 2.14 \$/kWh en 2015, obteniendo un costo promedio anual de 23.12 \$/kWh.

#### 4.3.3.3. Componente de Distribución D

El objetivo de las ADD es el de aproximar los cargos por uso entre regiones procurando mantener la adecuada distribución de recursos para cada comercializador; para lograr unificar el cargo de distribución ( $D_{tun}$ ), las empresas deben remitir al Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC) la información propia, para que posteriormente se calcule el cargo unificado del área de distribución.

De conformidad con la anterior, se observa que teniendo en cuenta el ( $D_{tun}$ ), dentro de una ADD, existirán agentes que se ubiquen por encima y/o por debajo de la referencia, debido a que el cargo por uso de cada empresa tiene una relación directamente con los cargos por uso particulares aprobados, 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 activos, la dispersión de su mercado y a la calidad del servicio prestado entre otros.

Para este esquema, aquellos agentes que se encuentran por debajo del  $D_{tun}$ , se conocen como excedentarios ya que vía tarifa estos comercializadores deberán cobrar a sus usuarios el costo unitario de prestación del servicio  $C_u$  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.

También es de anotar que según lo dispuesto en la Resolución CREG 133 de 2013, por medio de la cual se ajustó el artículo 2 de la Resolución CREG 058 de 2008 en el cual se modifica la fórmula para el cálculo del  $D_{tun}$  y se adiciona el artículo 4 de la Resolución 058 de 2008, el cálculo de dos índices el  $R_{l,a,n,m}$  para cada ADD y el  $R_{lOR,j,a,n,m}$  para cada Operador de Red (OR), siempre y cuando en dicha ADD no exista un OR en etapa de transición.

Por lo tanto, el aplicar este cargo de distribución único, para todas las empresas del ADD oriente, se obtiene que las variaciones promedio anuales fueron de 0,8% y 0,5% para 2014 y 2015 respectivamente. El costo promedio anual del componente de distribución para las empresas ubicadas en esta ADD, se ubicó en 139 \$/kWh en el año 2014 y 146 \$/kWh para el 2015.

Gráfica 4.6. Comportamiento del Componente de Distribución 2014 – 2015



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

#### 4.3.3.4. Componente de Comercialización

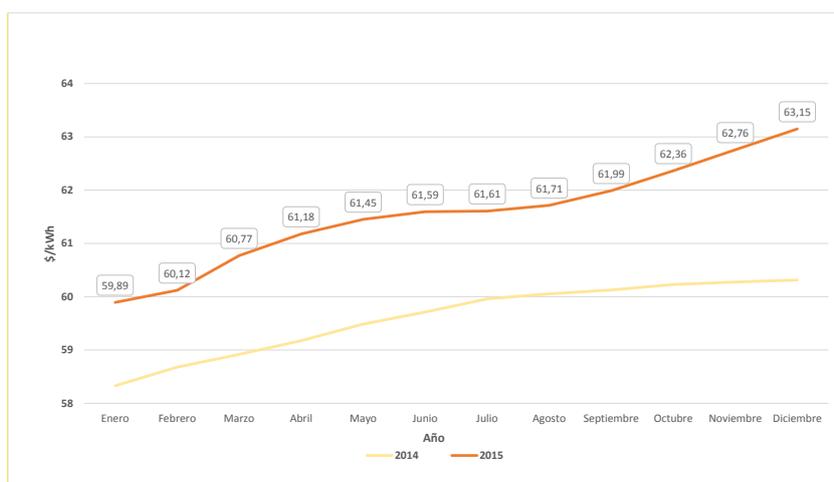
La CREG expidió la Resolución CREG 180 de 2014, en la cual se establecen los criterios generales para determinar la remuneración de la actividad de comercialización de energía eléctrica a usuarios regulados en el SIN.

De forma particular, mediante la Resolución CREG 216 de 2015, la cual quedó en firme el 2 de febrero de 2016, se aprobó el costo base de comercialización, el riesgo de cartera para usuarios tradicionales y para usuarios en áreas especiales del mercado de comercialización atendido por ELECTROHUILA.

En el análisis comparativo de los años 2014 y 2015, se destaca que el valor del componente de comercialización para todos los meses de estas vigencias presentó una tendencia al alza, entre los meses de enero y diciembre el incremento de las dos vigencias fue del 1,98 \$/kWh y 3,25 \$/kWh respectivamente, para un incremento porcentual anual del 3,29% y 5,43%.

La gráfica siguiente expone las pautas del componente de comercialización durante las vigencias 2014 y 2015:

Gráfica 4.7. Comportamiento del Componente de Comercialización 2014 – 2015



| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2014 | 58,33 | 58,68   | 58,92 | 59,18 | 59,49 | 59,71 | 59,96 | 60,05  | 60,13      | 60,23   | 60,27     | 60,31     |
| 2015 | 59,89 | 60,12   | 60,77 | 61,18 | 61,45 | 61,59 | 61,61 | 61,71  | 61,99      | 62,36   | 62,76     | 63,15     |

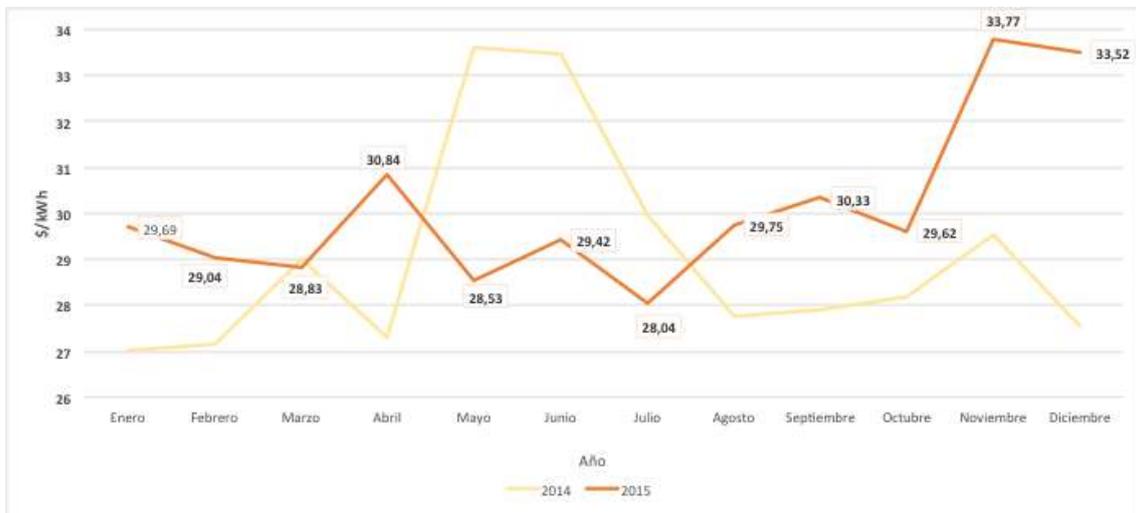
Fuente: *Publicación de Tarifas por ELECTROHUILA*

Para concluir que durante el 2015, la tendencia del componente de comercialización es al alza, incremento que alcanzó el 3.26% que corresponde a un valor promedio de 61.55 \$/kWh, valor superior al promedio de la vigencia 2014 que era del 59.60 \$/kWh.

#### 4.3.3.5. Componente de Pérdidas

El promedio del componente de pérdidas para el año 2015 se situó en 30,12 \$/kWh, frente a un costo promedio anual del 2014 del 29,04 \$/kWh, lo cual implica un incremento del 3,70%, durante los meses de octubre a noviembre de 2015 se presenta la variación más alta que corresponde al 14%. Como se puede observar en el 2014, se presentó también un pico para abril y mayo, patrón que se repite para junio y diciembre de los años 2014 y 2015 respectivamente.

Gráfica 4.8. Comportamiento del Componente de Pérdidas Años 2014 – 2015



| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2014 | 27,02 | 27,16   | 29,01 | 27,30 | 33,61 | 33,49 | 29,94 | 27,77  | 27,92      | 28,19   | 29,55     | 27,56     |
| 2015 | 29,69 | 29,04   | 28,83 | 30,84 | 28,53 | 29,42 | 28,04 | 29,75  | 30,33      | 29,62   | 33,77     | 33,52     |

Fuente: *Publicación de Tarifas de ELECTROHUILA*

#### 4.3.3.6. Componente de Restricciones

La gráfica siguiente, muestra que durante el primer semestre de 2015 el valor de las restricciones es inferior al valor que estas tomaban en el mismo periodo en el 2014, situación contraria para los meses de julio, septiembre y diciembre del segundo semestre. El valor promedio anual de las restricciones durante el 2015 frente al promedio anual de 2014 se incrementó el 13,8%.

Gráfica 4.9. Comportamiento del Componente de Restricciones Años 2014 - 2015



| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| 2014 | 4,19  | 2,88    | 4,64  | 4,57  | 6,93 | 5,68  | 5,56  | 7,59   | 4,31       | 5,92    | 6,77      | 2,47      |
| 2015 | 3,61  | 0,21    | 0,79  | 4,24  | 5,88 | 4,85  | 10,90 | 7,41   | 10,26      | 5,97    | 6,26      | 9,63      |

Fuente: Publicación de Tarifas ELCTROHUILA

Vale la pena mencionar, que en el componente de restricciones, se remunera los costos por restricciones y servicios asociados con la generación, varia mes a mes y depende de la indisponibilidad de los activos, situación que fue critica en el periodo 2015, marcado por el incremento del valor de la energía en bolsa, situación que hizo que la CREG expidiera las Resoluciones CREG 172, 176 y 178 de 2015, con el fin de mitigar los impactos financieros del fenómeno del niño.

#### 4.3.3.7. Porcentaje de participación por componente en el CU

La gráfica siguiente contiene la participación promedio por componente dentro del CU de 2014 y 2015:

Gráfica 4.10. Participación de Componentes en el CU promedio de la Empresa



Fuente: Información Calculada por la SSPD con base en Publicación de Tarifas de ELECTROHUILA

El peso del componente de compra de energía alcanza dentro del CU para el año 2015 un 38%, participación similar a la del componente en el 2014, y se sigue conservando que entre distribución y generación, la contribución al CU es del 72%.

#### 4.3.4. Evolución de las tarifas 2015

El cálculo de las tarifas para los estratos 1 y 2, deben cumplir con lo reglado por el Gobierno Nacional y con lo reglamentado a través de las Resoluciones CREG 186 de 2010 y CREG 186 de 2014, con las cuales se busca que el incremento de las mismas no superen la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) y no superen el subsidio otorgado hasta el 60% y 50%.

Por otra parte, y en consonancia con la Ley 142 de 1994, el subsidio del estrato 3, no debe sobrepasar el 15%.

La gráfica siguiente presenta las tarifas publicadas y aplicadas por el prestador durante 2015 para el sector residencial para los estratos 1, 2, 3, y 4.

Gráfica 4.11. Tarifas por Estratos 2015



Fuente: Publicación de Tarifas de ELECTROHUILA

#### 4.3.5. Subsidios y Contribuciones durante el 2015

Según información reportada por ELECTROHUILA, al SUI, los subsidios aplicados se incrementaron entre 2014 y 2015 un 9,36%, mientras que el pago de contribuciones aumentó en un 14,19%. Durante el 2014, según información del SUI, el déficit fue de \$40.212'988.022 y en 2015 alcanzó el valor \$43.403'403.793 representando un aumento de déficit entre años del 7,93%.

Tabla 4.3. Subsidios y Contribuciones 2014 -2015

| Empresa                               | ESTRATO              | Subsidios (\$) | Contribuciones (\$) | Subsidios (\$) | Contribuciones (\$) |
|---------------------------------------|----------------------|----------------|---------------------|----------------|---------------------|
| ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. | Estrato 1            | 21.717.401.420 |                     | 24.304.752.845 |                     |
|                                       | Estrato 2            | 28.366.716.094 |                     | 30.500.521.900 |                     |
|                                       | Estrato 3            | 1.977.343.646  |                     | 2.127.995.189  |                     |
|                                       | Total Subsidios      | 52.061.461.160 |                     | 56.933.269.934 |                     |
|                                       | Estrato 5            | -              | 560.469.632         | -              | 584.050.184         |
|                                       | Estrato 6            | -              | 59.310.609          | -              | 56.650.939          |
|                                       | Industrial           | -              | 1.257.651.040       | -              | 1.324.117.517       |
|                                       | Comercial            | -              | 9.781.098.718       | -              | 11.308.490.023      |
|                                       | Oficial              | -              | 22.896.524          | -              | 3.760.437           |
|                                       | Provisional          | -              | 165.789.243         | -              | 252.797.041         |
|                                       | Alumbrado Publico    | -              | 1.257.372           | -              | -                   |
|                                       | Total Contribuciones | -              | 11.848.473.138      | -              | 13.529.866.141      |
|                                       | Deficitaria          |                |                     | 40.212.988.022 |                     |

Fuente: SUI

Por otra parte, según información reportada por el Ministerio de Minas y Energía, la última validación en firme del balance de subsidios y contribuciones con corte al tercer trimestre de 2015, muestra un déficit acumulado de \$4-076.'170.854.

La diferencia con la información remitida por el MME y la del SUI, radica en que la información del MME incluye los valores de los giros del presupuesto general de la nación y de operadores relacionados y además que la información no corresponde al mismo periodo.

#### 4.4 FACTURACIÓN

Tabla 4.4. Valor de facturación por estrato o uso ELETROHUILA S.A. ESP 2014 - 2015

| Estrato / Uso               | Tipo           | 2014                   |                 | 2015                   |                 | Variación %   |
|-----------------------------|----------------|------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|---------------|
|                             |                | Facturación (COP)      | % Participación | Facturación (COP)      | % Participación |               |
| 1                           | Residencial    | 43.290.800.071         | 16,95%          | 49.242.961.666         | 16,77%          | 13,75%        |
| 2                           | Residencial    | 78.714.720.677         | 30,83%          | 87.253.826.336         | 29,71%          | 10,85%        |
| 3                           | Residencial    | 18.942.389.834         | 7,42%           | 20.756.184.272         | 7,07%           | 9,58%         |
| 4                           | Residencial    | 8.553.689.907          | 3,35%           | 9.591.529.543          | 3,27%           | 12,13%        |
| 5                           | Residencial    | 2.880.323.557          | 1,13%           | 2.956.668.043          | 1,01%           | 2,65%         |
| 6                           | Residencial    | 296.950.926            | 0,12%           | 283.254.680            | 0,10%           | -4,61%        |
| <b>Total Residencial</b>    |                | <b>152.678.874.972</b> | <b>59,80%</b>   | <b>170.084.424.540</b> | <b>57,91%</b>   | <b>11,40%</b> |
|                             |                |                        |                 |                        |                 |               |
| <b>Industrial</b>           | No Residencial | 16.765.156.570         | 6,57%           | 20.567.694.367         | 7,00%           | 22,68%        |
| <b>Comercial</b>            | No Residencial | 51.854.429.780         | 20,31%          | 60.087.775.311         | 20,46%          | 15,88%        |
| <b>Oficial</b>              | No Residencial | 14.469.116.689         | 5,67%           | 16.182.810.116         | 5,51%           | 11,84%        |
| <b>Otros</b>                | No Residencial | 19.567.221.993         | 7,66%           | 26.793.657.263         | 9,12%           | 36,93%        |
| <b>Total No Residencial</b> |                | <b>102.655.925.032</b> | <b>40,20%</b>   | <b>123.631.937.057</b> | <b>42,09%</b>   | <b>20,43%</b> |
|                             |                |                        |                 |                        |                 |               |
| <b>Total</b>                |                | <b>255.334.800.004</b> | <b>100%</b>     | <b>293.716.361.597</b> | <b>100%</b>     | <b>15,03%</b> |

Fuente: SUI

El sector Residencial tiene una participación de 57,91% de la facturación correspondiente a \$ 170.084.424.540 COP mientras que el sector No Residencial una de 42,09% con \$ 123.631.937.057 COP para un total de \$ 293.716.361.597 COP con un incremento de 15,03% respecto al año 2014, un incremento en el consumo de 10,4% y una incorporación de 13.123 nuevos usuarios al sistema.

Por la cantidad de usuarios que se encuentran en los estratos 1 y 2, se identifica que aportan un total de \$136.496.788.002 COP correspondiente al 43,47% del total, superando la facturación aportada por los sectores de uso Industrial, Comercial, Oficial y Otros con un 42,09% correspondiente a \$ 123.631.937.057 COP. Cabe resaltar que el aumento de suscriptores para los estratos 1 y 2, estratos que aportan el 46% de la facturación, fue de 1.129 equivalente al 91,51% del total de nuevos suscriptores en el sector Residencial y que el incremento de suscriptores en el sector No Residencial, que aportan el 42% de la facturación, fue de 1.561, donde el 61% corresponde a Comerciales y 33% a Otros.

#### 4.5. INFORMACIÓN EN LA FACTURA

Se verificó el contenido de una factura emitida por EMCARTAGO S.A. ESP de acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 y se obtuvo lo siguiente:

*Tabla 4.5. 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             |
| 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             |

*Fuente: Verificación DTGE*

Según revisión efectuada sobre dos facturas correspondientes a la prestación del servicio público de energía eléctrica, (radicado SSPD 20155290735492 pg 4, factura 37945866 y factura 37945866, 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".

No obstante, según el contenido de información en la mencionada factura de la Empresa, se observa que no se ha incluido información sobre el Operador de Red que atiende el servicio, ni los datos sobre calidad del servicio, conforme a lo dispuesto en el Inciso 5, Numeral 6.1., de la Resolución CREG 070 de 1998, así como Numeral

11.2.7.2., de la Resolución CREG 097 DE 2008, disposiciones en las cuales se determina lo siguiente:

a) RESOLUCIÓN CREG 70 DE 1998, Numeral 6.1. Inciso 5

Todo Comercializador deberá discriminar en la factura por el servicio el nombre, dirección y teléfono del OR que atiende a sus respectivos Usuarios, con el fin de que el Usuario pueda efectuar las reclamaciones relacionadas con el servicio que presta el OR.

b) RESOLUCIÓN CREG 097 DE 2008, Numeral 11.2.7.2.

En cada factura que emita el Comercializador a sus usuarios deberá presentar la siguiente información, con base en la información entregada por el OR:

d) Valor a compensar cuando es un usuario "peor servido". Complementariamente se deberá informar el valor de las variables CR y  $CM_p$  utilizadas en el cálculo de la compensación.

e) Nombre y Dirección del Operador de Red del sistema al que se conecta el Usuario y el número telefónico para comunicar al servicio de Atención Telefónica las interrupciones del servicio.

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**

Como parte de la política comercial de la Empresa y de acuerdo con el Informe de Gestión 2015, se observa orientación de esfuerzos hacia la responsabilidad social, mejoramiento de la relación con el cliente, reducción y control de pérdidas, según se indica a continuación:

- Uno de los principios fundamentales en responsabilidad social de la Empresa, consiste en desarrollar mecanismos de comunicación de doble vía, que generen confianza y reputación hacia la organización, mediante acciones como la implantación de contact center, al cual usuarios cuentan con libre acceso mediante telefonía móvil, e inicio de las Mesas de energía.
- Con base en los resultados obtenidos en el 2015, la Empresa se ha fijado como reto para el 2016, mejorar en cuanto a Satisfacción al cliente e Información y Comunicaciones.
- Con base en la calidad de la facturación, la Empresa ha logrado mejoras importantes en las reclamaciones por comercialización; también, se han superado las metas de nivel de servicio y se obtuvo un 93% como indicador de desempeño en la Calidad de Atención Telefónica para el año 2015.

En las oficinas de atención al cliente se atienden los procesos de facturación, gestión cobro, PQR, recuperación de energía, estratificación, cuentas nuevas, pérdidas, conexión clientes, solicitud de mantenimientos y reparaciones por daños, inquietudes sobre alumbrado público y recaudo en algunas de ellas. La atención a los clientes en las oficinas, es realizada por la empresa CUARTIC LTDA quien tiene como función la administración del contact center para la gestión de interacciones entre Electrohuila y sus clientes.

Para la atención al usuario la empresa cuenta con 51 funcionarios distribuidos en 4 puntos de atención a clientes: Zona Centro, Occidente, Sur y Norte ubicadas en los municipios de Garzón, La Plata, Pitalito y Neiva – Saire respectivamente. Los horarios de atención son 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM. Adicionalmente se tiene la oficina principal El Boté, vía Palermo Km 1.

Respecto a pérdidas, durante el 2015, la Empresa ha continuado con la ejecución del plan de mantenimiento y reducción de pérdidas (2014-2025) y el comportamiento del índice de pérdidas presentó un resultado de 14,09% frente a una meta propuesta en el plan de gestión de 14,18%, no obstante que al final del año, el comportamiento de dicho indicador cambió su tendencia a la reducción, dado el fuerte incremento de la demanda, como consecuencia del Fenómeno del Niño.

#### 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 4.6. Causales PQRs ELECTROHUILA S.A. ESP 2014 - 2015*

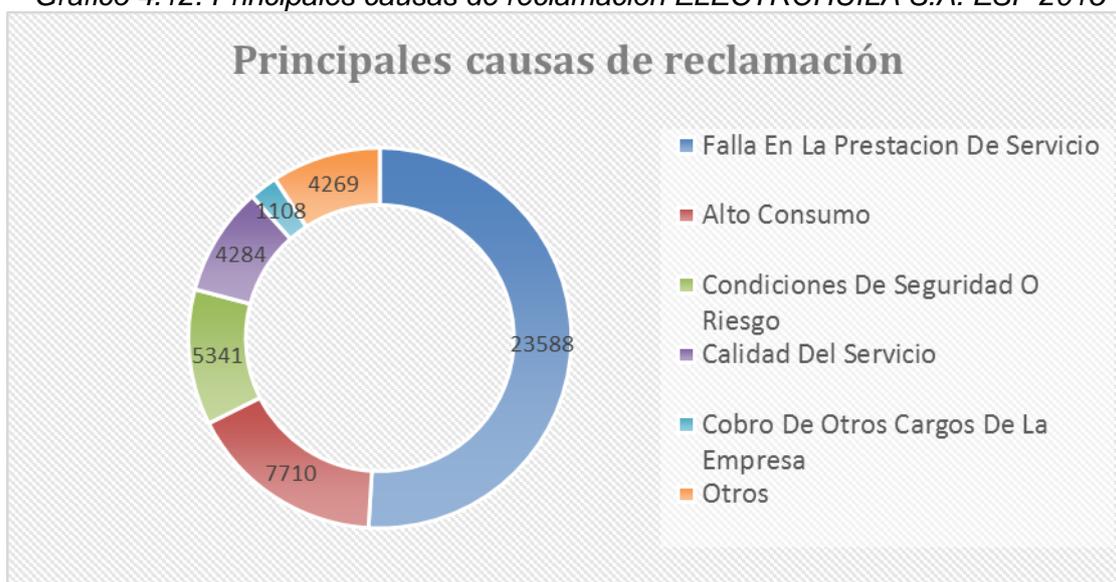
| ELECTROHUILA S.A. ESP                               |              |              |              |                      |               |
|---|--------------|--------------|--------------|----------------------|---------------|
| TIPO DE QUEJA                                       | 2014         | 2015         | Diferencia   | % Participación 2015 | Variación %   |
| Falla En La Prestacion De Servicio                  | 24790        | 23588        | -1202        | 50,95%               | -4,85%        |
| Alto Consumo  | 7201         | 7710         | 509          | 16,65%               | 7,07%         |
| Condiciones De Seguridad O Riesgo                   | 5715         | 5341         | -374         | 11,54%               | -6,54%        |
| Calidad Del Servicio                                | 4911         | 4284         | -627         | 9,25%                | -12,77%       |
| Cobro De Otros Cargos De La Empresa                 | 1500         | 1108         | -392         | 2,39%                | -26,13%       |
| Relacionada Con Cobros Por Promedio                 | 881          | 957          | 76           | 2,07%                | 8,63%         |
| Normalizacion Del Servicio                          | 807          | 956          | 149          | 2,06%                | 18,46%        |
| Pago Sin Abono A Cuenta                             | 711          | 606          | -105         | 1,31%                | -14,77%       |
| Error De Lectura                                    | 529          | 531          | 2            | 1,15%                | 0,38%         |
| Tarifa Cobrada                                      | 475          | 208          | -267         | 0,45%                | 0,00%         |
| Por Suspension, Corte, Reconexion Y Reinstalacion   | 148          | 167          | 19           | 0,36%                | 12,84%        |
| Otras Inconformidades                               | 180          | 155          | -25          | 0,33%                | -13,89%       |
| Revisiones A Las Instalaciones Y Medidor De Usuario | 149          | 123          | -26          | 0,27%                | -17,45%       |
| Entrega Y Oportunidad De La Factura                 | 150          | 121          | -29          | 0,26%                | -19,33%       |
| Suspension Por Mutuo Acuerdo                        | 105          | 82           | -23          | 0,18%                | 0,00%         |
| Subsidios Y Contribuciones                          | 67           | 57           | -10          | 0,12%                | -14,93%       |
| Cobro Multiple                                      | 77           | 56           | -21          | 0,12%                | -27,27%       |
| Tasas E Impuestos                                   | 57           | 51           | -6           | 0,11%                | 0,00%         |
| Aforo   | 28           | 43           | 15           | 0,09%                | 53,57%        |
| Terminacion De Contrato                             | 30           | 38           | 8            | 0,08%                | 26,67%        |
| Cobros Inoportunos                                  | 34           | 34           | 0            | 0,07%                | 0,00%         |
| Cobros Por Servicios No Prestados                   | 10           | 20           | 10           | 0,04%                | 100,00%       |
| Estrato   | 29           | 15           | -14          | 0,03%                | -48,28%       |
| Cambio De Medidor O Equipo De Medida                | 36           | 13           | -23          | 0,03%                | -63,89%       |
| Medidor O Cuenta Cruzada                            | 17           | 12           | -5           | 0,03%                | -29,41%       |
| Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura     | 35           | 9            | -26          | 0,02%                | -74,29%       |
| Solidaridad   | 9            | 8            | -1           | 0,02%                | -11,11%       |
| Direccion Incorrecta                                | 10           | 7            | -3           | 0,02%                | -30,00%       |
| Inconformidad Por Conexion                          | 10           | 0            | -10          | 0,00%                | -100,00%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>48701</b> | <b>46300</b> | <b>-2401</b> | <b>100%</b>          | <b>-4,93%</b> |

Fuente: SUI

Comparando los datos de 2015 con el año inmediatamente anterior, encontramos que hubo una disminución de PQRs en 4,93% representado en 2.401 quejas, adicionalmente, la diferencia más grande en número de quejas de un año a otro corresponde a la causal “Falla en la prestación del servicio” con un decremento de 4,85% y un valor de -1.202. La causal “Solidaridad” se redujo en 11.11% pasando de 9 a 8 casos. La causal con el incremento más alto fue “Cobros por servicios no prestados” donde se duplicó respecto al año anterior pasando de 10 a 20, por lo que se recomienda a la empresa revisar dicha situación.

Las quejas por “Inconformidad por Conexión” redujeron en un 100%, mientras que las quejas por “Aforo” se aumentaron en un 53%. Las quejas por falla en la prestación del servicio tienen una participación del 51% del total de quejas en 2015 representado por 23.588 quejas.

Gráfico 4.12. Principales causas de reclamación ELECTROHUILA S.A. ESP 2015



Fuente: SUI

Las causales “Falla en la prestación de servicio” y “Calidad del servicio”, si bien están dentro de las primeras cinco representando el 60,2%, se redujeron en 1.202 y 627 quejas respecto al año anterior lo que podría indicar que se han tomado medidas para reducir las inconformidades por estas causales relacionadas directamente con la prestación del servicio percibida por los usuarios.

#### 4.8. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Se verificó el contenido del Contrato de Condiciones Uniformes de ELECTROHUILA 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 4.7. Verificación contenido CCU

|   | Requerimientos   | Disposición Regulatoria | ELECTROHUILA S.A. ESP |
|---|--|-------------------------|-----------------------|
| 1 | Identidad de la empresa oferente del contrato.   | Res CREG 108/97, art 7° | Si cumple             |
| 2 | Determinación del servicio público que ofrece.   | Res CREG 108/97, art 7° | Si 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° | Si cumple             |

|    | Requerimientos   | Disposición Regulatoria  | ELECTROHUILA 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°  | Si cumple             |
| 5  | Exclusividad en la destinación del servicio.   | Res CREG 108/97, art 7°  | Si cumple             |
| 6  | Área geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.  | Res CREG 108/97, art 7°  | Si cumple             |
| 7  | Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.   | Res CREG 108/97, art 7°  | Si cumple             |
| 8  | Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.   | Res CREG 108/97, art 7°  | No 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°  | Si 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°  | Si 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°  | Si cumple             |
| 12 | Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.  | Res CREG 108/97, art 7°  | Si 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°  | No 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°  | No 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°  | Si 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°  | Si cumple             |
| 19 | Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.  | Res CREG 108/97, art 7°  | Si cumple             |
| 20 | Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.   | Res CREG 108/97, art 7°  | Si 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°  | Si 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° | Si Cumple             |
| 24 | Otros cobros. Revisión de instalaciones, transformadores y otros conceptos   | Res CREG 108/97, art 27° | Si Cumple             |
| 25 | Costos de actividades de reconexión, reinstalación y como cuantificarlos   | Res CREG 225/97, art 5°  | No Cumple             |

Fuente: 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:

- Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.
- 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.
- Procedimiento para la suspensión del servicio ante eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a ello.
- Procedimiento para resolver el contrato y para el corte del servicio, ante eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a ello.
- Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.
- Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas.
- Costos de actividades de reconexión y forma de cuantificarlos.

#### 4.9. CUMPLIMIENTO DE INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB

*Tabla 4.8. Verificación cumplimiento información publicada en página web*

|     | Requerimientos  | ELECTROHUILA S.A. ESP |
|-----|---|-----------------------|
| 1   | <b>Resolución CREG 156 de 2011: Artículo 53.</b> 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 | 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  | Cumple                |
| 1.2 | El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende  | 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.   | Cumple                |
| 1.5 | Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador   | Cumple                |

*Fuente: Verificación DTGE*

Realizada la verificación, se evidencia que la empresa da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 53 de la Resolución 156 de 2011.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Tabla 5.1. Evaluación de la gestión

| INDICADORES DE GESTIÓN               | Referente 2015 | Resultado | Observación |
|--------------------------------------|----------------|-----------|-------------|
| Margen Operacional                   | 29%            | 26%       | No Cumple   |
| Cobertura de Intereses – Veces       | 11             | 39        | Cumple      |
| Rotación de Cuentas por Cobrar- Días | 46             | 44        | Cumple      |
| Rotación de Cuentas por Pagar – Días | 25             | 41        | No Cumple   |
| Razón Corriente – Veces              | 1,93           | 1,31      | No Cumple   |

Fuente: SUI

La empresa no cumple con tres de los referentes establecidos para el mercado (Rotación de cuentas por pagar, margen operacional y la razón corriente), según la normativa establecida por la comisión de regulación para energía y gas combustible (CREG), en su resolución 072 de 2002, modificada por la resolución 034 de 2004.

## 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 ELECTROHUILA 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 último año.

En la siguiente tabla se presenta las solicitudes de reversiones del prestador durante el año 2014-2015. Las reversiones son solicitudes de cambio de la información previamente cargada y certificada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI. Cada solicitud de reversión indica que el prestador ha cometido un error en el reporte de información en algún formato, ya sea comercial, técnico o financiero y debe ser modificada para garantizar la calidad y oportunidad de la misma.

Tabla 6.1. Solicitudes de reversión

| Id. Solicitud | Fecha de Creación | Estado    |
|---------------|-------------------|-----------|
| 2706          | 25/09/2014        | TRAMITADA |
| 3176          | 04/12/2014        | TRAMITADA |

Fuente: DBSUI

Como se muestra en la tabla anterior, durante el 2014 se recibieron dos solicitudes de reversión para modificar la información comercial del formato 3 y los comercializadores dentro del mercado de Huila. El estado en la que se encuentra es “tramitado”, es decir que fueron aprobadas las solicitudes presentadas por el prestador y actualmente se encuentra la nueva información cargada y certificada en el sistema SUI. En la siguiente tabla se detalla los formatos y las fechas de modificación de información.

Tabla 6.2. Formatos y fechas de modificación de información

| Formato                              | Año  | Periodo | Cod. Formato |
|--------------------------------------|------|---------|--------------|
| Comercializadores dentro del Mercado | 2014 | 5       | ENE-C-1004   |
| Comercializadores dentro del Mercado | 2014 | 6       | ENE-C-1004   |
| Comercializadores dentro del Mercado | 2014 | 7       | ENE-C-1004   |
| FORMATO 3                            | 2010 | 9       | 440          |
| FORMATO 3                            | 2010 | 10      | 440          |
| FORMATO 3                            | 2010 | 11      | 440          |
| FORMATO 3                            | 2010 | 12      | 440          |
| FORMATO 3                            | 2011 | 1       | 440          |
| FORMATO 3                            | 2011 | 2       | 440          |
| FORMATO 3                            | 2011 | 3       | 440          |
| FORMATO 3                            | 2011 | 4       | 440          |
| FORMATO 3                            | 2011 | 5       | 440          |
| FORMATO 3                            | 2011 | 6       | 440          |

|   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| FORMATO 3                                 | 2011 | 7  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2011 | 8  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2011 | 9  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2011 | 10 | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2011 | 11 | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2011 | 12 | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2012 | 1  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2012 | 2  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2012 | 3  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2012 | 4  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2012 | 5  | 440  |
| FORMATO 3                                 | 2012 | 6  | 440  |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2012 | 7  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2012 | 8  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2012 | 9  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2012 | 10 | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2012 | 11 | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2012 | 12 | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 1  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 2  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 3  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 4  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 5  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 6  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 7  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 8  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 9  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 10 | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 11 | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2013 | 12 | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 1  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 2  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 3  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 4  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 5  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 6  | 1488 |
| FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P. | 2014 | 7  | 1488 |

Fuente: DBSUI

Con respecto a la oportunidad de cargue, esta se mide 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 la oportunidad de cargue de información del prestador para cada uno de los tópicos y los formatos habilitados durante el 2015. El porcentaje se presenta de forma mensual, trimestral, semestral y anual dependiendo del periodo de reporte de cada uno según lo establecido en las resoluciones de cargue de información al SUI.

*Tabla 6.2. Oportunidad de cargue de información*

| Topico                 | Formato/Formulario  | Año  | MENSUAL | ANUAL | TRIMESTRAL | SEMESTRAL |
|------------------------|---|------|---------|-------|------------|-----------|
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 450-FORMATO 13  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 453-FORMATO 16  | 2015 | NaN     | NaN   | 100        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1378-FORMATO 1 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P                   | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 458-FORMATO 21  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 443-FORMATO 6   | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1385-FORMATO 1 - 2020 DICEL S.A. E.S.P                          | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | ENE-C-1004-Comercializadores dentro del Mercado                 | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1462-FORMATO 2 - 2103 CODENSA S.A. ESP                          | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 452-FORMATO 15  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1506-FORMATO 1 - 25984 ITALENER S.A. ESP                        | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 448-FORMATO 11  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1473-FORMATO 3 - 502 CHEC S.A. E.S.P.                           | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1483-FORMATO 3 - 600 EMSA E.S.P.                                | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1371-FORMATO 1 - 597 EMGESA S.A. E.S.P                          | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 5017-FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1488-FORMATO 3 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P.                  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1454-FORMATO 2 - 1014 ELECTROHUILA S.A. E.S.P.                  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1475-FORMATO 3 - 520 CEDENAR S.A. E.S.P.                        | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1439-FORMATO 2 - 502 CHEC S.A. E.S.P.                           | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 454-FORMATO 17  | 2015 | NaN     | 100   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 457-FORMATO 20  | 2015 | NaN     | NaN   | 100        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1392-FORMATO 1 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P                  | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1393-FORMATO 1 - 2322 VATIA                                     | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN | 1415-FORMATO 1 - 20256 E2 ENERGIA EFICIENTE S.A. E.S.P          | 2015 | 100     | NaN   | NaN        | NaN       |

|                             |   |      |     |     |     |     |
|-----------------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1360-FORMATO 1 - 480 ISAGEN   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1449-FORMATO 2 - 600 EMSA E.S.P.  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1368-FORMATO 1 - 564 EE.PP.M. E.S.P   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1468-FORMATO 2 - 3332 ENERTOLIMA S.A E.S.P  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1441-FORMATO 2 - 520 CEDENAR S.A. E.S.P.  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1436-FORMATO 1 - 23442 COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. ESP                      | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1444-FORMATO 2 - 536 EPSA E.S.P.  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1502-FORMATO 3 - 3332 ENERTOLIMA S.A E.S.P  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 451-FORMATO 14  | 2015 | NaN | NaN | NaN | 100 |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1489-FORMATO 3 - 1032 ELECTROCAQUETA S.A. ESP   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1496-FORMATO 3 - 2103 CODENSA S.A. ESP  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1407-FORMATO 1 - 3332 ENERTOLIMA S.A E.S.P  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1478-FORMATO 3 - 536 EPSA E.S.P.  | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1455-FORMATO 2 - 1032 ELECTROCAQUETA S.A. ESP   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| COMERCIAL Y DE GESTIÓN      | 1508-FORMATO 1 - 25982 GENERSA SAS ESP.   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 465-FORMATO 27 DESCUENTOS Y EXENCIONES CONTRIBUCIONES                                   | 2015 | NaN | NaN | 100 | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 442-FORMATO 5   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 1025-INFORMACIÓN BASICA DE CIRCUITOS E INTERRUPCIONES - ALIMENTADORES                   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 1026-INFORMACIÓN BASICA DE CIRCUITOS E INTERRUPCIONES - TRANSFORMADORES VARIOS MERCADOS | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 456-FORMATO 19  | 2015 | NaN | NaN | 100 | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 463-FORMATO 25  | 2015 | NaN | NaN | NaN | 100 |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 441-FORMATO 4   | 2015 | 100 | NaN | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 455-FORMATO 18  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 460-FORMATO 23  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| TÉCNICO OPERATIVO           | 461-FORMATO 24  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 871-CUENTAS POR PAGAR ENERGIA RES 2395  | 2015 | NaN | 0   | NaN | 100 |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 875-CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395                          | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 872-FLUJO DE CAJA PROYECTADO ENERGIA RES 2395   | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 870-CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395   | 2015 | NaN | 0   | NaN | 100 |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 874-ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395                                    | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 873-CONCEPTOS FLUJO DE CAJA ENERGIA RES 2395  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 876-BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395   | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 877-CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395                               | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |

|                             |  |      |     |     |     |     |
|-----------------------------|--|------|-----|-----|-----|-----|
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 795-COSTOS Y GASTOS ENERGIA  | 2015 | NaN | 100 | NaN | 100 |
| AUDITOR                     | 951-ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ENERGIA                        | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | AGR-A-0001-01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno                 | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | AGR-A-0002-02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno                      | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | ENE-A-0007-07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo                           | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | ENE-A-0017-17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión                | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | 950-VIABILIDAD FINANCIERA PDF ENERGIA  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | ENE-A-0012-12. Concepto Gral Evaluación y Resultados                               | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | ENE-A-0019-19. Concepto AEGR del indicador y referente de la evaluación de gestión | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | ENE-A-0020-20. Concepto del AEGR sobre el indicador de nivel de riesgo             | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | ENE-A-0021-21. Indicadores de Nivel de Riesgo                                      | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | 949-ORGANIGRAMA PDF ENERGIA  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | 947-NOVEDADADES PDF ENERGIA  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | 952-CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ENERGIA                                  | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |
| AUDITOR                     | 761-MATRIZ DE RIESGO ENERGIA   | 2015 | NaN | 100 | NaN | NaN |

Fuente: DBSUI

En promedio la prestador presenta un porcentaje de cargue del 100% es decir que para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2015, actualmente, no tiene pendiente formatos de información por cargar al sistema.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

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

Tabla 7.1. Acciones de la SSPD frente a la empresa

| No. ORDEN | EXPEDIENTE        | SERVICIO | EMPRESA                           | CAUSAL                             | ESTADO ACTUAL  |
|-----------|-------------------|----------|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| 181       | 2015240350600066E | ENERGIA  | EMPRESA ELECTRIFICADORA DEL HUILA | Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 | INFORME DE GESTION                                     |
| 233       | 2015240350600010E | ENERGIA  | ELECTRIFICADORA DEL HUILA         | SUI                                | CON AUTO DE PRUEBAS No. 20162400216411 del 21/04/2016. |

Fuente: Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Financieras

- El Margen operacional no cumplió para el 2015 según lo expuesto por la compañía "la empresa cuenta con unas micro centrales de generación eléctrica con las cuales cubre una parte de su demanda los ingresos aportados por esta actividad de Generación menores al dos por ciento del total no son suficientes para lograr la rentabilidad total de la empresa en los tres negocios GDC Si se

aplica el indicador para los negocios de distribución y comercialización se observa que si se cumple con el referente DC menos 13.38” – *Fuente indicadores financiero reportados a sui*

- La Razón Corriente para el año 2015 se presentó por debajo del referente la compañía aclaro que la empresa Para la vigencia 2015 “incumple con la meta al generar un respaldo 1.31 pesos por cada peso adeudado valor que se ubica por debajo del establecido por norma de 1.93 pesos El giro normal del negocio y las decisiones de la Asamblea general de accionistas de distribuir el cien por ciento de los dividendos llevan a que no se cuente con los recursos suficientes para financiar el capital de trabajo mas no para tener recursos no invertidos.
- Según lo determinado en el informe de viabilidad de la Auditoria Externa de Gestión de Resultados NEXIA INTERNACIONAL, definió: “Con base en las proyecciones financieras se concluye que ELECTROHUILA es viable financieramente en el mediano plazo (5 años), considerando la rentabilidad proyectada para las diferentes unidades de negocio, sin embargo, los principales factores que podrían influir en el resultado de las proyecciones financieras sería el aumento significativo del endeudamiento financiero, dificultades en la ejecución de inversiones, disminuciones sucesivas del patrimonio, y cambios adversos en las variables económicas empleadas en las proyecciones.
- La determinación de la utilidad se vio definida “por los ingresos operacionales al cierre de 2015 alcanzan la suma de \$419.484 millones, en tanto que en esta fecha de 2014 eran por \$370.912 millones con un incremento de \$48.571 millones es decir 13,01%, que se explica por el crecimiento del 9.1% en la demanda de energía. Así mismo al incrementa del CU en 2015 debido a la componente D, G y C tal situación sustentada en el fenómeno del niño que ocasionó mayores ventas y un alza en la tarifa”. -*Fuente Auditoria externa de Gestión y Resultados.*
- Respecto a la cartera del servicio de energía se pudo observar que el 71.62% corresponde a cartera menor a 360 días, así mismo es el sector residencial el más representativo con un 15.14%, a sí mismo la cartera vencida mayor a 360 días asciende a \$5.431 millones, la cual se encuentra provisionada en su totalidad.
- Como se observa el comportamiento de ELECTROHUILA se caracterizó por un incremento en los ingresos el cual fue supero al incremento de los costos y gastos operacionales lo cual se reflejó en la utilidad operacional de \$58.509 millones de pesos.

## **Comerciales**

- Existen diferencias en cuanto al total de usuarios o suscriptores de los sectores residenciales y no residenciales reportados en el informe del auditor externo respecto a la información consultada por la SSPD en la plataforma SUI.

- Se debe revisar el CCU e incluir la información que no se pudo identificar en la verificación realizada.
- Respecto a la revisión de la factura, se observa que no se ha incluido información sobre el Operador de Red que atiende el servicio, ni los datos sobre calidad del servicio, conforme a lo dispuesto en el Inciso 5, Numeral 6.1., de la Resolución CREG 070 de 1998, así como Numeral 11.2.7.2., de la Resolución CREG 097 DE 2008.
- En la factura, 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.

### **Tarifarias**

- ELECTROHUILA S.A. E.S.P., durante el 2015 presenta una exposición a bolsa del 11.38%, exposición que disminuyó con respecto a la vigencia del 2014 que era del 18.96%; lo que significa que el prestador cubrió su demanda con la celebración de contratos bilaterales con los generadores del país.
- Si bien es cierto que la coyuntura climática del fenómeno del niño, afectó particularmente los últimos meses del año 2015 a ELECTROHUILA S.A. E.S.P., mostró niveles aceptables de exposición a bolsa lo anterior al entrar a gestionar la compra de energía a través de contratos bilaterales.
- Durante el 2015, según información del SUI, el déficit de la empresa alcanzó el valor \$43.403'403.793, valor que representa un aumento de déficit entre las vigencias analizadas del 7,93%

Proyectó: Felliny Salamanca Arias – Profesional Especializado DTGE

Proyectó: Rodrigo Arturo Marín – Profesional DTGE

Proyectó: Gloria Patricia Cisneros Porras – Profesional Especializado DTGE

Proyectó: Diego Fernando Borda – Profesional DTGE

Proyectó: Fabio Alberto Aldama – Profesional Especializado DTGE