



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171001017541

Fecha: 01/08/2017

RJ-F-004 V. 6

Página 1 de 6

Doctor  
**JAIR JOSÉ EBRATT DIAZ**  
Secretario General  
Comisión Sexta Constitucional  
Cámara de Representantes  
Carrera 7 # 8 - 68  
Bogotá, D.C.



Asunto: *Respuesta a su comunicación CSCP.3.6-269-17 del 27 de julio de 2017.*

Honorables Representantes:

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual informa a esta Superintendencia el contenido de las proposiciones 033 y 040 presentadas por los honorables Representantes a la Cámara Martha Patricia Villalba Hodwalker, Ciro Antonio Rodríguez Pinzón y Alfredo Ape Cuello Baute, y remite cuestionario en donde solicita información relacionada con el proceso de toma de posesión de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE, respetuosamente procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:

*“1. Durante la intervención de ELECTRICARIBE, ¿cuáles fueron los avances en las siguientes actividades: inversiones, mantenimientos, pérdidas de energía, indicadores de calidad, recaudo y canales de atención al cliente?”*

**Respuesta:** Bajo el entendido que la administración y representación legal de las empresas en intervención se encuentra exclusivamente en cabeza del Agente Especial<sup>1</sup>, es él el llamado a buscar con su gestión mejoras en la prestación del servicio de energía eléctrica dentro de las limitaciones financieras, técnicas, operativas y/o comerciales en las que se encuentra ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. y en el marco de las medidas preventivas adoptadas por la Superintendencia en la resolución que ordenó la toma de posesión de la compañía, en tanto se adopta el esquema de solución que permita garantizar en el largo plazo la prestación del servicio de energía eléctrica en el caribe colombiano; por lo tanto, la Superintendencia no coadministra ni es responsable de la administración interna de las empresas objeto de toma de posesión.

1 Tal y como lo disponen los artículos 291 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y 9.1.1.2.4 del Decreto 2555 de 2010.

En ese sentido, le informamos que de acuerdo con lo evidenciado por la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación en el ejercicio de su función de seguimiento y monitoreo, se tiene que, de acuerdo con la información suministrada por ELECTRICARIBE con corte a junio de 2017, se han realizado inversiones principalmente en ampliación de capacidad, extensión de redes, fiabilidad, renovación de equipos, mejoras de eficiencia y control de energía por más de cincuenta y cinco mil millones de pesos, lo que comparado con lo ejecutado durante todo 2016, que fue de cerca de cuarenta y ocho mil millones, representa un aumento importante en los esfuerzos de la compañía por mejorar su servicio, a pesar de las restricciones de su flujo de caja y a que su demanda se incrementó en un 3,4% de junio de 2016 a junio de 2017.

Respecto a las pérdidas de energía y a los indicadores de calidad del servicio, debido a la reducción significativa de las inversiones durante los últimos años (antes de la toma de posesión) y a aspectos puntuales de los últimos meses, como fuertes vientos, temporada de lluvias, alta vegetación, falla en puentes primarios y líneas primarias rotas, este aspecto aún constituye una de las mayores dificultades de la empresa. No obstante, como fue anunciado el pasado 6 de junio de 2017, si bien este problema de ELECTRICARIBE sólo es posible resolverlo con inversiones (se han mencionado \$1,5 billones en los siguientes 4 años - Plan 5 Caribe-), la empresa ha informado que se empezarán a implementar medidas de choque para mejorar la prestación.

Entre ellas, por parte de ELECTRICARIBE se destaca la puesta en marcha de un plan técnico en la ciudad de Cartagena, en el que se priorizan sectores como el industrial, comercial y turístico del centro histórico de la ciudad; y por parte de la Superservicios, el reforzamiento de las funciones de la entidad en esta misma ciudad, aumentando su presencia y recorriendo la ciudad con sus funcionarios con el fin de visitar a los usuarios, explicarles cómo pueden hacer los trámites de radicación de quejas y a su vez identificando los problemas específicos de cada zona y posibles soluciones en el marco de un plan de choque diseñado para el sector

En relación con el porcentaje de recaudo acumulado que ha presentado ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. durante la toma de posesión, se tiene un promedio de 83,7%, alcanzando un pico del 88,4% en el mes de mayo de 2017, que no se presentaba desde el mes de septiembre de 2014. Se destaca en este aspecto que la compañía está implementando diferentes tipos de programas para lograr la normalización de la cartera, entre ellos, programas de financiación flexible como alternativa de pago con la compañía.

Finalmente, respecto a la atención a clientes, ELECTRICARIBE ha indicado que, desde el momento de la intervención, se han venido identificando procesos que pueden ser objeto de mejora y que atienden a la satisfacción oportuna de los usuarios frente a sus peticiones, quejas y reclamos. En ese sentido, la empresa en intervención adelantó un cambio de contratista para el área de Central de Escritos y está optimizando sus procedimientos. En términos generales y conforme al informe presentado por el Agente Especial, con corte al mes de mayo de 2017 la empresa logró una reducción en los tiempos de espera para atención en oficinas de un promedio de 35,6 minutos a 28,1 minutos, con una reducción importante de reclamaciones, pasando de un promedio mensual de 219.894 reclamaciones entre los meses de abril a octubre de 2016, a un promedio mensual de 201.569 reclamaciones entre los meses de noviembre de 2016 y mayo de 2017<sup>2</sup>.

---

2 Los periodos comparados comprenden 7 meses, cada uno.

Específicamente frente a este punto, se destaca la decisión de la empresa de dar cumplimiento inmediato a las resoluciones emitidas por esta entidad, en relación con los recursos de apelación y queja y las sanciones. Con lo anterior, de los 1909 casos asociados a requerimientos de firmeza y cumplimiento, registrados por ELECTRICARIBE, de acuerdo con lo reportado por la misma intervenida, a 25 de julio de 2017 se habían enviado 1576 reportes de cumplimiento a igual número de resoluciones.

## *“2. ¿Cuál es el estado financiero actual de ELECTRICARIBE?”*

Como parte del proceso de toma de posesión de Electricaribe, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación ha evidenciado que durante la toma de posesión de ELECTRICARIBE (datos con corte a 30 de junio de 2017), los costos de prestación del servicio antes de intereses y depreciaciones se reducen en un 13.51%, a pesar de un incremento del 12.33% en los costos de mantenimiento, correspondientes a \$ 2.647 millones en promedio mensual y una reducción del 71.28% en los costos generales de prestación del servicio en \$26.696 millones, que sumado a la disminución de \$21.321 millones en el rubro de compra de energía debido a la reducción del precio de esta frente al promedio 2016, generó la disminución neta de esta cuenta, como ya se mencionó.

De esta manera, la utilidad bruta, incluyendo depreciaciones y amortizaciones promedio entre el 2016 y junio de 2017 pasó de un 13.81% a 18.27% en los dos períodos, respectivamente.

Los gastos administrativos se incrementaron en un 1.15%, principalmente por el aumento del 8.96% del deterioro de la cartera aplicando la metodología de valoración, esto es el recaudo esperado frente al real, la cual aumentó en promedio en los 6 primeros meses de este año en \$4.933 millones. Los gastos generales administrativos se redujeron en un 5.5%, pero por el incremento de la anterior cuenta su efecto no se nota en el neto.

En relación con el flujo de caja de la compañía, al 30 de junio de 2017 han sido del orden de \$2.24 billones, de los cuales por el porcentaje (83.79%, en promedio) de recaudo se han recibido realmente cerca de \$1,87 billones en caja que, aunado a los \$89.046 millones del cierre de diciembre, han permitido mantener la operación y garantizar la prestación del servicio, puesto que los pagos han llegado a los \$1,88 billones.

Dado lo anterior, el Agente Especial ha logrado cumplir con los pagos para la compra de energía (XM y Generadores) y ha logrado mantener la operación de la empresa con pagos anticipados a proveedores de bienes y servicios; situación que a su vez conlleva a que, hasta la fecha, no se hayan iniciado procesos de limitación de suministro, evitando el racionamiento en la región.

Es importante anotar que dicho flujo se ha logrado por medio de la gestión de contratos bilaterales que ha realizado el Agente Especial, en donde se ha logrado disminuir la exposición en bolsa, pasando del 60,3% en diciembre de 2016 al 39,1% en junio de 2017, así como el apoyo del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la Superservicios con garantías para las compras de energía y recursos para la operación, generando un alivio para la caja de la compañía, hechos que le han permitido a la empresa contar con los recursos para garantizar en el corto plazo la prestación del servicio.

Para ello, la Superintendencia gestionó la expedición del Decreto 1924 del 28 de noviembre de 2016 por parte del Gobierno Nacional, que adicionó como fuente de ingresos para el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial los recursos provenientes de operaciones de crédito interno o

externo que se gestionen para el cumplimiento de su finalidad y habilitó al Fondo para constituir garantías a favor de terceros y/o usar cualquier mecanismo financiero que permita el cumplimiento de los objetivos del patrimonio.

Con lo anterior, se logró que, desde el pasado mes de enero, hasta la fecha, ELECTRICARIBE haya contado con garantías para financiar sus compras de energía en bolsa, de tal forma que se ha podido asegurar la prestación del servicio a sus usuarios y se ha mejorado su flujo de caja.

Ahora bien, con el fin de estructurar un esquema que le permita al Fondo Empresarial acceder a recursos de crédito, se solicitó a la Nación una garantía a favor del Fondo Empresarial para acceder a recursos que le permitan contar con mayor capacidad de apoyo al proceso de intervención, lográndose la expedición del CONPES 3875 del 29 de noviembre de 2016 y aprobación de la Comisión Interparlamentaria de Crédito Público en sesión del 7 de diciembre de 2016.

No obstante, la situación financiera de ELECTRICARIBE sigue siendo compleja, teniendo en cuenta que la empresa no logra generar los recursos para acometer las inversiones que se requieren para garantizar a los habitantes de la Región Caribe la prestación del servicio de energía con la calidad debida, razón por la cual se requieren soluciones estructurales.

Para la definición de la alternativa de solución que permita cumplir con los objetivos del proceso de intervención, ELECTRICARIBE suscribió un contrato con la Financiera de Desarrollo Nacional, entidad que actualmente se encuentra en la etapa de recopilación y análisis de la información, con base en los cual realizará las recomendaciones pertinentes.

### *3. Informe detallado referente al proceso de intervención de ELECTRICARIBE y los fundamentos y efectos de la liquidación de la misma con base en la Resolución 20171000005985 del 14 de marzo de 2017.*

El pasado 14 de noviembre de 2016, mediante Resolución No. SSPD 20161000062785 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ordenó la toma de posesión de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. - ELECTRICARIBE, por encontrarse incurso en las causales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994; ya que en primer lugar, como consecuencia de su situación financiera, ELECTRICARIBE no podía cumplir con los pagos a los agentes del Mercado de Energía Mayorista y por lo tanto no estaba en capacidad de garantizar a sus suscriptores y usuarios la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica; y en segundo lugar, como consecuencia de la incapacidad de la empresa de prestar el servicio con la calidad y continuidad debidas.

La medida le permitió a ELECTRICARIBE, aliviar su caja con la suspensión de sus obligaciones anteriores a la toma de posesión, que ascienden a cerca de \$2.4 billones; igualmente, interrumpió la ejecución de 25 procesos de limitación del suministro de energía, que se encontraban en curso al momento de la intervención y que hubiesen conllevado a racionamientos temporales en toda la región.

Estas medidas le han permitido al Agente Especial priorizar los recursos de ELECTRICARIBE para su operación, garantizando la prestación del servicio de energía en la costa caribe.

Dado lo anterior, con la intervención de ELECTRICARIBE se logró la eliminación del riesgo de un apagón en la costa caribe colombiana por el incumplimiento de la empresa en el pago de sus obligaciones con el mercado mayorista de energía, hecho que habría afectado las condiciones de vida de más de 2.5 millones de usuarios (cerca de 10 millones de habitantes).

Adicionalmente, como fue indicado en la respuesta anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impulsó ante el Gobierno Nacional propuestas que permitieron la concreción de las herramientas jurídicas necesarias para enfrentar los retos inmediatos del proceso de intervención de ELECTRICARIBE, entre ellos el Decreto 1924 del 28 de noviembre de 2016 y el CONPES 3875 del 29 de noviembre de 2016, mediante los cuales se fortaleció el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la Superservicios y se estructuró un esquema que le permite acceder a recursos de crédito.

Con ello, se espera obtener los recursos para garantizar y/o financiar a ELECTRICARIBE en las compras de energía en contratos o en bolsa, de tal forma que pueda continuar asegurando la prestación del servicio a sus usuarios.

De otro lado, y considerando que los avances en el proceso de intervención han sido mencionados en los numerales anteriores, se procede a dar respuesta a la segunda parte de este interrogante, indicando que el pasado 14 de marzo de 2017, mediante Resolución SSPD-20171000005985, se definió la modalidad de toma de posesión de ELECTRICARIBE, con fines liquidatorios, estableciéndose una etapa de administración temporal, medida que se explica a continuación:

En primer lugar, es pertinente indicar que la toma de posesión prevista para empresas de servicios públicos domiciliarios, puede presentarse en varias modalidades, de acuerdo con las particularidades en las que se encuentre cada empresa objeto de la medida. Dichas modalidades son: (1) para administrar, (2) con fines liquidatorios, definiéndose una etapa de administración temporal y (3) para liquidar.

La existencia de una modalidad de toma de posesión "con fines liquidatorios" es consecuencia de que en aquellos servicios públicos domiciliarios que se prestan en forma monopólica la orden de disolución y liquidación de la empresa que los preste, puede suponer la interrupción del servicio, situación que resultaría contraria a lo dispuesto en el artículo 365 de la Constitución que respecto de los servicios públicos dispone que "Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional".

Es en atención a la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, que la Corte ha reconocido una modalidad intermedia entre la toma de posesión para administración y la liquidación, que consiste en la toma de posesión con fines liquidatorios.

En dicha modalidad la Superintendencia cuenta con la facultad de establecer una administración temporal para garantizar el servicio con el prestador objeto de la medida de toma de posesión, y simultáneamente preparar las medidas tendientes a garantizar el servicio en el largo plazo en las condiciones de cobertura, calidad y continuidad exigidas por la regulación.

Así, previo al inicio formal de una liquidación propiamente dicha con la orden de disolución y liquidación del prestador, dichas condiciones se encuentren aseguradas, con la aplicación de los instrumentos que se requieran para ello. Por esto, la Corte Constitucional ha señalado expresamente que estas medidas pueden incluir la administración temporal, la solución

empresarial, la reestructuración de la empresa objeto de la medida, la vinculación de un gestor, de un operador especializado o de capital, así como las medidas asociadas a generar mecanismos para la atención de las acreencias, normalización del pasivo pensional, entre otros.

Para adelantar estas acciones y las demás que se requieran para asegurar la prestación del servicio y dar cumplimiento a la finalidad del estado prevista en el artículo segundo de la Constitución Política de garantizar la efectividad de los derechos de los habitantes del territorio nacional como es el acceso a los servicios públicos domiciliarios, no se cuenta con una limitación en el tiempo<sup>3</sup>.

No obstante, el objetivo de este proceso de intervención, es adoptar las decisiones pertinentes en el menor tiempo posible y mantener informados a los interesados sobre los avances en el proceso.

Finalmente, quedamos atentos a la fijación de la fecha y hora en que se llevará a cabo la sesión de control político anunciada en su comunicación.

Atentamente,



**JOSE MIGUEL MENDOZA**  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Inti Yan Cubillos Poveda – Contratista de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.  
Andrea J. Mora M. – Contratista de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.  
Revisó: Lucia Hernández Restrepo – Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación.  
Aprobó:



<sup>3</sup> Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 26 de enero de 2006. C.P: Ruth Estela Correa Palacios. Radicado: 54001-23-31-000-2002-01944-01(AP).