

## Glosario para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias

**ACCESORIOS:** Elementos componentes de un sistema de tuberías, diferentes de las tuberías en sí, tales como uniones, codos, reducciones, adaptadores, etc.

**ACOMETIDA:** Derivación de la red principal que llega hasta el registro de corte del inmueble. Permite al usuario abastecerse del servicio público y debe ser pagada por este. En edificios de propiedad horizontal, la acometida llega hasta el registro de corte principal.

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

**ACUEDUCTO:** Servicio público que mediante el conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución suministra agua potable para consumo humano.

**ADOPCIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN:** Acto mediante el cual el alcalde o el gobernador expide el decreto por medio del cual, como resultado de la aplicación de las metodologías, se asignan los estratos a los inmuebles residenciales por el término de cinco (5) años.

**AFORO:** Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Igualmente se emplea este término para estimar la cantidad de basura que produce un usuario.

**AFORADOR DE ASEO:** Es la persona debidamente autorizada por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para realizar los aforos de producción de residuos sólidos.

**AFORO EXTRAORDINARIO DE ASEO:** Es el realizado por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario, o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso.

**AFORO ORDINARIO DE ASEO:** Es el realizado de oficio por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al periodo anterior.

**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 LLUVIAS:** Aguas provenientes de la precipitación pluvial.

**AGUAS RESIDUALES (O DE ALCANTARILLADO):** Desechos líquidos provenientes de residencias, edificios, instituciones, fábricas, industrias y demás inmuebles.

**ALCANTARILLADO:** Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

**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.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



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

**APLICACIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN:** Fase en la cual las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio o distrito empiezan a facturar el cobro de éstos con base en las estratificaciones adoptadas.

**APORTE SOLIDARIO:** Véase Contribución.

**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.

**APROVECHAMIENTO:** Proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales o económicos.

**AUTORIDAD AMBIENTAL:** Es la encargada de la vigilancia, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso, aprovechamiento y control de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.

**AUTORIDAD SANITARIA:** Es la entidad competente del sistema general de seguridad social que ejerce funciones de vigilancia de los sistemas de suministro de agua en cumplimiento de las normas, disposiciones y criterios legales, así como los demás aspectos que tengan relación con la calidad del agua para consumo humano.

**BARRIDO Y LIMPIEZA:** Labor realizada mediante el uso de la fuerza humana y elementos manuales, que comprende el barrido de cada cuadra hasta que sus áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla y cualquier otro objeto o material susceptible de ser barrido manualmente.

**BASURA:** Véase Residuo Sólido.

**CALIDAD DEL AGUA:** Conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua.

**CANECA:** Recipientes para el almacenamiento temporal de los residuos que se generan en la vía pública, áreas de recreo, parques y plazas.

**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.

**CARGO FIJO:** Valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso (consumo).

**CARGO POR UNIDAD DE CONSUMO:** Valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de costos económicos, como la demanda por el servicio.

**CATASTRO DE USUARIOS:** Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

**CAUDAL:** Es el volumen de agua que pasa por unidad de tiempo. Referido a un medidor, es el cociente obtenido entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo.



**COBROS INOPORTUNOS:** Cobros que se encuentran por fuera de los términos autorizados previstos en la ley. Las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas. Se exceptúa el dolo del suscriptor o usuario.

**COBROS NO AUTORIZADOS:** Cobros que la ley no permite. Las empresas no pueden cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes, ni podrán alterar la estructura tarifaria.

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO (CRA):** entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo, para asegurar la eficiente prestación de estos servicios.

**COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL:** Grupo de usuarios de los servicios públicos domiciliarios que se reúnen para colaborar con el control, la vigilancia y la fiscalización de la gestión de las prestadoras de los citados servicios.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:** documento en el cual se encuentran escritas las condiciones en las que se presta un servicio público domiciliario, las partes involucradas, los derechos y deberes de la prestadora y del usuario, las causas que generan incumplimiento al contrato y las sanciones que se imponen en tal caso.

**CONSUMO:** Cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor, Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente. En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o a aforos

**CONSUMO BÁSICO:** Aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de las familias, cuyo nivel máximo es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En acueducto y alcantarillado, el consumo básico fue definido en 11 m<sup>3</sup> mes.

**CONSUMO COMPLEMENTARIO:** Consumo ubicado en la franja entre 11 y 22 m<sup>3</sup> mensuales.

**CONSUMO Suntuario:** Es el consumo mayor a 22 m<sup>3</sup> mensuales.

**CONTRIBUCIÓN O APOORTE SOLIDARIO:** Mayor valor cobrado a los usuarios de los estratos 5 y 6 e industriales y comerciales destinado a pagar los subsidios de los usuarios de menores recursos económicos (Estratos 1, 2 y 3).

**DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO (DBO):** Cantidad de oxígeno usado en la estabilización de la materia orgánica carbonácea y nitrogenada por acción de los microorganismos en condiciones de tiempo y temperatura especificados (generalmente cinco días y 20 °C). Mide indirectamente el contenido de materia orgánica biodegradable.

**DEMANDA QUÍMICA DE OXÍGENO (DQO):** Medida de la cantidad de oxígeno requerido para oxidación química de la materia orgánica del agua residual, usando como oxidantes sales inorgánicas de permanganato o dicromato en un ambiente ácido y a altas temperaturas.

**DERECHO DE PETICIÓN:** cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora, solicitando el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



**EMISARIO FINAL:** Colectores cerrados que llevan parte o la totalidad de las aguas lluvias, sanitarias o combinadas de una localidad hasta el sitio de vertimiento o a las plantas de tratamiento de aguas residuales. En caso de aguas lluvias pueden ser colectores a cielo abierto.

**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** quien lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina o local comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de un usuario.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICIAL:** aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales o sus entidades descentralizadas tienen el 100% de los aportes.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MIXTA:** aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o sus entidades descentralizadas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVADA:** aquella empresa 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.

**ENTIDAD TARIFARIA LOCAL:** Persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo. Son entidades tarifarias locales: a) El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio o la junta municipal de servicios públicos; b) La junta directiva de la empresa o entidad o quien haga sus veces; c) Quien establezca el contrato en el caso de las entidades prestadoras con vinculación contractual con el municipio.

**ESTACIÓN DE BOMBEO:** Componente destinado a aumentar la presión del agua con el objeto de transportarla a estructuras más elevadas.

**ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, en cada municipio o distrito. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica. Legalmente existe un máximo de seis estratos socioeconómicos: Estrato 1 o Bajo bajo; Estrato 2 o Bajo; Estrato 3 o Medio-bajo; Estrato 4 o Medio; Estrato 5 o Medio alto y Estrato 6 o Alto. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al 4.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** 1. Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. 2. Documento mediante el cual la empresa indica al usuario el monto de sus obligaciones pecuniarias por concepto de los servicios que ella presta durante un periodo determinado y que sirve como instrumento para el recaudo. También recibe la denominación de Cuenta de cobro.

**FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario.

**FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio. El usuario tiene derecho a las reparaciones que la falla le ocasione, tales como: a) Al no cobro del cargo fijo si la falla se presenta continuamente en un periodo de 15 días o más; b) Al no pago del servicio de aseo si la frecuencia de recolección es inferior al 50% de la prevista en el contrato de condiciones uniformes de aseo; c) A la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



**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.

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

**GRANDES PRODUCTORES (O GENERADORES):** Usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección de residuos sólidos, un volumen superior a un metro cúbico mensual.

**IMPACTO AMBIENTAL:** Afectación del entorno ocasionada por la realización de una obra.

**INCINERACIÓN:** Procesamiento térmico de los residuos sólidos mediante la oxidación química con cantidades estequiométricas o en exceso de oxígeno. Proceso de reducir los desechos material inerte (escoria) a productos gaseosos completamente oxidados mediante la combustión.

**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.

**LAGUNA FACULTATIVA:** Laguna de coloración verdosa cuyo contenido de oxígeno varía de acuerdo con la profundidad y hora del día. En el estrato superior de una laguna facultativa primaria existe una simbiosis entre algas y bacterias, en presencia de oxígeno; en los estratos inferiores se produce una biodegradación anaerobia de los sólidos sedimentables.

**LECHOS DE SECADO:** Dispositivos que eliminan una cantidad de agua suficiente de lodos para que puedan ser manejados como material sólido.

**LIBERTAD DE EMPRESA:** Es el derecho de todas las personas a organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la Constitución y la Ley.

**LIBERTAD REGULADA DE TARIFAS:** Régimen de tarifas en el cual la Comisión fija los criterios y la metodología con las cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos de los servicios ofrecidos al usuario.

**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 en esta materia.

**LICITACIÓN PÚBLICA:** Es el procedimiento que define el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, con las características que surgen de ese mismo artículo, y del numeral 8 del artículo 4; del artículo 8, especialmente en los literales "g" y "h"; de los artículos 11 y 12; del numeral 22.7; de los numerales 5 y 6 del artículo 24; del artículo 25, numerales 11 y 18; del numeral 3 del artículo 26; y del numeral 6, artículo 24 de la misma ley. Incluye lo que allí se denomina "concurso".

**LIXIVIADO:** 1. Fluido proveniente de la descomposición de los residuos bien sea por su propia humedad, reacción, arrastre o disolución de un solvente o agua al estar en contacto con ellos. 2. Líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de las basuras bajo condiciones aeróbicas y anaeróbicas o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.

**LODO BIOLÓGICO:** Lodo excedente que se genera en los procesos biológicos de las aguas residuales.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



**LODOS ACTIVADOS:** Procesos de tratamiento biológico de aguas residuales en ambiente químico aerobio, donde las aguas residuales son aireadas en un tanque que contiene una alta concentración de microorganismos degradadores. Esta alta concentración de microorganismos se logra con un sedimentador que retiene los flóculos biológicos y los retorna al tanque aireado.

**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.

**MEDIDOR:** 1. Instrumento destinado a medir o indicar el volumen de agua que pasa a través de un elemento o componente de un sistema de acueducto. Los medidores, excepto los de teléfonos, serán pagados por los suscriptores (artículo 9 Decreto 1842 de 1991). Las empresas son las únicas autorizadas para instalar y revisar los medidores (artículo 28 Decreto 1842 de 1991). 2. Dispositivo mecánico que mide el consumo de agua.

**MULTIUSUARIOS:** Usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente, o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan por presentar en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio.

**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. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado. De ello quedará constancia en el respectivo expediente o utilizando la autorización contenida en el artículo 112 de la Ley 142 de 1994. En el texto de la decisión se indicarán los recursos que legalmente proceden contra las decisiones de que se trate, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo (artículos 47 y 48 Código Contencioso Administrativo).

**NOTIFICACIÓN PERSONAL:** La 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. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la decisión. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

**NOTIFICACIÓN POR EDICTO:** Si no 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.

**OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa. Las peticiones y recursos se tramitarán de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En particular, se sujetarán a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. No proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**PEQUEÑOS PRODUCTORES:** Usuarios no residenciales que generan residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



**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):** 1. Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable. 2. Conjunto de obras, instalaciones, operaciones y procesos que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para hacerla potable de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto 475 de 1998.

**PLANTA DE TRATAMIENTO (DE AGUA RESIDUAL):** Conjunto de obras, instalaciones y procesos para tratar las aguas residuales.

**PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA:** Conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuario del recurso hídrico. Las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales encargadas del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción, aprobarán la implantación y ejecución de dichos programas en coordinación con otras corporaciones autónomas que compartan las fuentes que abastecen diferentes usos.

**PROMEDIO DE CONSUMO:** Cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciera, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 Decreto 1842 de 1991 y artículo 146 Ley 142 de 1994).

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**RECARGO (O MORA):** Sobrecosto por la falta de pago oportuno de las facturas.

**RECICLAJE:** Procesos mediante los cuales se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelven a los materiales sus potencialidades de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje consta de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, acopio, reutilización, transformación y comercialización.

**RECLAMACIÓN:** Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto 1842 de 1991.

**RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es la recolección de todos los residuos producidos y presentados por las unidades residenciales o familiares, comerciales e industriales, y a su transporte hasta el sitio de tratamiento y disposición final.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.

**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.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



**SEPARACIÓN EN LA FUENTE:** Clasificación de las basuras y residuos sólidos en el sitio donde se generan. Su objetivo es separar los residuos que tienen un valor de uso indirecto, por su potencial de reúso, de aquellos que no lo tienen, mejorando así sus posibilidades de recuperación.

**SERVICIO COMERCIAL:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

**SERVICIO DE AGUA EN BLOQUE:** Es el servicio que se presta a entidades que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

**SERVICIO ESPECIAL:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.

**SERVICIO ESPECIAL DE ASEO:** 1. Es la modalidad de prestación del servicio de aseo relacionada con la recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no pueden ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio del concesionario. La prestación del servicio de aseo para residuos peligrosos, hospitalarios e infecciosos queda incluida dentro del ámbito de aplicación de la modalidad de servicio especial. 2. Servicio relacionado con la recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, no pueden ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio de la entidad prestadora del servicio de aseo.

**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 todos aquellos inmuebles que no sean clasificables como residenciales. Se clasifican principalmente en comercial, industrial, oficial, especial y otros.

**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, orfanatos de carácter oficial.

**SERVICIO ORDINARIO DE ASEO:** Es la modalidad de prestación del servicio de aseo para residuos de origen residencial y para aquellos residuos de origen comercial e industrial que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen pueden ser manejados normalmente de acuerdo con la capacidad del concesionario.

**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.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O DE AGUA POTABLE:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento y transporte.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca





**SERVICIO TEMPORAL:** Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

**SILENCIO POSITIVO O SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO** (Artículo 158 Ley 142 de 1994 y artículo 41 Código Contencioso Administrativo): Beneficio a favor de un usuario o suscriptor cuando, por vencimiento del término de quince días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del recurso, no se respondió o decidió de fondo el asunto planteado. No obstante, lo anterior, debe tenerse presente que la demora no haya sido auspiciada por el suscriptor o usuario, o que se haya requerido de la práctica de pruebas, caso en el cual el término para decidir se entiende suspendido por el término decretado para dicha práctica. Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones especiales, como la Ley 142 de 1994, el silencio de la administración (en este caso, de la empresa o del prestador del servicio) equivale a decisión positiva. Sin embargo, para acceder al silencio positivo, se debe tener en cuenta: a) Que lo pedido sea concreto y expreso; b) Que no sea ilegal; c) Que no sea imposible de cumplir técnicamente.

**SUMIDERO:** Estructura diseñada y construida para cumplir con el propósito de captar las aguas de escorrentía que corren por las cunetas de las calzadas de las vías para entregarlas a las estructuras de conexión o pozos de inspección de los alcantarillados combinados o de lluvias.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. La Superintendencia ejerce el control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios a los que se aplica la Ley 142 de 1994.

**SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO:** En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

**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, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.

**SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO** (Artículo 25 Decreto 302 de 2000): No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines: a) Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. b) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o de terrenos, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor.

**SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES** (Artículo 26 Decreto 302 de 2000): El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos: a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio. b) La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta. c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos. d) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos. e) Proporcionar un servicio público domiciliario



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio. f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos. g) Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones. h) Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento. i) Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la entidad prestadora de los servicios públicos. j) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido. j) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada. k) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores. l) Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores. m) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición. n) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio. ñ) Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos. o) Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. p) Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtenerla respectiva licencia. q) Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua. El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines.

**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.

**SANEAMIENTO BÁSICO:** Actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO:** Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

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

**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.

**TARIFA PLENA:** Valor cobrado mensualmente a un usuario por el servicio de acueducto o de alcantarillado prestado, incluido el cargo fijo, cuando no existe medición de acueducto.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca



**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.

**TASA DE DESCUENTO:** Tasa máxima definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico para remunerar el capital vinculado en la prestación del servicio.

**TASA RETRIBUTIVA:** Valor que cobrará la autoridad ambiental a las personas naturales o jurídicas por la utilización directa o indirecta de las aguas superficiales, subterráneas, marinas y estuarinas como receptoras de vertimientos puntuales y sus consecuencias nocivas, originadas en actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, actividades económicas o deservicios, sean o no lucrativas.

**TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL:** Proceso mediante el cual se modifican las características de los residuos sólidos con el objeto de incrementar sus posibilidades de reutilización y además darle una tratamiento y disposición final adecuada mediante el aislamiento y confinamiento de los mismos en forma definitiva, cumpliendo con los controles ambientales necesarios que garanticen que no se presenten daños o riesgosa la salud humana ni al medio ambiente.

**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.

**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 de acueducto y alcantarillado.

**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.

**VERTIMIENTO BÁSICO:** Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

**VERTIMIENTO COMPLEMENTARIO:** Corresponde a la porción del consumo complementario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

**VERTIMIENTO Suntuario:** Corresponde a la porción del consumo suntuario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

**VOCAL DE CONTROL:** usuario de los servicios públicos domiciliarios elegido dentro del Comité de Desarrollo y Control Social, para que represente a los demás usuarios ante las prestadoras de dichos servicios.



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 sur N°1-07 Calahorra

Centro Multiferial. Cajicá. Cundinamarca

