

1. INTRODUCCIÓN

Para la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P es fundamental tener una comunicación directa y asertiva con todas las partes interesadas que intervienen directa e indirectamente en el cumplimiento del objeto social de la Empresa.

2. OBJETIVO

Dar claridad sobre los términos de uso frecuente en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias a estos servicios.

3. DEFINICIONES

ACCESORIOS:

Elementos componentes de un sistema de tuberías, diferentes de las tuberías, tales como uniones, codos, té s etc.

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 FRAUDULEN TA:

Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Decreto 302 de 2000)

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. (Decreto 302 de 2000)

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO:

Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. (Decreto 302 de 2000).

ACUEDUCTO:

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

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

Conjunto de funciones desempeñadas por órganos de la Federación, de los estados y municipios, cuya finalidad es satisfacer las necesidades generales de la población en cuanto a servicios públicos. Conjunto ordenado y sistematizado de instituciones gubernamentales que aplican políticas, normas, técnicas, sistemas y procedimientos a través de los cuales se racionalizan los recursos para producir bienes y servicios que demanda la sociedad en cumplimiento a las atribuciones que las Constituciones federal y estatales confieren al Gobierno Federal, Estatal y Municipal.

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. (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996).

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. (Resolución CRA 14 de 1997).

AGUA CRUDA:

Agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento.

AGUA POTABLE O AGUA PARA CONSUMO HUMANO:

Es aquella que, por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el presente decreto y demás normas que la reglamenten, es apta para consumo humano. Se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal (Decreto 1575 de 2017)

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.

AGUAS SERVIDAS:

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

ALCANTARILLADO:

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

ALCANTARILLADO DE AGUAS COMBINADAS:

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

ALIVIADERO:

Estructura diseñada en colectores combinados, con el propósito de separar los caudales que exceden la capacidad del sistema y conducirlos a un sistema de drenaje de agua lluvia.

ANÁLISIS FISICOQUÍMICO 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.

AUDITORIA INTERNA:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria (NTC-ISO 9001).

AUDITORIA EXTERNA:

Es un examen crítico y sistemático, el cual se encuentra debidamente detallado, que se le realiza a un sistema de información empleado por cualquier tipo de empresa.

BOCATOMA:

Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente superficial y la conduce al sistema de acueducto.

CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA:

Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular. (Decreto 302 de 2000).

CALIDAD DEL AGUA:

Es el resultado de comparar las características físicas, químicas y microbiológicas encontradas en el agua, con el contenido de las normas que regulan la materia (Decreto 1575 de 2017).

CAPTACIÓN:

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES:

Determinación de la cantidad y características físicas, químicas y biológicas de las aguas residuales.

CARACTERIZACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS:

Determinación de las características cualitativas y cuantitativas de un residuo sólido, identificando contenidos y propiedades de interés con una finalidad específica.

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). (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995).

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. (Artículo 90 Ley 142 de 1994)

y Resolución CRA 14 de 1995).

CATASTRO DE USUARIOS:

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

CAUDAL:

Generalmente, el caudal se identifica con el flujo volumétrico o volumen que pasa por un área determinada en una unidad de tiempo específica.

CAUDAL DE DISEÑO:

Caudal estimado con el cual se diseñan los equipos, dispositivos y estructuras de un sistema determinado.

COLORO RESIDUAL:

Concentración de cloro existente en cualquier punto del sistema de abastecimiento de agua, después de un tiempo de contacto determinado.

CONDUCCIÓN:

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

CONEXIÓN:

Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto. (Decreto 302 de 2000)

CONEXIÓN DOMICILIARIA (ALCANTARILLADO):

Tubería que transporta las aguas residuales y/o las aguas lluvias desde la caja domiciliar hasta un colector secundario. Generalmente es de 150 milímetros de diámetro para vivienda unifamiliar.

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 (artículo 16 Decreto 1842 de 1991). En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o a aforos.

CONSUMO BÁSICO:

El consumo básico es el volumen de agua destinado a satisfacer las necesidades esenciales de las familias, cuya cantidad es definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

| | CONSUMO BÁSICO (m3/suscriptor/mes) |
|--|---|
| | A partir del 1 de enero de 2018 |
| Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm - | 11 |
| Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm - | 13 |
| Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1000 msnm | 16 |

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:

Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa. (Artículos 128, 129 y 130 Ley 142 de 1994).

CONTROL INTERNO:

Es el 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. (Artículo 46 Ley 142 de 1994).

CONTROL SOCIAL:

Es la capacidad que tiene la sociedad organizada de intervenir en las políticas públicas interactuando con el Estado para el establecimiento de sus necesidades e intereses y en la definición de las prioridades y metas.

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto. (Decreto 302 de 2000).

DERECHO DE PETICIÓN

Solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa

a la disponibilidad y prestación efectiva del servicio y en general a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

Nota: No es necesario que el escrito lleve el “Artículo 23 CN” para que éste se entienda como DERECHO DE PETICIÓN.

DESARENADOR:

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

DRENAJE:

Estructura destinada a la evacuación de aguas subterráneas o superficiales para evitar daños a las estructuras, los terrenos o las excavaciones.

ESTACIÓN DE BOMBEO:

Componente destinado a aumentar la presión del agua con el objeto de transportarla a estructuras más elevadas.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:

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. (Decreto 302 de 2000).

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.

FILTRACIÓN:

Proceso mediante el cual se remueven las partículas suspendidas y coloidales del agua al hacerlas pasar a través de un medio poroso.

FÓRMULAS TARIFARIAS:

Son las metodologías de costos y tarifas, así como los parámetros y valores utilizados en ellas y los que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante resolución, con los cuales se obtienen los costos de referencia base para la definición de las tarifas meta de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Igualmente, se entienden como fórmulas tarifarias las tarifas máximas y mínimas que defina la Comisión.

FUENTE DE ABASTECIMIENTO DE AGUA:

Depósito o curso de agua superficial o subterráneo, natural o artificial, utilizado en un sistema de suministro de agua.

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.

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. (Decreto 302 de 2000).

FUGA PERCEPTIBLE:

Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. (Decreto 302 de 2000).

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 entidad prestadora del servicio de acueducto. (Decreto 302 de 2000).

INDICADOR:

Es la representación cuantitativa (variable o relación entre variables) verificable objetivamente, que refleja la situación de un aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo, actividad o producto deseado en un momento del tiempo para hacer su respectivo seguimiento y evaluación. Sirve para valorar el resultado medido y para medir el logro de objetivos de políticas, programas y proyectos. Su lectura se realiza en forma cualitativa.

MACRO MEDICIÓN:

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. (Resolución CRA 14 de 1997).

MANTENIMIENTO:

Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños o para la repararlos cuando se producen.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Conjunto de actividades que se deben llevar a cabo cuando un equipo, instrumento o estructura ha tenido una parada forzosa o imprevista.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, instrumento o estructura, con el propósito de que opere a su máxima eficiencia de trabajo, evitando que se produzcan paradas forzosas o imprevistas.

MEDICIÓN:

Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. La medición debe efectuarse mediante instrumentos idóneos (micro medidor). En ausencia de éstos, los consumos se pueden determinar: a) Por el consumo promedio de otros periodos del mismo usuario; b) Consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; c) Aforos individuales.

MEDIDOR:

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).

Dispositivo mecánico que mide el consumo de agua (Decreto 302 de 2000).

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. (Resolución CRA 14 de 1997).

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). (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y artículo 42 del Decreto 266 de 2000).

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. 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. (Artículo 44 Código Contencioso Administrativo).

PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Constituye el derecho u obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

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 O DE POTABILIZACIÓN:

Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable (Decreto 1575 de 2017).

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 26 en coordinación con otras corporaciones autónomas que compartan las fuentes que abastecen diferentes usos. (Artículo 1 Ley 373 de 1997).

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). (Artículo 25 Decreto 1842 de 1991).

PROVEEDOR:

Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio, o abastece algunos artículos necesarios.

PROCESO:

La acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

PROCEDIMIENTO:

Una secuencia de pasos previamente definidos que persigan el mismo fin para facilitar la realización de un trabajo de manera más efectiva.

PRUEBA DE JARRAS:

Ensayo de laboratorio que simula las condiciones en que se realizan los procesos de oxidación química, coagulación, floculación y sedimentación en la planta.

QUEJA:

Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

RECARGO (O MORA):

Sobrecosto por la falta de pago oportuno de las facturas. (Artículo 96 Ley 142 de 1994).

RECONEXIÓN:

Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido. Para este efecto, el usuario debe pagar una tarifa de reconexión. (Artículo 96 Ley 142 de 1994).

REINSTALACIÓN:

Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había cortado. Implica el pago de una tarifa de reinstalación. (Artículo 96 Ley 142 de 1994).

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. (Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

SERVICIO RESIDENCIAL:

Es el destinado a satisfacer las necesidades de los hogares o núcleos familiares. Se diferencia según la estratificación socioeconómica. Decreto 302 de 2000).

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.

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. (Ley 142 de 1994, Artículo 99.6).

SANEAMIENTO BÁSICO:

Actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Artículo 14.19 Ley 142 de 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. (Ley 142 de 1994, Artículo 14.21).

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. (Ley 142 de 1994, Artículo 14.23)

SUSCRIPTOR:

Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Ley 142 de 1994 Artículo 14.31 y Decreto 302 de 2000).

TARIFAS:

Sistema de precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios.

TUBERÍA:

Conducto prefabricado, o construido en sitio, de concreto, concreto reforzado, plástico, poliuretano de alta densidad, asbesto-cemento, hierro fundido, gres vitrificado, PVC, plástico con refuerzo de fibra de vidrio, u otro material cuya tecnología y proceso de fabricación cumplan con las normas técnicas correspondientes. Por lo general su sección es circular.

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. (Ley 142 de 1994, artículo 14.33 y Decreto 302 de 2000).

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. (Artículo 3 Decreto 901 de 1997).

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.

4. SIGLAS:

- IANC: Índice de agua no contabilizada.
- IPUF: índice de pérdidas por usuario facturado.
- ICUF: índice de consumo por usuario facturado
- ISUF: índice de suministro por usuario facturado.

- IRCA: Índice de riesgo de calidad de agua.
- MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- PSMV: Planes de saneamiento y manejo de vertimientos.
- PTAP: Planta de tratamiento de agua potable.
- CRA: Comisión Reguladora de Agua.
- IPUF: índice de pérdidas por usuario facturado.
- SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- POMCA: Plan de Ordenamiento y manejo de Cuencas.
- SUI: Sistema único de información.
- NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.
- NIC-SP: Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.
- COVE: Comité de vigilancia epidemiológica.
- MPS: Ministerio de Protección Social.
- INS: Instituto Nacional de Salud.
- PICCAP: Programa Inter laboratorios de control de calidad de agua potable.
- SGR: Sistema general de regalías.
- DNP: Departamento Nacional de Planeación.
- OCAD: Órgano Colegiado de Administración y Decisión.
- CRA: Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico.

| Fecha | Versión | Asunto | Solicitado por | Aprobado por |
|-------------|---------|------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Agosto 2019 | 01 | Creación del documento | Coordinadora de Procesos | Jefe Depto. Planeación y Proyectos |

| Elaboró o actualizó | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
| ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora de Procesos | ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora Gestión de la Calidad | ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Depto. Planeación y Proyectos |