



Bogotá D.C., 29 de abril de 2024
CGRRI-177/2024

CONCEJO DE BOGOTÁ 30-04-2024 08:07:31

2024ER10180 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: ENEL COLOMBIA/PILAR JARAMILLO VILLAMIZAR

DESTINO: COMISION 3° PERM. DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO/MO

ASUNTO: RESPUESTA PROP. 600 DE 2024

OBS: RECIBIDA 29-04-2024

Doctora

LIZ YADIRA MONROY DELGADO

Subsecretaria de Despacho

CONCEJO DE BOGOTÁ

Ciudad.

Asunto: Respuesta - Proposición 600 de 2024.

Respetada Doctora Monroy,

De acuerdo con la comunicación que nos fue remitida, me permito dar respuesta a las doce (12) preguntas listadas. Asimismo, reitero la disposición de la Compañía para ampliar la información que se considere necesaria.

1. Informe ¿cuál es el mecanismo o variable que utiliza la empresa para realizar el cobro a los ciudadanos por estratos?

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la Resolución 119 de 2007, definió la fórmula tarifaria general para permitir a los Comercializadores Minoristas de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional. El Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, y resulta de agregar los costos de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización, además de considerar las Pérdidas y Restricciones.

Respecto a las disposiciones legales sobre subsidios y contribuciones, podemos mencionar:

- Para el caso de los estratos 1 y 2: El subsidio no podrá ser superior al 60% en el estrato 1 y al 50% en el estrato 2 sobre el CU. Este subsidio se otorga sobre el consumo de subsistencia definido por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) en la Resolución 355 de 2004.
- Para los usuarios de estrato 3, el subsidio es del 15% sobre el CU del consumo básico o de subsistencia.
- Los usuarios de estrato 4 no pagan contribución ni son sujetos de subsidio, es decir, la tarifa que se les aplica es igual al CU.



- Según la Ley 142 de 1994, los usuarios de estratos 5 y 6, así como usuarios comerciales e industriales, deben pagar una contribución del 20% sobre el CU.

2. ¿Cuál es el estado de cartera de la empresa en relación con el pago y subsidio del servicio de electricidad?

A continuación, se encuentra la Deuda Morosa de Energía al cierre de diciembre de 2023, discriminada por clase de servicio:

CLASE DE SERVICIO	DEUDA
Residencial	\$ 90.766.096.774
Estrato 1	\$ 16.173.239.997
Estrato 2	\$ 38.302.654.349
Estrato 3	\$ 22.880.886.878
Estrato 4	\$ 7.619.738.257
Estrato 5	\$ 2.544.112.938
Estrato 6	\$ 3.245.464.355
Comercial	\$ 81.184.645.816
Industrial	\$ 97.304.087.664
Oficial	\$ 12.068.888.881
Alumbrado Publico	\$ 47.423.514.739
Peajes	\$ 4.252.048.230
Deuda Morosa Total	\$ 332.999.282.104

3. ¿Cuáles solicitudes han llegado a la entidad acerca de sobre costos y facturas que son atípicas por parte de los ciudadanos vs cuántas han sido solucionadas, indique los procesos del 2023 y lo que lleva del 2024?

A continuación, se relaciona la información:

TIPO	2023	2024
Cerradas	12.666	4.184
Pendientes	56	1.278

4. ¿Qué canales de atención la entidad ha dispuesto para que la ciudadanía pueda solucionar sus problemas de facturación y cobros elevados?

Enel Colombia ha fortalecido el portafolio de canales de atención, de la siguiente manera:

- Elena, Asistente Virtual con paso asesor en el WhatsApp 316 890 60 03
- Chat de Servicio en <https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html>



- Formulario para PQRs <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/radicaciones.html>
- App Enel Colombia, disponible para Android y iOS
- Redes Sociales X @Enelclientesco / Facebook @EnelColombia
- Línea de servicio 601 5 115 115
- Línea Gratuita Nacional 01 8000 912 115
- Línea de emergencias 115.
- Centro de Servicio Virtual, a través de la página web de Enel (www.enel.com.co), pestaña Hogares/Personas, sección Servicios, los clientes pueden acceder al Centro de Servicio Virtual de Enel. En este espacio interactivo se pueden realizar todo tipo de trámites; desde consultar y pagar su factura, hasta chatear con un asesor, reportar intermitencias en el servicio de energía y radicar peticiones, quejas y reclamos.
- Las Jornadas de Atención Integral Móvil, se puede consultar la programación mensual en <https://www.enel.com.co/es/personas/atencion-integral-movil.html>
- Red de Oficinas Virtuales y puntos de atención presencial, para consultar los horarios y direcciones de cada una, lo invitamos a ingresar a <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html>
- Correo de atenciones clientescolombia@enel.com.

5. Se han denominado por parte de la entidad los casos de facturación de alto valor como “aislados”, describa ¿cuál ha sido el mecanismo que la entidad ha usado para subsanar estos casos, y que la ciudadanía no se vea afectada?

Se han recibido reclamos relacionados con presuntas inconsistencias, enmarcadas en su mayoría en facturación y derivadas de inconvenientes con la aplicación de los pagos (pagos no procesados). Esta situación, que ha sido consecuencia de la actualización de la plataforma comercial que realizó Enel Colombia a finales del año 2023, ha sido particular y ha afectado a algunos de los clientes de la Compañía, y no al total del mercado. Para la solución de estos casos, se han implementado las siguientes medidas:

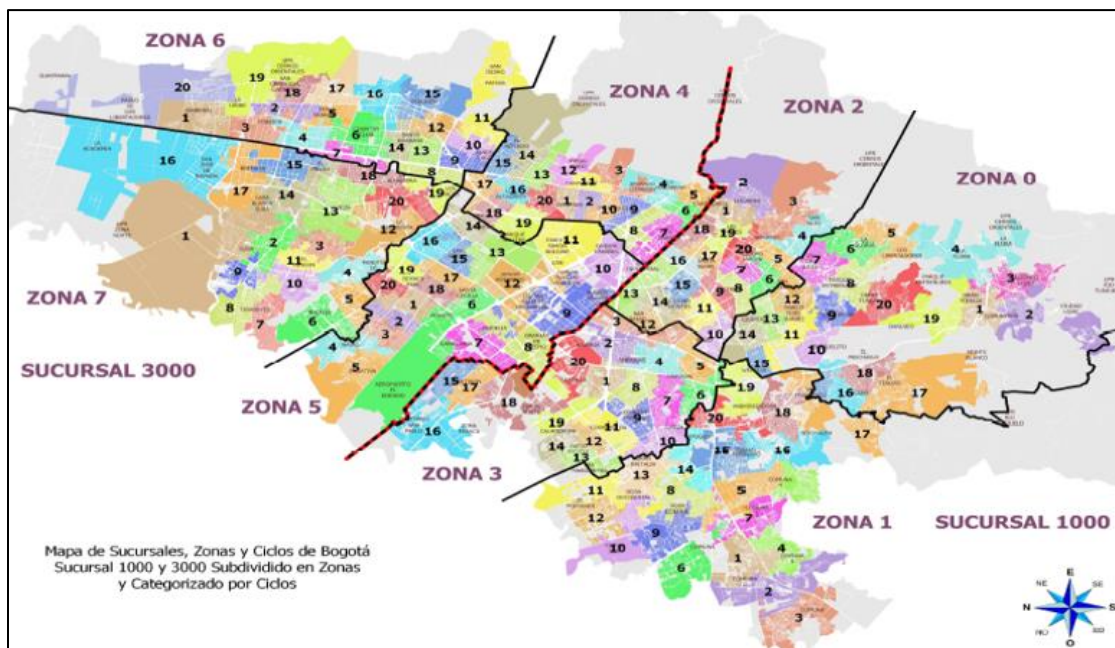
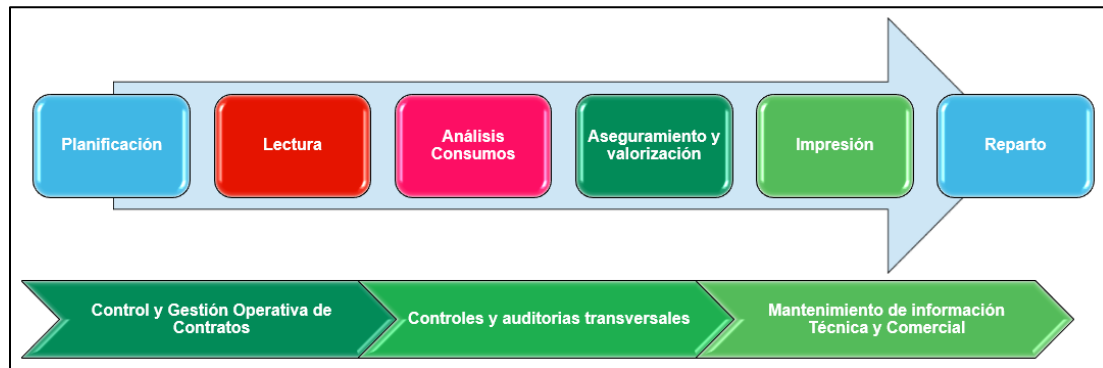
- Plan de comunicaciones dirigidas a los usuarios y grupos de interés, que contempla las acciones implementadas por Enel Colombia antes, durante y posterior a la actualización de la plataforma comercial.
- Refuerzo en los canales de servicio al cliente, con un incremento del 20% en el personal de servicio al cliente durante la etapa de estabilización del sistema.
- Monitoreo de la plataforma comercial, generando mesas de trabajo internas con el objetivo de identificar desviaciones en los procesos, generar alertas tempranas para definir acciones de gestión, puntos de control con las áreas y procesos involucrados, y finalmente recibir las solicitudes, brindar soporte y gestionar las incidencias, acompañados de los desarrolladores y proveedores de los sistemas.
- Acciones operativas para mitigar afectaciones a los usuarios, entre las que se encuentran principalmente la no suspensión del servicio de energía y emisión del comprobante de pago.



Los planes expuestos han tenido efectividad; a la fecha sólo resta por aclarar cerca del 3% del total de los casos recibidos, para los cuales se está trabajando para resolver, aplicando las correcciones que correspondan, así como la atención de los clientes en los términos que establece la Ley 142 de 1994.

6. ¿Se tiene un contrato o convenio entre la prestadora de servicio y la entidad que realiza la facturación? Si es afirmativo, ¿cuál es su valor y su temporalidad, se realizaron modificaciones recientemente, como adenda, cláusulas o adiciones? O explique el proceso de facturación.

La facturación del servicio de energía eléctrica es realizada directamente por Enel Colombia. A continuación, se presenta el modelo general del proceso para Bogotá:





7. Informe la cantidad de usuarios que tiene la empresa Enel Colombia por localidades en Bogotá.

A continuación, se reporta la cantidad de usuarios por localidad:

LOCALIDAD	CANTIDAD
Bosa	203.905
Suba	394.084
Ciudad Bolívar	153.306
Engativá	256.904
Tunjuelito	48.846
Santa Fe	47.148
Rafael Uribe Uribe	96.497
Usaquén	234.624
Antonio Nariño	30.859
Kennedy	323.217
Fontibón	137.420
La Candelaria	7.164
Sumapaz	3.622
Puente Aranda	86.093
Teusaquillo	77.144
San Cristóbal	98.567
Usme	99.354
Chapinero	108.918
Mártires	43.386
Barrios Unidos	59.624

8. ¿Existen informes o hallazgos por parte de la entidad en los que se halla evidenciado conexiones de luz fraudulentas, si es así, informe cuántos casos activos existen e informe el valor de las multas y relacione el pago hecho en este sentido por parte de los ciudadanos?

En el año 2023 la Compañía recuperó 12.69 GWh en la ciudad de Bogotá por concepto de energía consumida y no pagada en situaciones de fraude en el servicio, asociadas a 4.695 clientes, y que representa una energía facturada \$10.076 millones de pesos.

Es importante mencionar que la Corte Constitucional, a través de la Sentencia de Unificación SU-1010 de 2008, determinó que las empresas prestadoras de servicios públicos si bien no pueden imponer multas a los usuarios del servicio, sí están habilitadas para procurar el cobro de consumos dejados de facturar por causa no imputable a ellas. Estos cobros realizados por las



empresas prestadoras obedecen a la facultad de onerosidad de la relación contractual con el usuario, derivado del derecho de recibir el pago del servicio prestado.

En consecuencia, el cobro de los servicios prestados y no facturados por las empresa, no se trata de una sanción o una multa al usuario, sino del derecho de las prestadoras a recuperar unas sumas de dinero por concepto de los consumos obtenidos de manera irregular, o por concepto de consumos registrados y no contabilizados en los equipos de medida instalados en los predios, bien sea por deterioro, falla o manipulación de éstos, detectados en visitas realizadas en los predios y soportados en un acta de inspección y registro fotográfico.

El cobros de recuperación de consumos se encuentra fundamentado en la Constitución Política de Colombia (artículo 367), la Ley 142 de 1994 (artículos 146, 149 y 150), la Resolución CREG 108 de 1197 (artículo 31) y doctrinalmente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios unificó en el Concepto 034 de 2016 (actualizado a 2019) sus criterios respecto de la recuperación de consumos en la relación prestador-usuario, y la aplicación del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y, finalmente, lo establecido en el contrato de servicio público de energía eléctrica (CCU) de Enel Colombia (numerales 19.4 1, 19.4.2, 19.4.3 y 21).

9. ¿Por parte de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, se han realizado controles previos o internos sobre la gestión, operación y servicio de la empresa Enel Codensa?

Entendemos que esta pregunta fue remitida a la UAESP para su respuesta. No obstante, dimos traslado de este numeral.

10. Indique ¿Cuál es el porcentaje de cantidad de agua que se requiere para recargar los 1.485 buses eléctricos del operador público de La Rolita?

Nos permitimos informar que la Compañía no cuenta con esta información pues hace parte del manejo exclusivo de La Rolita y de su operación. Por lo anterior, dimos traslado de este numeral al Operador La Rolita.

11. Discrimine el consumo relacionado entre agua y electricidad de acuerdo a la siguiente lista: residencial, comercial, industrial, carros eléctricos y alumbrado público.

A continuación, se presenta la información:

USUARIO	CONSUMO KWH
Alumbrado Público	39.987.991
Comercial	470.652.927
Industrial	134.977.654
Oficial	57.836.515



USUARIO	CONSUMO KWH
Residencial	940.118.011
Total	1.643.573.098

Es importante tener presente que hay predios con cargadores para uso individual, cuya energía es registrada dentro del conjunto de lo consumido en el hogar. Es decir, no es posible saber, de lo consumido en dichos hogares, qué cantidad de energía corresponde al cargador para carros eléctricos, o para cada uno de los electrodomésticos que se tengan. Adicionalmente, en la ciudad hay estaciones de recarga que no son propiedad de Enel Colombia.

Por lo anterior, para la Compañía es posible proveer la información de las 6 electrolineras que tiene abiertas al público en Bogotá (Modelia, Calle 96, Unicentro, Salitre, Nicolás de Federmán y Alhambra). En ellas, durante el año en curso y con corte al 25 de abril, se han consumido 137 MWh.

12. Informe ¿cuál fue el costo de Kw cuando inició la operación de La Rolita, e informe el valor actual y la proyección en un lustro? e indique la relación entre la generación de energía, el nivel de los embalses y el costo del Kw para los próximos meses.

- Sobre “¿cuál fue el costo de Kw cuando inició la operación de La Rolita, e informe el valor actual y la proyección en un lustro?”:

En cuanto a la información de las condiciones de precio de los contratos suscritos con la Rolita (Patio Perdomo y TransMiCable), es importante resaltar lo siguiente:

- Las componentes de Generación (G) y Comercialización (C) de la tarifa están en la modalidad de precio fijo. Por lo anterior, la variable que afectará su comportamiento es el IPP Oferta Interna.
- Los demás cargos regulados de la formula tarifaria del Costo Unitario (CU), se liquidan de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente.
- De dichos cargos, y de acuerdo con las ultimas resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el cargo de Restricciones tendrá un aumento considerable mientras se mantengan los niveles de generación térmica actuales.
- En cuanto a la tarifa, nos permitimos indicar que se trata de información de carácter confidencial, por lo que no es posible proveerla en la respuesta a esta comunicación.



- Sobre “*relación entre la generación de energía, el nivel de los embalses y el costo del Kw para los próximos meses*”:

Inicialmente, es importante mencionar algunas características y particularidades del sistema eléctrico y el mercado de energía:

- La matriz de generación de nuestro sistema se compone, según su capacidad instalada, en aproximadamente un 68% de recursos hídricos (plantas hidráulicas con embalses), 29% con recursos térmicos (Carbón, gas nacional e importando y combustibles líquidos) y un 3% de Fuentes Renovables no Convencionales de Energía – FNCER (eólico, solar y biomasa).
- En condiciones normales, las plantas de generación hidráulica abastecen entre el 70% y 80% de la demanda del país, y el restante se atiende con las plantas térmicas y las FNCER. En condiciones coyunturales, como el actual Fenómeno de El Niño, y con el objetivo de administrar las reservas hidráulicas, el mercado permite mediante la formación de precio de corto plazo (bolsa de energía), dar las señales para que las plantas térmicas entren en funcionamiento, permitiendo entonces que los recursos hidráulicos se gestionen adecuadamente buscando atender la situación coyuntural.
- En relación con los embalses asociados a las plantas de generación, es importante mencionar que, de manera general, la capacidad de almacenamiento y uso del agua (lo que se conoce como regulación de los embalses) es relativamente baja, llegando de forma agregada a meses de operación, en caso de que se utilizaran exclusivamente, identificando entonces embalses con mayor y menor regulación.

De acuerdo con lo anterior, la formación de precios en el corto plazo, o la bolsa de energía, responde a los fundamentales del mercado, asociado a los aportes energéticos que llegan a los embalses, los niveles de dichos embalses, la generación programada en el despacho diario, la identificación de riesgos climáticos actuales y futuros, crecimiento de la demanda y valoración de riesgos, entre otros.

En este contexto, los agentes con plantas de generación hidráulicas deben administrar a través del tiempo sus recursos, de manera que les permita atender los compromisos en el mercado de confiabilidad y los de cobertura contractuales en el mercado.

Entendiendo entonces la estructura y funcionamiento de sistema, subyace la capa comercial del mercado, la cual, con base en la gestión de los comercializadores, define la posición de los agentes, esto es, qué tan cubiertos en contratos de largo plazo se encuentran, o en su defecto, qué tan expuestos están al corto plazo o a la bolsa de energía. Esta posición relativa de cada agente en el mercado define finalmente el impacto que puede tener derivado de la formación de precios de bolsa. En efecto, altos niveles de cobertura en contratos aíslan las variaciones y volatilidades del mercado de corto plazo, y viceversa.



Por lo general, las contrataciones de los agentes en el mercado se definen entre 3 o 4 años de anticipación y por periodos promedio de entre 3 a 5 años, con lo cual, hacia adelante, los impactos de la formación de precios en la posición relativa de los agentes dependerán, como se mencionó, de su portafolio de contratación

Esperamos de esta manera haber atendido las inquietudes planteadas.

Cordialmente,

PILAR JARAMILLO VILLAMIZAR

Jefe de Relaciones Institucionales

Colombia y Centroamérica

Enel Colombia