



# GLOSARIO

## EMQUILICHAO E.S.P.

ÁREA COMERCIAL 2018

---

## 1. ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

1. **ACOMETIDA.** Derivación de la red local 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 general. 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.
2. **ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTO:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por EMQUILICHAO E.S.P.
3. **CALIBRACIÓN** Es el conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores de un instrumento para medir y de ser necesario, otras características metrológicas.
4. **CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es el documento mediante el cual EMQUILICHAO E.S.P certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o a las redes matrices de servicios públicos existentes. Dicho acto tendrá una vigencia mínima de dos (2) años para que con base en él se tramite la licencia de Construcción.
5. **CONEXIÓN:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
6. **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES** Documento en que se especifican claramente las condiciones en que la empresa presta los servicios a sus usuarios. Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario.
7. **CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
8. **DERIVACIÓN FRAUDULENTO:** Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.
9. **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.
10. **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.

- 11. 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.
- 12. FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
- 13. MEDIDOR:** Dispositivo o instrumento de medición encargado de medir y acumular el consumo de agua potable provista por EMQUILICHAO E.S.P. cuya unidad de medida para efectos de facturación es el metro cúbico (m<sup>3</sup>).
- 14. ORDEN DE TRABAJO:** Documento que representa cada una de las acciones que deben ser ejecutadas por las unidades operativas, para realizar los diferentes tipos de trabajos requeridos para atender las necesidades de los suscriptores o de la empresa misma.
- 15. PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.
- 16. PETICIÓN:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.
- 17. POSICIÓN DOMINANTE.** Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado.
- 18. P.Q.R.:** Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante EMQUILICHAO E.S.P., que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- 19. QUEJA:** Medio por el cual el suscriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio
- 20. RECURSOS:** Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por EMQUILICHAO E.S.P. respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo



- 21. RECURSO DE APELACIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por EMQUILICHAO E.S.P. para ser revisada y decidida por la Superintendencia de servicios públicos. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, EMQUILICHAO E.S.P. deberá entregar el expediente completo a la Superintendencia para que esta lo revise y decida de fondo.
- 22. RECURSO DE REPOSICIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por EMQUILICHAO E.S.P. frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- 23. 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.
- 24. 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.
- 25. REPOSICIÓN DE EQUIPOS:** Entrega que EMQUILICHAO E.S.P. hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal durante la ejecución del contrato, cuando este último solicita el reemplazo del mismo.
- 26. SUBSIDIO.** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.
- 27. SUSCRIPTOR.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 28. SUSCRIPTOR POTENCIAL.** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- 29. TRAMITES:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.
- 30. 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.

**31. VERTIMIENTO:** Descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido.

## 2. ASEO

- 1. AFORO:** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por Emquilichao ESP, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.
- 2. ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO:** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde Emquilichao ESP ofrece y presta el servicio de aseo.
- 3. DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO:** Descuentos a los que tienen derecho los suscriptores y/o usuarios, asociados al nivel del cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, por parte de Emquilichao ESP.
- 4. ESTÁNDARES DEL SERVICIO.** Requisitos mínimos de calidad en la prestación del servicio público de aseo que deben cumplir Emquilichao ESP, de conformidad con los indicadores y metas establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, en la Resolución CRA 720 de 2015.
- 5. GRANDES GENERADORES O PRODUCTORES.** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.
- 6. MACRORRUTA:** Es la división geográfica de la ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la prestación de las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo.
- 7. MICRORRUTA:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
- 8. MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.** Son todos aquellos suscriptores 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 porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a Emquilichao ESP en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. Emquilichao ESP facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

- 9. PEQUEÑOS GENERADORES O PRODUCTORES.** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.
- 10. PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (PGIRS):** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos en su jurisdicción.
- 11. PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Programa que las personas prestadoras del servicio de aseo y/o sus actividades complementarias deben formular e implementar, en el cual definirán los objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de las diferentes actividades del servicio que atienda el operador, en concordancia con lo definido en el PGIRS, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.
- 12. RESIDUO SÓLIDO NO APROVECHABLE:** Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento.
- 13. UNIDAD HABITACIONAL:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separado de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.
- 14. UNIDAD INDEPENDIENTE:** Apartamento o casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
- 15. USUARIO NO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.
- 16. USUARIO RESIDENCIAL:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se consideran usuarios residenciales a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.