

Glosario

A

Abono

Cantidad de dinero que un cliente y usuario entrega a la Empresa como parte de pago del valor de la factura por la prestación del servicio público de energía eléctrica o por lo correspondiente a cada uno de los vencimientos de un crédito otorgado luego de la suscripción de un acuerdo de pago con ella.

Accesorios

En los servicios de acueducto y alcantarillado, elementos que hacen parte de un sistema de tuberías, como uniones y codos, entre otros.

Acción de cumplimiento

(Artículo 8 de la Constitución Política) Es el mecanismo mediante el cual toda persona, puede acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos. Se dirige contra la autoridad administrativa a la que corresponda el cumplimiento de la norma con fuerza material de ley o acto administrativo. También procederá contra acciones u omisiones de particulares que impliquen el cumplimiento de una norma con fuerza material de ley o acto administrativo, cuando el particular actúe o deba actuar en ejercicio de funciones públicas, pero sólo para el cumplimiento de las mismas, y podrá dirigirse contra el particular o contra la autoridad competente para imponerle dicho cumplimiento particular. La acción de cumplimiento no procederá para la protección de derechos que puedan ser garantizados mediante la acción de tutela, ni cuando el afectado tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento de la norma o acto administrativo, salvo que de no proceder el juez, se siga un perjuicio grave e inminente para el accionante. Cuando sin motivo justificado, la misma acción de cumplimiento sea presentada por la misma persona o representante ante varios jueces, se rechazarán o se negarán todas ellas si hubieran sido admitidas.

Acción de grupo

Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad. La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios.

Acción de tutela

Es la acción que toda persona puede presentar ante los jueces para reclamar, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o situación que se está presentando, con el propósito de evitar su repetición.

Acciones populares

Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Las acciones populares proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos. .

Acción preventiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o situación no deseable potencial, para prevenir que ocurra.

Acción remedial

Es la acción que se toma sobre una no conformidad que no requiere del análisis para tomar acción correctiva o preventiva. Se aplica a situaciones donde se conoce la causa del inconveniente, el hecho es aislado y la acción a tomar es de fácil y rápida implementación.

Acometida de acueducto

Derivación de la red local de distribución del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. (Art. 14.1 Ley 142 de 1994).

Acometida de alcantarillado

De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.



Acometida irregular o conexión no autorizada

Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

Acreencia

Es el derecho que se tiene de reclamar a una persona individualizada el pago o el cumplimiento de una obligación, por un servicio prestado, una venta realizada, el resarcimiento de un perjuicio ocasionado, un préstamo, etc.

Acta de verificación

Es un documento diligenciado por un trabajador o contratista autorizado por la Empresa, en el que se consigna el estado y las características de las acometidas y la instalación, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados en el predio del suscriptor y/o usuario necesarios para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.

Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

Son las promesas de venta o servicio que la Empresa como proveedor hace a sus clientes para buscar la mejor calidad posible en los productos y en las transacciones, desde el punto de vista técnico, operativo y Comercial.

Adopción de la Estratificación

Acto mediante el cual el Alcalde expide el decreto para asignar los estratos a los inmuebles residenciales por el término de cinco (5) años.

Aducción

Ensanchamiento al inicio de la conducción, que facilita la entrada del agua retenida por el azud o la presa, diseñada para garantizar pérdidas de carga mínimas. Es todo el complejo de las estructuras hidráulicas de entrada del agua en un conducto, buscando siempre que esté entre en las condiciones hidráulicas favorables. Muchas veces la aducción es un embalse de regulación.

Aforo

Procedimiento para medir o estimar la cantidad de agua, energía y gas que normalmente utiliza un usuario, o la cantidad de agua que discurre por una fuente natural o artificial.

Aforo comercial vertimiento adicional

Cantidad de metros cúbicos de alcantarillado que se facturarán de manera constante a los clientes/usuarios que deban tramitar su concesión de aguas o que no instalen medidor.



Agua Afluente

Agua cruda o agua residual que ingresa a algún proceso de tratamiento.

Agua Cruda

Agua que no ha sido sometida a un proceso de tratamiento.

Agua Potable

La que se utiliza directamente para beber y preparar los alimentos, ya que posee ciertas características físico-químicas que la hacen apta para ser consumida por el ser humano.

Aguas Lluvias

Aguas provenientes de la precipitación pluvial.

Aguas Residuales (o de Alcantarillado)

Desechos líquidos provenientes de residencias, oficinas, edificios, fábricas y demás inmuebles.

Aguas Servidas

Aguas de desecho provenientes de lavamanos, baños, pocetas, lavaplatos y de otros medios que no descargan materias fecales.

Alcantarillado de Aguas Combinadas

Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte tanto de aguas residuales como de aguas lluvias.

Alcantarillado de Aguas Lluvias

Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de aguas lluvias.

Alcantarillado de Aguas Residuales

Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de aguas residuales domésticas o industriales.

Alcantarillado Separado

Sistema conformado por un alcantarillado de aguas residuales y otro de aguas lluvias que en un sector recolecta y transporta estas aguas en forma independiente.

Aliviadero

Estructura hidráulica utilizada para separar los excesos de aguas lluvias en los alcantarillados separados. También se denomina cámara de separación.



Almacenamiento

Forma de conservar y custodiar los documentos de tal manera que se asegure su preservación y su utilización por las personas que lo requieran.

Almacenamiento

En acueducto, acción destinada a almacenar un determinado volumen de agua para cubrir los consumos máximos y la demanda contra incendios.

Análisis de consumos

Es la verificación de los consumos históricos que mediante un parámetro establecido (curva de crítica), dé como resultado determinar que el consumo se catalogue como normal o anormal, para la posterior liquidación.

Análisis Físico Químico del Agua

Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra de agua para determinar sus características físicas y químicas, o ambas.

Análisis Microbiológico del Agua

Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra de agua para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.

Aplicación de la Estratificación

Fase en la cual las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios empiezan a facturar su cobro con base en las estratificaciones definidas por las oficinas de Planeación Municipal.

Aportes de conexión

Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

Árbol de productos

Inventario de productos y servicios ofrecidos por la Empresa.

Arrendador

Persona natural o jurídica que suscribe con un arrendatario un contrato de arrendamiento, sobre un inmueble urbano residencial.



Arrendatario

Persona natural que celebra un contrato de arrendamiento, en virtud del cual recibe la tenencia de un inmueble urbano residencial.

Aseguramiento de ingresos

Responsabilidad de cada Proceso de realizar el seguimiento al estado de la cartera de sus clientes, ejecutando acciones de cobro persuasivo o administrativo.

Asentamiento Subnormal

Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura urbana y en el cual las familias viven generalmente en condiciones de pobreza crítica.

Autoconsumos

Consumo de servicios públicos domiciliarios efectuado en instalaciones de la Empresa.

Auto de suspensión

Documento por medio del cual se suspende el trámite del proceso.

Auto de terminación

Auto que sirven para impulsar ordenadamente la actuación procesal, como ejemplo tenemos el auto de apertura a pruebas, el auto que ordena la expedición de copias o la entrega de títulos de depósito judicial.

Aval

El tercero que garantiza el pago de una obligación, con su firma en un documento de crédito, adquiriendo deberes solidarios junto con el avalado.

B**Bocatoma**

Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente (río, arroyo, canal o lago) y la conduce al sistema de acueducto.

Bodega

Edificación en la cual se almacenan y entregan, en grandes cantidades, los artículos de uso en el funcionamiento de cualquier instalación.

By-pass de Compuerta

Aditamento que permite el paso del agua a través de una compuerta de control, con lo



cual se logra el efecto de cabeza compensada después de ejecutadas las labores de mantenimiento de la compuerta de control adyacente.

C

Cadena de valor

Conjunto de procesos cuyo objetivo es generar valor para el cliente y usuario.

Caducidad

Es la imposibilidad jurídica causada por el transcurrir del tiempo, que tiene un acreedor para iniciar una acción judicial. La caducidad es el control oficioso que hace el Juez para admitir o no una acción judicial.

Caja de Inspección Domiciliaria

Caja localizada en el límite de la red pública de alcantarillado y la privada, que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas provenientes de un inmueble. Tiene una tapa removible y está ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

Caja de Inspección Domiciliaria de Alcantarillado

Está ubicada entre la red pública y la acometida del usuario, y recoge las aguas residuales, las aguas lluvias o las aguas combinadas provenientes de un inmueble. Se conoce también como caja de empalme.

Caja de Inspección

Conocida también como manhole, es una estructura en concreto a través de la cual se accede a la red de alcantarillado para hacerle mantenimiento, reparaciones y/o desobstrucciones.

Calibración

Proceso de ajuste de los medidores para que midan con exactitud el agua potable, la energía eléctrica y el gas natural que llega a un inmueble.

Cámara de Registro

Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.



Cambio acometida

Retiro de la tubería de acueducto o de alcantarillado en mal estado e instalación de una nueva, incluyendo los elementos como llaves o tapas que se encuentren deterioradas.

Cambio de clase de acometida

Al interior de la Empresa existen las siguientes clases de acometidas: estándar, general, controlado; el cambio de clase consiste en cambiar de una clase a otra cuando se modifique el uso de las instalaciones.

Cambio de diámetro acometida (solo acueducto)

Aumentar o disminuir el diámetro de la tubería de la acometida de acueducto debido al incremento o disminución representativa de los consumos en una instalación, por un periodo mayor a 6 meses.

Cambio medidor (acueducto)

Retirar el medidor existente e instalar uno nuevo, debido a daño del mismo, porque presenta errores en la medición de los consumos, por insuficiencia hidráulica (donde se amplía o disminuye el diámetro), por robo.

Cambio de Suscriptor

Es la actualización del nombre del suscriptor titular de una cuenta del servicio en los registros de la Empresa.

Canal de Derivación

Estructura hidráulica en hormigón, piedra, tierra u otro material constructivo, utilizado para conducir el agua desde la presa hasta las turbinas de la central.

Canales

Son los medios de comunicación a través de los cuales se establecen relaciones recíprocas del negocio, se establece un vínculo, un acercamiento productivo y un conocimiento mayor del cliente. Los canales existentes son: presencial, telefónico y escrito, este último comprende lo virtual.

Captación

Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente (río, arroyo, canal o lago) para usarla en la generación de energía eléctrica o en el abastecimiento de agua potable.

Cargo Fijo

Cobro a los usuarios de los servicios públicos por la disponibilidad de los mismos, independientemente de que los use o no. El cargo fijo se cobra en los servicios de



acueducto, alcantarillado y gas natural, a los usuarios de los estratos 3, 4, 5 y 6, y al sector no residencial (comercio e industria).

Cargos no recurrentes

Son discretos, corresponden a un concepto específico y están asociados a un producto o cuenta. Ej.: sanciones por mora, multas, financiaciones, cargos por conexión de servicios, revisión de medidores, etc.

Cargos no regulados

Valores que definen el precio de generación del servicio y el margen de comercialización del mismo (que puede ser dado tanto en porcentaje como en pesos). Aplica a energía y gas.

Cargo o cobro

Cuantificar en pesos, el cobro a un cliente por los consumos de productos o servicios prestados en un período determinado. La misma comprende: La forma de asignar el valor (fórmula de cálculo) y, el valor a asignar a cada concepto para cada cliente (tarifas) y los valores que se deben contemplar para cada concepto.

Cargo por consumo

Valor que se factura y cobra al cliente y usuario por el consumo determinado por la aplicación de las tarifas vigentes para el servicio por el número de unidades consumidas.

Cargos recurrentes

Son aquellos que se presentan en forma continua y por conceptos diferentes al uso. Ej.: cargo fijo (para el caso de aguas y gas), impuestos, etc.

Cargos por uso

Se aplican según el consumo del producto o servicio (basado en la “instancia de servicio”). Ej.: consumo de energía, agua o gas.

Cartera

Toda obligación a favor de las Empresas del Grupo EPM representada en derechos exigibles y que esté debidamente registrada en la contabilidad.

Cartera corriente

Es la deuda a favor de las empresas del Grupo EPM, que el suscriptor tiene con estas y que se cobra en la factura del mes y no está financiada.

Cartera diferida



Es la deuda a favor de las empresas del Grupo EPM que se cobra financiada, previo acuerdo con el suscriptor.

Cartera Morosa

Toda obligación a favor de las Empresas del Grupo EPM, que no ha sido pagada en la fecha límite establecida.

Cartera de difícil cobro

Se catalogan en este rubro las deudas impagas a favor de las empresas del Grupo EPM, que de acuerdo con una evaluación del riesgo de cartera se consideren de difícil recaudo, con alta probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad.

Caseta de Bombeo

Conjunto de estructuras donde se ejecutan las labores de succión e impulsión de las aguas en un sistema de bombeo. Usualmente se componen de un sistema de cribado del agua, un tanque de succión, un foso de bombas y una sala de equipos eléctricos de alimentación y de control.

Castigo de cartera

Es el reconocimiento de la extinción de la cuenta por cobrar a favor de las empresas del Grupo EPM, cuando existan obligaciones cuya recuperación no es posible por condiciones particulares del deudor. “El castigo hace alusión a una operación ante todo de orden contable, consistente en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo, medida que razonablemente puede tomar un establecimiento de crédito al cerciorarse de la irrecuperabilidad de una obligación dineraria determinada, decisión que de ninguna manera libera a la entidad acreedora del deber de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso”. (Concepto 2006064684-001 del 6 de febrero de 2007 de la Superfinanciera)

Categoría

Segmentación de los servicios suscritos que depende del uso que se le da al servicio público (residencial, comercial, industrial).

Caudal

Cantidad de agua que alimenta una central hidroeléctrica proveniente del curso de un río o de un embalse.

Ciclo

Clasificación que permite programar la toma de lecturas, la repartición de los estados de



cuenta y los procesos de facturación. Por tanto, el ciclo corresponde a una zona geográfica no necesariamente contigua y cada uno de ellos tiene varias correrías.

Cliente

Cualquier persona o entidad que tiene o podría tener una relación de negocios asociada con la propiedad, compra o uso de cualquier producto, bien o servicio que la Empresa comercialice.

Cliente legitimado

Es el propietario, suscriptor o usuario que hace parte del contrato de condiciones uniformes y que tiene interés particular en el requerimiento.

Cliente gerenciado

Cliente del segmento “empresas”, “grandes clientes” o “gobierno” que tiene asignado un ejecutivo de cuenta al interior de las empresas del Grupo EPM, que se encarga de la atención integral del mismo.

Cliente recurrente

Es el cliente que interpone los recursos de la vía gubernativa (reposición y/o apelación) cuando no está de acuerdo con la respuesta a un reclamo, pedido, procedimiento coactivo o de insolvencia.

Cobro

Es la acción que realiza el acreedor pretendiendo obtener la satisfacción de una obligación a cargo de una persona individualizada.

Cobro coactivo

Facultad entregada por la Ley 142 de 1994 a las Empresas de servicios públicos cuya naturaleza jurídica sea Industrial y Comercial del Estado para cobrar las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos sin acudir ante la rama judicial.

Cobro Extrajudicial

Es la acción de cobro por fuera de un proceso judicial, desplegada por el acreedor.

Cobro Judicial

Es la acción de cobro realizada ante los jueces de la república por el acreedor a través de un abogado, pretendiendo el pago de su acreencia a cargo de una persona individualizada.

Cobro Persuasivo

Es la invitación respetuosa y amigable que realiza el acreedor a su deudor, requiriendo el



pago de su acreencia bien sea en la gestión extrajudicial o dentro del proceso judicial.

Cobro preventivo

Son todas las acciones que incentiven la cultura de pago y que se realizan mientras la cartera se encuentra vigente, es decir, antes de materializarse la morosidad de la cuenta por cobrar.

Código de cobro

Asignación numérica con el que la Empresa identifica los inmuebles o bienes a los cuales les presta el servicio público.

Código de instalación

Número de 18 dígitos que en la zona urbana corresponde a la dirección y en zona rural a una secuencia ordenada y consecutiva para identificar cada instalación.

Collar

En acueducto, unión de empalme de la acometida a la red principal.

Colector

Es la tubería que va paralela a las quebradas para recibir las aguas residuales de las redes secundarias de alcantarillado.

Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRASB)

Unidad administrativa especial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Regula monopolios y promueve la competencia del sector, evitando abusos de posición dominante e impulsando la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, tarifas razonables y amplia cobertura.

Comité de Desarrollo y Control Social

Mecanismo de participación ciudadana a través del cual los usuarios hacen control a la prestación de los servicios públicos. Cuenta con una junta directiva y un vocal de control, quien actúa como representante ante las empresas prestadoras, las entidades territoriales y las autoridades nacionales.

Comparecer

Hacerse parte dentro del trámite de un proceso judicial.

Conexión

Es el acceso a las redes de distribución de los diferentes servicios públicos domiciliarios, tales como gas natural, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.



Conjunto residencial

Desarrollo inmobiliario conformado por varios edificios levantados sobre uno o varios lotes de terreno, que comparten áreas, servicios de uso y utilidad general como vías internas, estacionamientos, zonas verdes, muros de cerramiento, porterías, entre otros. Puede conformarse también por varias unidades de vivienda, comercio o industrias estructuralmente independientes.

Consultas

Es la petición que se dirige con el fin de obtener un concepto o manifestación de posición sobre asuntos de competencias en las empresas.

Consumidor

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

Consumo

Cantidad de kilovatios-hora de energía activa, o metros cúbicos, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el CCU.

Consumo Aforado

Unidades de consumo asignadas a un servicio suscrito, que no tiene elemento de medición, pero sí servicio.

Consumo Anormal

Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Entidad.

Consumo Básico o de Subsistencia

Es la cantidad mínima utilizada en un mes por un suscriptor y/o usuario típico para satisfacer sus necesidades básicas, sobre la cual se aplican los porcentajes de subsidios establecidos por la Ley para los estratos 1, 2 y para el 3 cuando así lo establezca la normatividad vigente.

Consumo Estimado (CE)

Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo cliente y usuario, o con base en los consumos promedios de clientes/usuarios con características similares, o con base en aforos individuales.

Consumo Facturado (CF)

Es el liquidado y cobrado al cliente y usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. Para el caso de energía, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

Consumo Medido (CM)

Es el que se determina basado en la diferencia entre la lectura actual y la lectura del período anterior registrada por el medidor, o en la información de consumos que éste registre. Para el caso de energía, cuando el equipo de medición sea del tipo indirecto o semidirecto la diferencia entre lecturas se multiplicará por el factor o factores correspondientes para calcular el consumo.

Consumo no Autorizado (CNA)

Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la Empresa o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos, o por fraude en los mismos, impidiendo que dicho consumo sea registrado por el medidor.

Consumo No Registrado (CNR)

Es el consumo del cual se ha beneficiado el suscriptor y/o usuario y que no ha sido cobrado por la Empresa ya sea por intervención en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de la Empresa o cualquier otra causa de las enunciadas en el CCU.

Consumo no Facturado (CNF)

Es el consumo del cual se ha beneficiado el suscriptor y/o usuario y que no ha sido cobrado por la Empresa, ya sea por intervención fraudulenta en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de la Empresa o cualquier otra causa de las enunciadas en el presente contrato.

Consumo normal

Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinado previamente por la Entidad, con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.



Consumo promedio

Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

Consumo Promedio Histórico (CPH)

Es el que se determina basado en el consumo histórico de los últimos seis períodos del consumo mensual normal.

Consumo Promedio Estrato (CPE)

Es el que se determina para los suscriptores y/o usuarios con medición pertenecientes a un mismo estrato en un período específico.

Constructor

Persona natural o jurídica contratada por el interesado o dueño de la edificación objeto de la conexión la cual realiza un contrato para la ejecución de las actividades asociadas a la conexión de la edificación a las redes públicas de acueducto y alcantarillado.

Contratación

Proceso planificado y sistemático dentro de la Empresa, para la adquisición de bienes y servicios para los procesos Atención Clientes, Facturación y Gestión Cartera.

Contratista

es la persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para la realización de algún trabajo

Contrato de Condiciones Uniformes

Documento a través del cual se establece la relación contractual entre los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas que los prestan. Se dice que es de condiciones uniformes porque a cambio de un precio en dinero, las empresas definen cómo y en qué forma prestarán el servicio a muchos usuarios no determinados de manera uniforme.

Contrato de Servicios Públicos

Es un contrato consensual, de suministro, en virtud del cual un Prestador de Servicios Públicos presta el servicio público a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero. El contrato podrá contener, cláusulas escritas previamente definidas por aquel para ofrecerlas a muchos suscriptores y/o usuarios no determinados, todas las condiciones, actividades, usos, costumbres, prácticas, procedimientos que se aplican de manera uniforme en la prestación del servicio y cláusulas pactadas especialmente con uno o algunos suscriptores y/o usuarios.



Contribución

Aumento a los usuarios de los estratos 5 y 6, la industria y el comercio, sobre el costo unitario de los servicios públicos, para financiar los subsidios de los estratos 1, 2 y 3. Tiene un valor máximo del 20%.

Contribución por solidaridad

Es un gravamen que los clientes/usuarios residenciales de estratos 5 y 6, así como los industriales y comerciales y no regulados pagan, por encima del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación. Este concepto está destinado a financiar subsidios, según la normatividad vigente.

Corte

Para los servicios de energía y gas es el proceso de retiro del servicio en forma permanente, es decir, el suscriptor al sufrir un proceso de corte pierde el contrato que ha suscrito con la compañía prestadora del servicio. Para los servicios de aguas es la interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. (Decreto 302 del 25-02-2000).

Corte de Servicio

Pérdida del derecho al servicio, que implica el retiro de las acometidas y de los medidores. El servicio se restablece cuando el suscriptor o usuario elimina las causas que produjeron el corte y efectúa los actos que le dan derecho a la reinstalación.

Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Corte del SPD

es la pérdida del derecho a recibir el servicio e implica retiro de acometidas y de medidores.

Costo de Prestación de Servicio

Es el costo económico de prestación del servicio denominada CU, que resulta de aplicar las fórmulas generales de costos de generación, transmisión, distribución y comercialización establecidas por las autoridades competentes, sin afectarlo con subsidios ni contribuciones.

Cuenta de cobro

Relación detallada que la Entidad remite a sus clientes, de los objetos, artículos o servicios



comprendidos en la venta de productos o servicios, con detalle de: cantidad, peso o medida, y valor o precio. El contenido de la factura de servicios públicos está reglamentado en la Ley 142 de 1994 y en resoluciones de las comisiones de regulación y decretos reglamentarios.

Cuentas de Difícil Cobro

La que no ha sido posible que sea satisfecha, no obstante encontrarse vencida.

Cuentas por Cobrar

Deudores: Corresponde a los derechos que tienen las empresas del Grupo EPM sobre sus clientes, por ventas realizadas o por la prestación de servicios.

Cupón

Número de registro que identifica el documento generado para permitir el recaudo de las cuentas de cobro. Tanto los estados de cuenta como las cuentas de cobro tienen cupón asociado.

Cuneta

En alcantarillado, canal ubicado entre el sardinel y la calzada de una calle, destinado a conducir las aguas lluvias hacia los sumideros.

CREG

Comisión de regulación de energía eléctrica y gas combustible.

CRA

Comisión de regulación de agua potable y saneamiento ambiental.

D

Daño

Deficiencia en la prestación de los servicios o avería en el sistema de distribución del servicio de aguas, energía o gas.

Daño interno

De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del decreto modificatorio del decreto 302 del 2000 es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Debido Cobrar



Estado al que ingresan todas las instalaciones, una vez vencida y no cancelada la séptima factura, hecho que implica el retiro de facturación y el corte del servicio, es decir, la terminación del contrato, lo que a su vez puede conllevar al retiro de la acometida y su contador

Debido proceso

Principio y derecho constitucional consagrado en el artículo 29 de la Carta Política que guarda relación directa con el derecho a la defensa y que se rompe en la medida en que se omite un procedimiento procesal o se viola sustancialmente una norma. Hacen parte del debido proceso el derecho a la defensa, el de contradicción de la prueba, el consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el de petición consagrada en el artículo 23 de la Constitución Nacional.

Decisión empresarial

Acto administrativo expedido por la Entidad en ejercicio de una función pública.

Defraudación de fluidos

Es un delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal y definido por este así: Aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Dependencia responsable

Dependencia responsable por la toma de decisiones para el estudio e implantación de una acción correctiva o preventiva.

Derecho de Petición

Es un derecho de carácter fundamental con protección constitucional (Artículo 23 Constitución Política) del cual gozan todas las personas que buscan de una autoridad, organización o institución privada, una respuesta o un pronunciamiento de fondo en relación con un asunto de su interés.

Derrame Adicional

Es el vertimiento que se genera por el aprovechamiento de un abasto propio y que va a las redes de alcantarillado de la empresa.

Derrame de Alcantarillado

Caída de las aguas residuales desde el inmueble, pasando por su red interna y hacia el exterior del mismo.



Desenglobe

Legalización de varias matrículas de una propiedad después de haber dividido una propiedad más grande.

Desviación significativa del consumo

Se entiende por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores a los considerados en la tabla que se encuentra incorporada en este Contrato.

Deterioro

Se refiere a las pérdidas dadas por indicios de eventos históricos que llevaron a determinar que efectivamente ocurrió una pérdida.

Deudas de difícil cobro

Son aquellas deudas que tienen más de siete (7) meses de vencidas o cuando se envían a cobro jurídico.

Con una apreciación jurídica, son aquellas obligaciones con alta probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad, por carecer de título ejecutivo; o existiendo éste, el deudor no contare con patrimonio susceptible de medidas cautelares que aseguren el pago.

Deudor principal

Quien primeramente debe responder por una obligación antes las empresas del Grupo EPM.

Deudor solidario

Quien con otro u otros deudores se obligó a responder en un mismo grado con éstos, por lo cual el acreedor puede efectuar el cobro a cualquiera de ellos, con el deber de tener que cancelar la obligación quien sea requerido para tal fin.

Deudores

Son las personas naturales o jurídicas que adeudan a las empresas del Grupo EPM cuentas por cobrar. El deudor es el “sujeto pasivo” de la relación, porque sobre él recaen los pasivos de la obligación.

Deudores masivos

Son los deudores de cuentas por cobrar originadas en la prestación de los servicios

domiciliarios y conexos, y la financiación de los mismos.

Devolución

Procedimiento mediante el cual se hace el reintegro parcial o total de los dineros cancelados por el cliente cuando se resuelve una reclamación a su favor.

Diagnóstico Ambiental de Alternativas (DAA)

Suministra la información requerida para evaluar y comparar las diferentes opciones bajo las cuales sea posible desarrollar un proyecto, obra o actividad, con el fin de optimizar y racionalizar el uso de los recursos ambientales y evitar o minimizar los riesgos, efectos e impactos negativos.

E

Edificio o conjunto de uso comercial

Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados al desarrollo de actividades mercantiles, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

Edificio o conjunto de uso mixto

Inmuebles cuyos bienes de dominio particular tienen diversas destinaciones, tales como vivienda, comercio, industrias u oficinas, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

Edificio o conjunto de uso residencial

Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados a la vivienda de personas, de acuerdo con la normatividad urbanística vigente.

Efectividad

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

Eficacia

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios

Personas naturales o jurídicas que tienen como objeto social la prestación de uno o varios servicios públicos domiciliarios, o la realización de una o más actividades complementarias a ellos.

Empresa de Servicios Públicos Mixta

Es aquella en cuyo capital la nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

Empresa de Servicios Públicos Oficial

Es aquella en cuyo capital la nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen el 100% de los aportes.

Empresa de Servicios Públicos Privada

Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

Empresas del Grupo EPM

Todas las empresas del grupo EPM en el territorio nacional que están actuando con esquema de involucrado operativamente.

Equipo de Succión-Presión

En alcantarillado, maquinaria o carro utilizado para desobstruir redes.

Equipo de trabajo

Conjunto de personas comprometidas con el cumplimiento de unos objetivos comunes, un enfoque de trabajo y unas metas de desempeño; generalmente está compuesto por integrantes de diferentes disciplinas.

Estado de cartera

Valor adeudado por el cliente por servicios prestados por la Entidad.

Estado de corte

Indica si el servicio está o no suspendido por el pago. El servicio se factura de acuerdo con el estado en que se encuentre.

Estado de cuenta

Documento que se genera para el cobro de los diferentes servicios de un suscriptor. Agrupa las cuentas de cobro de un mismo periodo de facturación.



Estado de suspensión

Indica si el servicio suscrito está o no suspendido temporalmente a solicitud del cliente.

Estado del servicio

Indica si el servicio suscrito está activo para la facturación o no. Un servicio puede estar activo para facturación sin estar instalado o puede estar instalado sin estar activo para facturación.

Estado financiero

Indica la condición financiera en que se encuentra el suscriptor ante la Entidad con respecto a los servicios prestados por esta. Ejemplo tiene deuda, está a paz y salvo.

Estándares operativos y técnicos

Parámetros (de tiempo y calidad) establecidos por dependencias de la Entidad, para la atención de los requerimientos del cliente.

Estratificación Socioeconómica

Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio-bajo; 4, medio; 5, medio-alto; 6, alto). También se define como:

- El instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística DANE, los municipios a través de las oficinas de Planeación o la entidad autorizada para tal fin.
- O como la correspondencia dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes y ejecutadas por la autoridad competente, que sirve para determinar, entre otras, si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios



Estrato socioeconómico

Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera directa mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por Planeación Nacional y los parámetros definidos por la autoridad competente.

Estructura

Conjunto de elementos que conforman un sistema capaz de resistir la acción de diferentes fuerzas o efectos. Esos elementos comúnmente son los cimientos, columnas, vigas, placas, viguetas, pórticos, muros.

Estructura de Captación

Estructura de la aducción, con formas geométricas especiales, mediante cual entra el agua en forma controlada a un conducto.

Estructura tarifaria y costos

Estructuración de tarifas se refiere a la definición de los diferentes rubros de ingreso de un producto y su forma de cobro, mientras que la estructuración de los costos es la identificación de los diferentes componentes de costo asociados a un producto y la forma en que se calculan.

Estudio de Impacto Ambiental (EIA)

Instrumento de planificación ambiental para la toma de decisiones sobre el desarrollo de acciones o proyectos. Lo exige la autoridad ambiental para definir las medidas de preservación, mitigación, control, corrección y compensación de los impactos y efectos ambientales de un proyecto, obra o actividad.

Evento de morosidad o incumplimiento

Es el evento definido en días de morosidad o número de cuentas vencidas en el cual se considera que una vez una cuenta alcanza este estado ya no se normaliza.

Excepciones

Son los argumentos utilizados por quien es ejecutado para su defensa dentro del proceso jurídico.

Expediente

Carpeta donde se almacenan los documentos relacionados con la gestión de cobro de cada individuo.



F

Factibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado:

Documento en donde la Empresa indica la factibilidad y se dan las condiciones para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, para un predio definido por el solicitante.

Facturación

Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

Facturación especial integrada

Ciclo especial de facturación donde se agrupan todos los servicios públicos de las instalaciones que tiene un cliente y usuario en una sola suscripción (contrato) para facilitar su pago.

Factura de Servicios Públicos

Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Art.14.9. Ley 142 de 1994).

Facturador

Sistema de información utilizado para liquidar y generar las facturas por concepto de servicios públicos domiciliarios.

Falla en la Presentación del Servicio

Incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio. Cuando se presenta una falla, el usuario tiene derecho a las reparaciones que esto le ocasione, como el no pago del cargo fijo si la falla se presentó continuamente en un periodo de 15 días o más, y la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Financiación

Facilidad de pago de una deuda a través de pagos periódicos de cuotas que incluyen capital e intereses de la obligación.

Flocurador

Equipo diseñado para la operación de coagulación de plantas de tratamiento de agua.

Fórmulas Tarifarias



Metodologías de costos y tarifas expedidas por las comisiones de Regulación con base en los cuales se obtienen los costos de prestación de los servicios públicos.

Foso de Bombas

Recinto donde se ubican los equipos de bombeo.

Fuerza mayor o caso fortuito

Factores ajenos a la voluntad de la Entidad, que la eximen de toda responsabilidad en el evento de un hecho dañoso.

Fuga

Cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

Fuga Imperceptible

Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga Perceptible

Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

G

Garantía

Documento o contrato mediante el cual se asegura el cumplimiento de una obligación, que busca mitigar el riesgo de incumplimiento en el pago por parte del cliente o usuario.

Geófono

Instrumento utilizado para detectar fugas imperceptibles en un inmueble.

Guía

Documento donde se dan indicaciones, se describe o detallan las actividades o pasos para realizar el registro o consulta de información en los aplicativos.

Guión

Es un texto en que se expone, con los detalles necesarios para la atención de un cliente a través del canal telefónico, la forma de saludar, de despedirse, las preguntas filtro e

información necesaria para la prestación del servicio. En el guion se incluye el paso a paso a realizar en los sistemas de información para agilizar la atención de la llamada.

H

Horas hábiles

Horas en días no festivos, de 0 a 24.

I

Impacto Ambiental

Cualquier alteración en el sistema ambiental físico, químico, biológico, cultural y socioeconómico que pueda ser atribuido a actividades humanas relacionadas con las necesidades de un proyecto.

Indexación

Incremento mensual determinado por las comisiones de Regulación que reconoce a las empresas el efecto negativo de la inflación en los ingresos y permite mantener el poder adquisitivo de las tarifas cobradas. Es por efecto de la indexación que los servicios públicos aumentan un poco de un mes a otro, así el consumo haya sido el mismo.

Instalación

Agrupación de cuentas por servicio, se imprime a ese nivel y está asociada a una dirección de nomenclatura de instalación de los servicios.

Instalaciones Internas o Red Interna

Conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para Unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

Instalaciones Legalizadas

Son aquellas que han cumplido con los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y que tienen vigente un Contrato de Condiciones Uniformes. Tienen un medidor individual o colectivo, el cual se lee periódicamente, y se factura dependiendo de la lectura realizada. Las instalaciones legalizadas se clasifican en estratos socioeconómicos para los usuarios residenciales, y en sectores industrial, comercial, oficial y exento, para los usuarios no residenciales.

Instalaciones no Legalizadas



Aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos, y que pueden tener o no medición individual.

Instructivo

Documento que describe paso a paso las acciones que se deben seguir para efectuar una actividad. El instructivo debe suministrar información sobre quién, cómo, dónde y cuándo se realizan las actividades.

Instrumentación

Colección de instrumentos o su aplicación para observar, medir, controlar o combinar varias de estas acciones.

Instrumento

Dispositivo usado directa o indirectamente para medir y/o controlar una variable. El término incluye elementos primarios, elementos finales de control, dispositivos computacionales y dispositivos eléctricos, como anunciadores, interruptores y pulsadores.

Instrumento de Medición

Dispositivo destinado a efectuar una medición, solo o en conjunto con equipos complementarios.

Insumos

Entradas que requiere el proceso para generar un resultado. Pueden ser materias primas, partes componentes, elementos o información.

Interceptor

Tubería de gran tamaño que va paralela a ambos lados de quebradas o ríos para recibir el agua que llega de los colectores y llevarla hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Interés de mora

Remuneración que debe reconocer el cliente/usuario por el valor de la factura no pagada a su vencimiento.

IPC

Índice de precios al consumidor. Es un indicador de la situación económica actual de un país; representa la variación de los precios de los bienes y servicios por los hogares. Permite estudiar y observar mes a mes la evolución de la inflación.

L



Laboratorio de calibración

Dependencia de la empresa certificada y/o acreditada por autoridad competente, la cual es destinada, principalmente, para la verificación de la calibración, funcionamiento y la idoneidad de los equipos de medición y sus componentes, inherentes y accesorios.

LAC

Línea de atención al cliente, canal telefónico.

Lectura

Registro tomado del medidor, que sirve como base para determinar el consumo.

Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios)

Disposiciones legales a través de las cuales se regula en Colombia la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Libertad Regulada de Tarifas

Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

Libertad Vigilada de Tarifas

Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

Liquidación judicial

Busca la liquidación pronta y ordenada, para el aprovechamiento del patrimonio del deudor.

Liquidación voluntaria

Es la terminación de manera voluntaria de la sociedad y por ello el liquidador tiene autonomía absoluta para manejar los dineros de la sociedad o por el contrario debe contar con el asesoramiento, fiscalización y aval de la junta directiva y el revisor fiscal.

Llave de Contención

En acueducto, la llave que se encuentra después del medidor y que permite que el agua llegue a la instalación. Se conoce también como llave manual o de paso.



Llave de Incorporación

En acueducto, la llave que se encuentra entre el collar de la red principal y la acometida, que permite el paso del agua hacia ésta.

M

Macromedición

En acueducto, sistema de medición de grandes caudales a través del cual se totaliza la cantidad de agua que ha sido tratada en una planta de potabilización y la que se está transportando por la red de distribución.

Macromedidor (Medidor de balance)

es el equipo general de medida que la Empresa instala en cada transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios clientes/usuarios. .

Manhole

Ver caja de inspección.

Mantenimiento

Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o redes de los servicios públicos para prevenir daños y/o repararlos cuando se produzcan.

Mantenimiento Predictivo

Comprende las intervenciones realizables a una unidad generadora en estado de operación o servicio (on line).

Mantenimiento Preventivo

Intervenciones y acciones de tipo preventivo que se le hacen a una unidad generadora. Para ejecutarlas se requiere que el equipo esté fuera de servicio (off line).

Medición

Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el suministro de los servicios públicos y los consumos de los usuarios.

En acueducto también se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

Medida cautelar

Acto procesal del órgano jurisdiccional adoptado en el curso de un proceso de cualquier



tipo o previamente a él, ha pedido de interesados o de oficio, para asegurar bienes para hacer eficaces la sentencia de los jueces.

Medidas de Compensación

Acciones dirigidas a resarcir y a retribuir a las comunidades, regiones, localidades y al entorno natural por los impactos o efectos negativos generados por un proyecto, obra o actividad, que no puedan ser evitados, corregidos, mitigados o sustituidos.

Medidas de Corrección

Acciones dirigidas a recuperar, restaurar o reparar las condiciones del medio ambiente afectado por un proyecto, obra o actividad.

Medidas de Mitigación

Obras o actividades dirigidas a atenuar y a minimizar los impactos y efectos negativos de un proyecto, obra o actividad, sobre el entorno humano y natural.

Medidas de Prevención

Obras o actividades encaminadas a prevenir y a controlar los posibles impactos y efectos negativos que pueda generar un proyecto, obra o actividad, sobre el entorno humano y natural.

Medidor

Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo del servicio público. Para el caso de energía, es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

Medidor de control

Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

Memorias de cálculo de acueducto y alcantarillado

Informe de cálculos hidráulicos efectuados por el cliente y usuario, para justificar los diámetros de las redes de acueducto y alcantarillado sometidas a aprobación de la Empresa. En ocasiones se deben presentar cálculos estructurales, esto es cuando en el proyecto están involucrados otro tipo de estructuras.



Modelamiento de procesos

Técnica mediante la cual un proceso se descompone en niveles. Los componentes de cada nivel se relacionan y tienen un fin común. La jerarquía es la siguiente:

- Macroproceso: conjunto de procesos
- Proceso: conjunto de subprocesos
- Procedimiento: conjunto de actividades
- Actividad: conjunto de tareas específicas
- Tarea: conjunto de acciones

Modificación de valores facturados

Procedimiento mediante el cual se le hace el descuento parcial o total del monto facturado por un bien o servicio al cliente cuando se resuelve una reclamación a favor del mismo.

Mora

Se considera como la falta de pago oportuno de acuerdo a la fecha estipulada en la factura de cobro, que autoriza a la Empresa para tomar las acciones que considere necesarias, tendientes a exigir el pago, la mora genera la suspensión del servicio y el cobro de intereses.

N

Niple

En acueducto y alcantarillado, pedazo de caño roscado en ambos extremos que sirve para unir dos tubos.

No conformidad

No cumplimiento de un requisito especificado del sistema de calidad o el no cumplimiento de la Norma NTC-ISO 9001: 2000; el no cumplimiento se puede presentar en el producto o en el proceso.

Nomenclatura

Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad municipal para identificar un inmueble de otro.

Norma de Calidad del Agua Potable

Conjunto de valores de referencia admisibles para algunas características presentes en el agua potable, que proporcionan una base para estimar la calidad de la misma.

Normalización

identificación, evaluación, diseño, documentación, implantación, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos y sus resultados.

Normatividad

reglamentación interna y externa que regula la prestación del servicio y las relaciones de la empresa con los clientes.

Notificación

Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del suscriptor y/o usuario y/o propietario las decisiones adoptadas por la Empresa basada en las condiciones uniformes del contrato, podrán efectuarse de manera personal, por edicto y por conducta concluyente.

Notificación personal

Es el procedimiento mediante el cual se da a conocer un Acto Administrativo directamente al interesado o al apoderado.

Notificación por aviso

Es el procedimiento mediante el cual se da a conocer un Acto Administrativo, por correo o a través de publicación en un sitio visible o en la página WEB, cuando no es posible realizar la notificación personal.

Número de identificación del usuario

Es el número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los usuarios conectados a su sistema.

O

Objeto de impacto

Elemento del entorno interno o externo que puede afectarse si llegara a materializarse un riesgo, cuya afectación podría comprometer el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el cumplimiento de los compromisos asumidos con los diferentes grupos de interés, por lo cual debe ser valorado y protegido.



Observación

Declaración de un hecho, sustentada en evidencia objetiva y que no se constituye en una no conformidad, pero puede inducir a la presentación de la misma.

Obstrucción

En acueducto y alcantarillado, es la restricción en el paso del agua a través de los tubos que la transportan. Se presenta principalmente por acumulación de basura, grasas, desechos u otros residuos sólidos que se acumulan o solidifican.

Oferta

Condiciones de pago, precios, condiciones de entrega que se establecen a través de decretos o se construyen para grandes clientes.

Oficina de Atención al Cliente

Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las pedidos, peticiones, reclamaciones y quejas que presentan los usuarios, suscriptores actuales o suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la empresa.

One World

Sistema ERP, encargado del manejo de información contable, de presupuesto, de almacenes (inventario, activos), mantenimiento, entre otros.

Para el sistema prepago se encarga del inventario de los equipos de medida prepago y medidores testigo entregados a los clientes en el proceso de instalación del servicio. Soporta la gestión de los costos y maneja los hechos económicos generados en los procesos de la prestación del servicio.

Orden de servicio (daño, queja, petición y asesoría)

Orden de revisión o trabajo para atender un daño, queja, petición o asesoría.

Orientación al cliente y usuario

enfoque estratégico que direcciona los procesos internos y resultados de la organización hacia la solución de las necesidades del cliente.

P**Pagaré en blanco**

Documento de contenido crediticio, que extiende y entrega una persona a otra, mediante



el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.

Pedido

Conjunto de transacciones asociadas a compras o adquisición de productos y solicitudes para la instalación de servicios públicos domiciliarios. Ejemplo: solicitud de acueducto, alcantarillado, energía o gas.

Período de consumo

Es el término transcurrido entre dos (2) lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, tomando como referencia por la Entidad para la determinación de consumos y su facturación.

Período de Facturación

Lapso de tiempo que transcurre entre una lectura y otra, para poder facturar los servicios prestados por la entidad y a los cuales se les puede liquidar consumo.

Perito evaluador

Auxiliar de la justicia nombrado por un Juez para rendir un dictamen pericial consistente en la valoración económica de un bien mueble o inmueble.

Petición

Conjunto de transacciones asociadas a la prestación del servicio, tales como suspensión del servicio, retiro de postes, entre otras. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estados de transacciones. Ejemplo: Solicitud para servicios especiales, trasladar un medidor, solicitud para cambio de tarifa, explicación de un cobro o aclaración de la factura.

Petición de documentos

Solicitud mediante la cual se pretende examinar y/o obtener copia de documentos que tenga en su poder la Entidad y que no estén sujetos a reserva por la Constitución Política o la Ley.

Petición de información

Solicitud en la cual se busca obtener acceso a la información que reposa en la empresa, siempre y cuando la misma no esté sujeta a reserva por la Constitución Política o la Ley.

Peticiones en interés general

Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de la Entidad, sobre un asunto que interesa o involucra a la comunidad en general o a un sector amplio de esta.



Peticiones en interés particular

Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de la Entidad, sobre un asunto que interesa únicamente a peticionario o a un número de personas claramente identificado o identificable.

Plan de Manejo Ambiental (PMA)

Conjunto detallado de actividades que, producto de una evaluación ambiental, están orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Incluye los planes de seguimiento, monitoreo, contingencia, y abandono según la naturaleza del proyecto, obra o actividad.

Plan de Mercadeo (estrategias asociadas a variables de mercado, proyectos no planificados)

Documento en el que a partir del análisis de la situación actual de un negocio (tanto interna como de su entorno), y de la competencia, se definen los objetivos de mercado y ventas que se espera alcanzar en determinado periodo de tiempo (generalmente un año), así como las estrategias para alcanzarlos y las acciones que se deben realizar, con su respectivo cronograma y responsables, que garanticen la implementación de tales estrategias. El plan de mercadeo es congruente con el plan estratégico de la empresa.

Plan de negocio por producto

Información ordenada y sistemática que detalla los aspectos operacionales y financieros de un producto o servicio. Permite además determinar anticipadamente donde queremos ir, donde nos encontramos y cuanto nos falta para llegar a la meta fijada. Permite entender mejor el producto o servicio, determinar cuáles son sus metas y objetivos, anticipar posibles problemas y fallas, clarificar de dónde vendrán los recursos financieros y disponer de ellos.

Plan Maestro de Acueducto o Alcantarillado

Plan de ordenamiento de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado de una ciudad o localidad para un horizonte de tiempo determinado.

Planta

Conjunto de construcciones e instalaciones destinado a transformaciones o a producciones industriales.

Planta de Tratamiento de Agua Potable

Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos de



Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

Conjunto de obras, instalaciones y procesos para efectuar los procesos de tratamiento de las aguas residuales.

Plazo

Término acordado para el pago de una obligación

Población Servida

Número de habitantes servidos por un sistema de recolección y evacuación de aguas residuales.

Porcentaje de irrecuperabilidad

Corresponde al porcentaje del valor no recuperado que puede tener una cuenta en estado de incumplimiento, un año después desde el momento del análisis.

Potencial cliente

Persona natural o jurídica que ha iniciado trámites para convertirse en cliente y usuario del servicio público.

Pozo

Compartimiento o depósito excavado bajo la superficie de la tierra.

Pozo Séptico

Tanque ubicado al final de un sistema de recolección de aguas residuales domésticas, que cumple funciones de sedimentación de los materiales sólidos de dichas aguas, cuya materia orgánica se reduce en forma anaeróbica dentro del mismo.

PQR - Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Se entiende por PQR, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en desarrollo del Contrato de Servicios Públicos.

Precio

Es el costo fijado por la empresa a los productos de valor agregado.

Principios de gestión de la calidad

Enfoque al cliente y usuario, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en



hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
Norma NTC-ISO 9000.

Probabilidad de morosidad o incumplimiento

Es la probabilidad que tiene una cuenta de llegar al estado de incumplimiento un año después desde el momento del análisis.

Procedimiento

Definición y ordenamiento lógico de las acciones requeridas para cumplir con un proceso o actividad. Contempla el quién y el cómo se realiza, así como la normatividad que lo soporta.

Proceso

Sucesión de actividades interdependientes orientadas a la transformación de insumos entregados por un proveedor, para la generación de un producto con valor agregado que satisface las necesidades de un cliente. Es el qué se hace.

Procesos principales

Procesos que contribuyen directamente con la generación de valor al cliente.

Procesos soporte

Procesos que operan transversalmente, apoyando con acciones el desarrollo de los procesos principales.

Producto no conforme

Bien producido o servicio prestado que no cumple con los requisitos especificados. Incluye la falta de prestación de servicio.

Producto o servicio

Es la solución que la empresa entrega a sus clientes como respuesta a sus requerimientos. Esta puede ser la habilitación de un servicio o la entrega de algún producto o de información requerida.

Programa

Secuencia repetitiva de acciones que definen el estado de salidas relacionadas con los valores dados por las entradas.

Programa cíclico

Herramienta fundamental para controlar el proceso de Facturación ajustado a los decretos de las comisiones reguladoras.



Propietario

Persona que tiene la titularidad del dominio sobre un bien inmueble.

Provisión

Se define como la pérdida posible, determinada por la probabilidad de ocurrencia del evento de incumplimiento, y para la cual se destina una partida financiera con el fin de prever ese posible hecho.

Provisional

Servicio que se presta en forma temporal.

Q**Queja**

Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por cualquier persona, con motivo de una irregularidad, prestación deficiente de un servicio o incumplimiento de una obligación, así como la inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o de las empresas contratadas que prestan servicios para el Grupo EPM.

R**Recargo por Mora**

Interés que el usuario debe pagar por el no pago oportuno de las facturas.

Realzar o profundizar el medidor

Mover el medidor de acueducto hacia arriba o hacia abajo dentro de la misma caja.

Reclamación

Solicitud del suscriptor o usuario para que la empresa prestadora revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos domiciliarios y tome una decisión final o definitiva sobre el asunto, conforme a los procedimientos previstos en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la Ley 142 y en el Código Contencioso Administrativo.

Reclamo

Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con



los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1437 de 2011.

Reconexión

Es el restablecimiento del SPD a un inmueble al cual se le había suspendido (para el caso de energía o gas) o cortado (para el caso de agua).

Recurso

Es la solicitud mediante la cual el usuario o suscriptor busca que se revisen decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, en los casos en que la ley admite este mecanismo.

La empresa dispone de 15 días hábiles para responder las peticiones, quejas y recursos. Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable para él. Esto se denomina silencio administrativo positivo.

Recurso de apelación

Es el recurso que normalmente otorga la ley para controvertir las decisiones de la Entidad, que se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante el colaborador que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición.

Recurso de queja

Recurso facultativo del cliente en donde solicita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisar la negativa de la Empresa en conceder el recurso subsidiario de apelación. De este se podrá hacer uso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que no conceda o rechace el recurso de apelación y presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Recurso de reposición

Es el recurso que se presenta ante el mismo colaborador de la Entidad que produjo la decisión o profirió el acto.

Red de uso general

Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.

Red Externa

Redes primarias, secundarias y acometidas accesorios y tuberías que conforman el



Red Interna

Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Artículo 14-16 ley 142/94).

Red Interna o Instalaciones Internas

Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. En el caso de los suscriptores y/o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominio y en general para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

Red Local

Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

Red Local de Alcantarillado Combinado

Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad, al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Reestructurar

Proceso mediante el cual se modifican los términos de una obligación, usualmente el plazo y la tasa de interés, derivados de la variación en la capacidad de pago del deudor, quien manifiesta interés en cumplir con el pago de la misma.

Refacturación

Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

Registro de corte o Llave de corte

Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

Regulación de los servicios públicos domiciliarios

La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la



Constitución y de esta ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.

Reinstalación

Es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había efectuado el corte del SPD (para el caso de energía o gas) o la suspensión del mismo (para el caso de agua).

Para aguas es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. (Decreto 302 del 25-02-2000).

Reja

Entramado rectangular auto-portante de varillas planas o cilíndricas que se usa para impedir la entrada de basuras en un conducto.

Reja Coladera

Rejilla dispuesta en la bocatoma o torre de captación para impedir el ingreso de cuerpos flotantes o en suspensión en la conducción hidráulica, que podrían dañar las tuberías o las turbinas.

Rejilla

En alcantarillado, reja o tapa del sumidero, proyectada con barras transversales o paralelas a la dirección de la corriente de las aguas lluvias.

Rellenos Sanitarios

Terrenos adecuados para el almacenamiento definitivo de basuras domésticas.

Remanentes

Dineros o bienes que pueden llegar a quedar luego de terminarse un proceso jurídico y que fueron solicitados por otro acreedor.

Remate

Diligencia judicial en la que se pone en venta por pública subasta los bienes previamente secuestrados, con el objetivo que con el dinero recaudado se pague la obligación ejecutada.

Reorganización empresarial

Pretende a través de un acuerdo, preservar empresas viables y normalizar sus relaciones comerciales y crediticias, mediante su reestructuración operacional, administrativa, de activos o pasivos.



Repartida

Entrega puerta a puerta de los documentos de cobro expedidos por la Entidad con sus anexos.

Reproceso

Acción tomada sobre un bien o material no conforme, para convertirlo en aceptable para la utilización prevista.

Requerimiento

Es la necesidad del cliente, la cual se hace expresa a través de los canales de comunicación establecidos por la Empresa para tal fin.

Reserva

Cantidad conocida de un recurso explotable con las condiciones económicas y técnicas del momento.

Riesgo

Posibilidad de que se materialice un evento que pueda generar afectación sobre un objeto de impacto.

Saldo expuesto

Corresponde a la suma del saldo en capital, intereses y otros cargos que tenga la cuenta al momento de calcular la provisión.

Saneamiento básico

Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

Secuestre

Particular designado por el Juez de la Lista de Auxiliares de la justicia, para hacerse cargo de la custodia y conservación de los bienes objeto de medida cautelar.

Sentencia

Decisión judicial que resuelve la situación jurídica objeto del proceso.

Servicio comercial

Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.



Servicio de agua en bloque

Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

Servicio de conexión

Conjunto de actividades a cargo del cliente, mediante las cuales se realiza la Conexión. Estas actividades incluyen entre otros, los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del Medidor y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del Medidor de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del Medidor de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.

Servicio especial

Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

Servicio industrial

Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio no Residencial

Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

Servicio oficial

Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos y orfanatos de carácter oficial.

Servicio provisional

Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Servicios públicos

Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica la ley 142/1994.



Servicios Públicos Domiciliarios

Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo.

Servicio Público Domiciliario de Acueducto

Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Silencio Positivo o Silencio Administrativo Positivo

De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, es la presunción o ficción legal por virtud de la cual, transcurrido más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la reclamación, sin que la Empresa hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del suscriptor y/o usuario, salvo que sea contrario a la Ley. Es decir, cuando la Entidad no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un suscriptor o usuario, dentro del término establecido, se entiende que la decisión es favorable al peticionario

Silletas

Elementos sobre los cuales se apoya cada cierto tramo una tubería de presión.

Sincronización

Procedimientos secuenciales que se ejecutan para sincronizar la unidad al sistema eléctrico de potencia.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Identifica políticas, procedimientos y recursos para cumplir y mantener un gerenciamiento ambiental efectivo, lo que conlleva evaluaciones rutinarias de impactos ambientales y el compromiso de cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en el tema. Es también la oportunidad de continuar mejorando el comportamiento ambiental.



Sistema de Información

Soporte informático de todo el proceso de atención de los requerimientos. Permite el registro y actualización de todas y cada una de las actividades realizadas para la solución de los mismos.

Sistema de Información One World

Contiene todos los activos productivos asociados al proceso mediante el cual se crea, programan y almacenan todos los ordenes de trabajo elaboradas para atender trabajos con el fin de observar su comportamiento y las inversiones realizadas.

Solicitud

Conjunto de transacciones asociadas a la iniciación o modificación en la prestación del servicio, como solicitud de activación de servicio, suspensión temporal del servicio, retiro de postes, poda de árboles, reubicación del medidor, etc. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estados de transacciones. Ej., solicitud para cambio de tarifa, explicación de un cobro, aclaración de la factura, solicitud de una revisión.

Solidaridad

Una vez celebrado el contrato serán solidarios en los derechos y obligaciones el propietario o el poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio público.

SPD

Servicio Público Domiciliario.

SSPD

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Subsidio

Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo unitario de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento que pueden recibir, en el valor de la factura, los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES -usuarios- de menores ingresos que se encuentren ubicados en los estratos 1,2 y 3, denominado subsidio sobre el consumo de subsistencia.

Sugerencia

Propuesta o recomendación que formula un cliente, encaminada al mejoramiento de los servicios.

Sumidero



Estructura que se utiliza para recoger las aguas lluvias que llegan a las cunetas de las vías. Se encuentra empalmada a las cámaras de inspección (manholes) de la red de alcantarillado. También se conoce como caja pluvial.

Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (SSPD)

Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina.

Suscriptor

Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial

Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios.

Suspensión del Servicio

Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en las demás normas concordantes.

Suspensión del Servicio

Es la interrupción temporal del servicio por falta de pago o por otras causas previstas en el contrato de condiciones uniformes o en cualquiera de las disposiciones vigentes relativas a los SPD.

T

Taludes

Terrenos de fuerte pendiente que hacen parte de una estructura o están próximos a ella.

Taludes de Embalse

Terrenos pendientados en las áreas próximas la superficie del agua de un embalse.

Taller

Edificación en la cual se ejecutan labores de reparación y ensamblaje de toda clase de automotores.

Tanque

Estructura que almacena las aguas que llegan de la planta de potabilización. El tanque es el que proporciona el servicio al sector donde se encuentra ubicado.



Tanque De Almacenamiento Anti-Incendio

Depósito en el cual se almacenan aguas que eventualmente pueden utilizarse para la extinción de un incendio.

Tanque de Almacenamiento de Agua Potable

Depósito En El Cual Se Almacenan Aguas Aptas Para El Consumo Humano.

Tanque de Bombeo

En acueducto, tanques que surten a otros ubicados geográficamente más arriba. Para ello requieren de un sistema de bombeo que facilite la llegada del agua a estos tanques y, por ende, la distribución del servicio en dichos sectores.

apón

Elemento para taponar la entrada en un conducto a presión.

Tarifas

Es la valoración fijada a los productos de servicios públicos, cuyo insumo para su cálculo es generado por una entidad regulatoria (CRA, CREG, CRT).

1. Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio.
2. Tarifas de consumo: costos económicos que resultan de prestar el servicio.
3. Tarifas de conexión: costos de conexión y/o recuperación en inversiones de infraestructura.
4. Otros cobros:
 - Reconexión: costos ocasionados por la suspensión del servicio.
 - Reinstalación: costos originados en el corte y terminación del Contrato de Condiciones Uniformes.
 - Intereses de mora: ocasionados por el no pago oportuno de las facturas.
 - Sanciones: por el uso no autorizado del servicio.
 - Costo de medidores, acometidas, etc.: bienes que suministran las empresas de servicios públicos.

Tasa de interés

es el precio del dinero que debe pagar el cliente/usuario en razón de la financiación o reestructuración.

Traslado de acometida

Mover el sistema de medición (caja, tapa, medidor y llaves) ya sea prolongando o recortando la acometida en la misma línea, o llevando el sistema de medición hacia un lado una distancia que no conlleve cambiar la toma.

Tubería

Ducto de sección circular para el transporte de agua y gas.

U**Usuario**

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor..

Usuario de Bajos Ingresos

El que está clasificado en el estrato 1 ó 2 de la estratificación socioeconómica, y eventualmente en el 3.

Usuario Regulado

Es aquella persona propietaria, usuaria, tenedora, poseedora, suscriptor y/o arrendataria de un inmueble que no puede escoger o negociar tarifa con la empresa y tiene que sujetarse a la establecida por la autoridad competente para los clientes en general.

Usuario No-Regulado

El precio del servicio se realizará a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.

Usuarios no Residenciales

Los que se clasifican en comercial industrial, oficial, provisional, especial y bloque.

Usuarios Residenciales

Personas que forman parte de los núcleos familiares que se benefician con la prestación de los servicios públicos.

V

Válvula

Elemento cuya función es regular o limitar la presión del flujo de un servicio público en un sector, o dentro de las mismas redes de conducción y/o distribución en su trayecto

Válvula de Purga

Válvula de compuerta normal que se coloca en los cambios de dirección vertical de cualquier conducto en los cuales se generan los puntos más bajos entre dos tramos consecutivos. La válvula da acceso al punto más bajo dentro de la sección del conducto y permite la extracción de materiales que se acumulan el fondo.

Viabilidad

Posibilidad de llevar a cabo un proyecto o instalación de los servicios públicos domiciliarios, es decir que se pueda ejecutar y dar la continuidad que precisa.

Viaducto de Tubería

Estructura aérea que soporta la tubería que cruza una vía o un cauce.

