

GLOSARIO

ACOMETIDA. Derivación de la red local que llega hasta el registro de corte del inmueble. Permite al usuario abastecerse del servicio público y debe ser pagada por él. En edificios de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro de corte general. (Artículo 14.1 Ley 142 de 1994)

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO. Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO. Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

ACUEDUCTO. Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano.

ACUÍFERO. Formación geológica o grupo de formaciones que contiene agua y que permite su movimiento a través de sus poros bajo la acción de la aceleración de la gravedad o de diferencias de presión.

ADUCCIÓN. Componente a través del cual se transporta agua cruda, ya sea a flujo libre o a presión.

AFLUENTE. Agua, agua residual u otro líquido que ingrese a un reservorio o a algún proceso de tratamiento.

AFORO. Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Se emplea cuando el usuario no tiene instrumento de medición idóneo.

AGUA CRUDA: Agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento

AGUA POTABLE: Aquella que por reunir los requisitos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud

AGUAS RESIDUALES: Desechos líquidos provenientes de residencias, edificios, instituciones, fábricas, industrias y demás inmuebles.

AGUAS SERVIDAS: Aguas de desecho provenientes de lavamanos, tinas de baño, duchas, lavaplatos, y otros artefactos que no descargan materias fecales

AIREACIÓN DE LA CAPTACIÓN: Sistema de conductos dentro de la estructura de la captación que permite airear el flujo que pasa por la captación y entra en el conducto de presión.

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.

GLOSARIO

ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO DEL AGUA. Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar sus características físicas, químicas o ambas.

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

ANÁLISIS ORGANOLÉPTICO DEL AGUA. Se refiere a olor, sabor y percepción visual de sustancias y materiales flotantes y/o suspendidos en el agua.

BOCATOMA: Estructura hidráulica que capta el agua

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: 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.

CAMBIO MEDIDOR: 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 o robo.

CAMBIO DE SUScriptor: Es la actualización del nombre del suscriptor titular de una cuenta del servicio en el software de la empresa

CAPACIDAD HIDRÁULICA: Caudal máximo que puede manejar un componente o una estructura hidráulica conservando sus condiciones normales de operación.

CAPTACIÓN: Conjunto de estructuras necesarias para obtener el agua de una fuente de abastecimiento.

CARTERA: Toda obligación a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P. representada en derechos exigibles y que esté debidamente registrada en la contabilidad.

CATASTRO DE USUARIOS. Es el listado que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores..

CONEXIÓN. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

CONTROL INTERNO: Conjunto de actividades de planeación y ejecución realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan. El control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación.

CORTE: Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto

DERIVACIÓN FRAUDULENTA: realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

DESARENADOR: Componente destinado a la remoción de las arenas y sólidos que están en suspensión en el agua, mediante un proceso de sedimentación mecánica

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.

GLOSARIO

EQUIPO DE MEDIDA O CONTADOR: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

ESTADO DE CARTERA: Valor adeudado por el cliente por servicios prestados por la Entidad.

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.

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.

GEÓFONO: Instrumento utilizado para detectar fugas imperceptibles en un inmueble.

HIDRANTE PÚBLICO: Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la Empresa prestadora del servicio de acueducto.

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

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

MACROMEDICIÓN: Sistema de medición de grandes caudales, destinados a totalizar la cantidad de agua que ha sido tratada en una planta de tratamiento y la que está siendo transportada por la red de distribución en diferentes sectores.

MACROMEDIDOR: Medidor instalado en uno de los componentes de un sistema de acueducto: captación, entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, sectores geográficos de distribución, etc.

MICROMEDICIÓN: Sistema de medición de volumen de agua, destinado a conocer la cantidad de agua consumida en un determinado período de tiempo por cada suscriptor de un sistema de acueducto.

MICROMEDIDOR: Instrumento de medición instalado en la acometida de un usuario o suscriptor.

MULTIUSUARIOS: Edificación de Apartamentos, oficinas o locales con medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.

NOTIFICACIÓN: Acto de hacer saber al interesado la decisión sobre una petición, queja, reclamación o recurso, con el fin de que ejerza su derecho de defensa.

GLOSARIO

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Es aquella que exige la presencia del interesado, o en su defecto, de su representante o apoderado. Para hacer la notificación personal se envía al interesado una citación por correo certificado a la dirección que haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la que indique

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Sino se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público de la respectiva empresa por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo

PETICIÓN DE CONSULTAS: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la Entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de

que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO: Plan de ordenamiento de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado de una ciudad o localidad para un horizonte de tiempo dado.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PTAP: Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos de potabilización del agua.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES PTAR: Conjunto de obras, instalaciones y procesos para tratar las aguas residuales.

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.

RECARGO POR MORA: Sobrecosto por la falta de pago oportuno de las facturas.

RECONEXIÓN: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido. Para este efecto, el usuario debe pagar una tarifa de reconexión

RECURSO: Acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

GLOSARIO

RECURSO DE APELACIÓN: Escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.

RECURSO DE QUEJA: Escrito que presenta el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación en la cual la prestadora niega o rechaza el recurso de apelación.

RED DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto 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

RED LOCAL DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

RED LOCAL DE ALCANTARILLADO: Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas residuales, pluviales o combinadas de una comunidad, y al cual desembocan las acometidas del alcantarillado de los inmuebles.

RED MATRIZ: Conjunto de tuberías y equipos accesorios que conforma la malla principal de servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación.

RED PÚBLICA: Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

RED SECUNDARIA: Parte de la red de distribución que se deriva de la red primaria y que distribuye el agua a los barrios y urbanizaciones de la ciudad y que puede repartir agua en ruta.

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

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: 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 presente Decreto 302 de 2000, en el contrato de condiciones uniformes y en las demás normas concordantes.

SUBSIDIO: Descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico para un servicio público domiciliario. Se consideran subsidiables los estratos 1, 2 y 3.

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

GLOSARIO

TANQUE DE COMPENSACIÓN: Depósito de agua en un sistema de acueducto, cuya función es compensar las variaciones en el consumo a lo largo del día mediante almacenamiento en horas de bajo consumo y descarga en horas de consumo elevado.

TARIFAS: Sistema de precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios. Se consideran integrantes del sistema tarifario las siguientes tarifas y cobros: a) Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario; b) Tarifas de consumo: en función de los costos económicos de prestar el servicio; c) Tarifas de conexión: para cubrir los costos de conexión y/o para acelerar la recuperación en inversiones de infraestructura; d) Otros cobros: reconexión: por los costos ocasionados por la suspensión del servicio; reinstalación: por los 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.

TUBERÍA. Ducto de sección circular para el transporte de agua.

TURBIEDAD. Propiedad óptica del agua basada en la medida de luz reflejada por las partículas en suspensión.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. Se le denomina también consumidor.

VERTIMIENTO. Cualquier descarga final de un elemento, sustancia o compuesto, que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial de servicios, aguas negras o servidas, a un cuerpo de agua, canal, al suelo o al subsuelo.