



GLOSARIO PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PRESTADOS POR ACUAVALLE S.A. ESP.

Esta herramienta ha sido construida en orden alfabético para facilitar la búsqueda.



ACCESORIOS. Elementos componentes de un sistema de tuberías, diferentes de las tuberías en sí, tales como uniones, codos, tés 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 FRAUDULENTA. 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.

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.

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.

Igualmente se emplea este término para estimar la cantidad de basura que produce un usuario. (Resolución CRA 14 de 1997).

2

AFORO DE AGUA. Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de

agua que normalmente utiliza 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.

AFORO PERMANENTE DE ASEO. Es el que decide realizar la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo cada vez que se preste el servicio de recolección a los

usuarios grandes productores.

AFORO RESIDUOS SÓLIDOS. Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

AGUA CRUDA. Agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).

AGUA PARA CONSUMO HUMANO. Es aquella que se utiliza en bebida directa y preparación de alimentos para consumo. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).

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. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).

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.

AIREACIÓN. 1. Proceso en el que se produce un contacto entre el aire y el agua con el objetivo de oxigenarla o de excluir gases o sustancias volátiles. 2. Proceso de transferencia

de masa, generalmente referido a la transferencia de oxígeno al agua por medios naturales

(flujo natural, cascadas, etc.) o artificiales (agitación mecánica o difusión de aire comprimido). Véase también Tanque de aireación.

AJUSTE GRADUAL O GRADUALIDAD TARIFARIA. Ajuste progresivo en las tarifas de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas

3

resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Resolución CRA 22 de 1996).

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.

ALCANTARILLADO SEPARADO. Sistema constituido por un alcantarillado de aguas residuales y otro de aguas lluvias que recolectan en forma independiente en un mismo sector.

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

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.

ALMACENAMIENTO (ACUEDUCTO). Acción destinada a almacenar un determinado volumen de agua para cubrir los picos horarios y la demanda contra incendios.

ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS. Acumulación o depósito temporal, en recipientes o lugares, de la basura y residuos sólidos de un generador o una comunidad, para su posterior recolección, aprovechamiento, transformación, comercialización o disposición final. (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998).

ALMACENAMIENTO DOMICILIARIO. Acción del generador de depositar temporalmente los residuos retenidos en los condominios, edificios multifamiliares, viviendas, etc.

ALMACENAMIENTO NO DOMICILIARIO. Acción del generador de depositar temporalmente los residuos sólidos retenidos en centros comerciales, edificios públicos, edificios privados, bancos, instituciones de interés social, centros de recreación, etc.

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.

AÑO BASE. Entiéndase como "año" el periodo de doce meses, el cual puede coincidir o no

con una vigencia fiscal, que es utilizado por la persona prestadora, con el fin de hacer las 4

comparaciones y verificaciones que corresponda, para calcular los costos de prestación del

servicio, tomando como base, el más cercano al momento del cálculo, del cual se tenga información completa y ajustada al comportamiento típico de sus costos o el que defina la Comisión. Las personas prestadoras que tengan menos de un año de operación, podrán establecer los costos del año base, proyectando los costos del servicio, con base en la información del tiempo durante el cual hayan operado y teniendo en cuenta el diseño que deben realizar para la prestación del servicio. En este caso, deben informar a la Comisión de Regulación los supuestos empleados.

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. (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996).

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. (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998).

ÁREAS DE SERVICIO EXCLUSIVO. Zonas otorgadas por las entidades territoriales competentes a una empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante licitación pública, en la cual ninguna otra empresa puede ofrecer los servicios objeto del contrato, durante un tiempo determinado. Estas zonas son determinadas con el fin de que los servicios públicos se puedan extender a las personas de menores recursos



económicos. (Resolución CRA 11 de 1996 y artículo 40 Ley 142 de 1994).

ASENTAMIENTO SUBNORMAL. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

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

Usualmente

se clasifican en el Estrato 1. (Decreto 302 de 2000).

AUDITORÍA EXTERNA. Todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas. La auditoría externa obrará en función de los intereses de la empresa y de sus negocios y del beneficio que reciben los usuarios. Está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera, las fallas en el control interno y las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. Deberá elaborar, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la empresa.

5

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. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).

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.

B

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. (Artículo 1 Decreto 605 de 1996).

BASURA. Véase Residuo Sólido.

BIENES APORTADOS BAJO CONDICIÓN A PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Son los aportes que se realizan a las personas prestadoras de servicios públicos (y los derechos que dichos aportes confieren sobre el resto del patrimonio), con la condición de que los rendimientos que normalmente habrán producido, no se incluyan en el cálculo de las tarifas que se hayan de cobrar a los usuarios subsidiables

en sus consumos básicos.

BIODEGRADACIÓN. Degradación de la materia orgánica por acción de microorganismos sobre el suelo, aire, cuerpos de agua receptores o procesos de tratamiento de aguas residuales.

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

BOTADERO. 1. Es el sitio de disposición a cielo abierto de los residuos sólidos. La disposición en fuentes de agua no se considera botadero. 2. Sitio de acumulación de residuos sólidos que no cumple con las disposiciones vigentes o crea riesgos para la salud

y seguridad humana o para el ambiente en general. (Resolución CRA 15 de 1997 y Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998):

C

CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA. 1. Cámara 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. 2. Caja de inspección. 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).

CAJA O UNIDAD DE ALMACENAMIENTO. Recipiente metálico o de cualquier otro material

apropiado, para uso común a lo destinado al servicio de grandes productores, que se ubica

6

en los sitios requeridos para el depósito temporal de residuos sólidos. (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998)

CALIDAD DEL AGUA. Conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).

CÁMARA DE CAÍDA. Estructura utilizada para dar continuidad al flujo cuando una tubería llega a una altura considerable respecto de la tubería de salida.

CÁMARA DEL REGISTRO. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Decreto 302 de 2000).

CANAL. 1. Cauce artificial, revestido o no, que se construye para conducir las aguas lluvias

hasta su entrega final en un cauce natural. 2. Conducto descubierto que transporta agua a flujo libre.

CANECAS. Recipientes para el almacenamiento temporal de los residuos que se generan en la vía pública, áreas de recreo, paseos, parques y plazas. (Capítulo F1 Resolución MDE

0822 de 1998)

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.

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.

CARBÓN ACTIVADO. Forma altamente absorbente del carbón usado para remover olores

y sustancias tóxicas de líquidos o emisiones gaseosas. En el tratamiento de agua, este carbón se utiliza para remover materia orgánica disuelta del agua residual.

CARGA CONTAMINANTE. Cantidad de un determinado agente adverso al medio,

contenido en un residuo sólido.

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).

7

CARGOS POR EXPANSIÓN DEL SISTEMA (CES). Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Es la ocurrencia de un hecho imprevisible, irresistible, y no derivado de la acción del solicitante que altera significativamente las condiciones de prestación del servicio y atenta contra la capacidad institucional, financiera,

técnica y operativa de la empresa para continuar prestando el servicio en las condiciones tarifarias previstas. (Resolución CRA 117 de 1999).

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 (no está en la resolución) entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo.

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

CAUDAL DE INCENDIO. Parte del caudal en una red de distribución destinado a combatir los incendios.

CAUDAL MÁXIMO DIARIO. Consumo máximo durante veinticuatro horas, observado en un período de un año, sin tener en cuenta las demandas contra incendio que se hayan presentado.

CAUDAL MÁXIMO HORARIO. Consumo máximo durante una hora, observado en un período de un año, sin tener en cuenta las demandas contra incendio que se hayan presentado.

CAUDAL MEDIO DIARIO. Consumo medio durante veinticuatro horas, obtenido como el promedio de los consumos diarios en un período de un año.

CLARIFICADOR. Tanque de sedimentación rectangular o circular usado para remover sólidos sedimentables del agua residual.

CLORACIÓN. 1. Aplicación de cloro al agua, generalmente para desinfectar o para oxidar compuestos indeseables. 2. Aplicación de cloro, o compuestos de cloro, al agua residual para desinfección; en algunos casos se emplea para oxidación química o control de olores.

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

COAGULACIÓN. Aglutinación de las partículas suspendidas y coloidales presentes en el agua mediante la adición de coagulantes.

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

8



consumos anterior es, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas. Se exceptúa

el dolo del suscriptor o usuario. (Artículo 150 Ley 142 de 1994)

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. (Artículos 39 Decreto 1842 de 1991 y 148 Ley 142 de 1994).

COLECTOR PRINCIPAL O MATRIZ. Conducto cerrado circular, semicircular, rectangular, entre otros, sin conexiones domiciliarias directas que recibe los caudales de los tramos secundarios, siguiendo líneas directas de evacuación de un determinado sector.

COLIFORMES. Bacterias Gram negativas de forma alargada capaces de fermentar lactosa

con producción de gas a la temperatura de 35 o 37° C (coliformes totales). Aquellas que tienen las mismas propiedades a la temperatura de 44 o 44.5° C se denominan coliformes fecales. Se utilizan como indicadores de contaminación biológica.

COMISIONES DE REGULACIÓN. Unidades administrativas especiales, con independencia

administrativa, técnica y patrimonial, adscritas al respectivo ministerio, así: a) Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico; b) Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, adscrita al Ministerio de Minas y Energía; c) Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, adscrita

al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Señalan las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios. (Artículos 68 y 69 Ley 142 de 1994).

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. Constituido por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales en todos los municipios. Su representante

es un Vocal de Control, quien actuará como tal ante las personas prestadoras de servicios públicos, las entidades territoriales y las autoridades nacionales. (Artículo 62 Ley 142 de 1994).

COMITÉ DE EXPERTOS. Son personas de dedicación exclusiva designadas por el Presidente de la República y tienen como función, entre otras, discutir y definir las propuestas y documentos que deben someterse a consideración de las Comisiones de Regulación, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. El Comité de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico está conformado por cuatro expertos.

COMPENSACIÓN. Véase Tanque de compensación.

CONDICIONES DE ACCESO A LOS SERVICIOS. Para obtener la conexión de los servicios

de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos: a) Estar

9

ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del



artículo 12 de la Ley 388 de 1997. b) Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas. c) Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble. d) Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo que se acredite que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, a juicio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. e) Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble. f) Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado. g) La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semi-sótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la entidad prestadora de los servicios públicos. h) Contar con tanque de almacenamiento de agua cuando la Entidad Prestadora de Servicios Públicos lo justifique por condiciones técnicas locales. Los tanques de almacenamiento deberán disponer de los elementos necesarios para evitar los desperdicios y la contaminación del agua y deberán ajustarse a las normas establecidas por la entidad. i) En edificaciones de tres (3) o más pisos, contar con los sistemas necesarios para permitir la utilización eficiente de los servicios.

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.

CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO. Todo empalme de una acometida de aguas

residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales. (Decreto 302 de 2000).

CONSULTA. Solicitud escrita o verbal a las autoridades en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. En estos casos, las respuestas

no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni son de obligatorio

cumplimiento. (Artículo 25 Código Contencioso Administrativo).

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 20 m³ mes. (Resoluciones CRA 08 y 14 de 1995, y 14 de 1997).

CONSUMO COMPLEMENTARIO. Consumo ubicado en la franja entre 20 y 40 m³ mensuales. (Resolución CRA 08 de 1995).

10

CONSUMO DE INQUILINATOS. Cada inquilino tiene derecho a ser facturado individualmente. Se considera inquilinato la edificación de estratos 1, 2 ó 3 que tiene una entrada común desde la calle y que ha sido adaptada para alojar tres o más hogares que comparten los servicios. Véase Inquilinato. (Artículo 19 Decreto 1842 de 1991)

CONSUMO DE MULTIUSUARIOS. Se refiere a copropiedades y demás multiusuarios distintos de inquilinatos y asentamientos subnormales, con medición colectiva. Se deben cobrar individualmente con base en los coeficientes de copropiedad. Véase Multiusuarios. (Artículo 20 Decreto 1842 de 1991).

CONSUMO PROMEDIO. Véase promedio de consumo.

CONSUMO SUNTUARIO. Es el consumo mayor a 40m³ mensuales. (Resolución CRA 08 de 1995)

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.

CONTAMINACIÓN O POLUCIÓN DEL AGUA. Alteración de sus características organolépticas, físicas, químicas, radiactivas y microbiológicas como resultado de las actividades humanas o procesos naturales, que producen o pueden producir rechazo, enfermedad o muerte al consumidor. (Artículo 1 Decreto 475 de 1998).

CONTAMINANTE. Toda materia o energía en cualquiera de sus estados físicos o formas, que al incorporarse o actuar en la atmósfera agua, suelo, flora o fauna, o cualquier elemento

ambiental, altere o modifique su composición natural y degrade su calidad.

CONTRATO DE CONCESIÓN. Son aquellos que celebran las entidades estatales con el objeto de otorgar a una persona llamada concesionario la prestación, operación, explotación, organización o gestión total o parcial, de un servicio público, o la construcción,

explotación o conservación total o parcial de una obra o bien destinados al servicio o uso públicos, así como todas aquellas actividades necesarias para la adecuada prestación o funcionamiento de la obra o servicio por cuenta y riesgo del concesionario y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, a cambio de una remuneración que puede consistir en derechos, tarifas, tasas, valorización o en la participación que se le otorgue en la explotación del bien, o en una suma periódica, única o porcentual y, en general, en cualquier otra modalidad de contraprestación que las partes acuerden. (Artículo 32, Ley 80

de 1993).

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS O 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).

11

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. (Resolución CRA 15 de 1997 y Ley 142 de 1994, artículo 89).

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE. Análisis organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos realizados al agua en cualquier punto de la red de distribución, con el objeto de garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 475 de 1998.

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 DE LOS SERVICIOS, CAUSALES. 1. Son causales de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en el Capítulo V del Decreto 302 de 2000, durante un período no superior a dos (2) años. Adicionalmente, el incumplimiento

reiterado del contrato de prestación de servicios, en las condiciones de tipo y frecuencia que determine la entidad prestadora de los servicios públicos, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio. 2. La entidad prestadora de los servicios de terminación del contrato y corte del servicio: a) La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años. b) Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este

decreto. c) La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los

derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya

lugar. d) La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos. e) La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión. f) La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos. g) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional. (Artículos 28 y 29 del Decreto 302 de 2000).

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).

CORTE Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO. Cesación definitiva del suministro de un servicio

público originada en situaciones que afecten de manera grave a la empresa. Implica el retiro

de la acometida y el medidor. De acuerdo con el artículo 35 del Decreto 1842 de 1991, son causales de corte: a) Suspensión del servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa. b) Reconexión del servicio no

12

autorizada por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que

dio origen a la suspensión. c) Incurrir por más de dos (2) veces en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos. d) Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito de dicho tercero. (Artículo 35 Decreto 1842 de 1991 y Ley 142 de 1994, artículo 141).

COSTO ECONÓMICO DE REFERENCIA DEL SERVICIO. Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

COSTO MEDIO DE INVERSIÓN DE LARGO PLAZO. Es el precio por metro cúbico (\$/m³)

que aplicado a la proyección de demanda en un horizonte de largo plazo permite reponer el sistema actual, realizar un plan óptimo de inversiones para atender esa demanda y remunerar el capital invertido.

COSTO MEDIO DE LARGO PLAZO. Es la sumatoria del costo medio de inversión de largo

plazo y el costo medio operacional.

COSTO MEDIO DE SUMINISTRO DEL CONSUMO BÁSICO. Es el costo en el que incurre

una entidad prestadora del servicio para suministrar el consumo básico incluido el cargo fijo.

COSTO MEDIO OPERACIONAL. Es el precio por metro cúbico (\$/m³) calculado a partir de

los gastos de operación en un año base asociados con el volumen de demanda de ese año.

CUENCA HIDROGRÁFICA. Superficie geográfica que drena hacia un punto determinado.

CUENTA DE COBRO. Véase Factura.

CUERPO RECEPTOR. Cualquier masa de agua natural o de suelo que recibe la descarga del afluente final.

CUNETETA. Canal de sección triangular ubicado entre el sardinel y la calzada de una calle, destinado a conducir las aguas lluvias hacia los sumideros.

D

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 DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Es equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos

usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan

al alcantarillado. La demanda del servicio de acueducto (VPD), deberá ser calculada

13

siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 6o de la Resolución 08 de 1995, de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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. Derecho constitucional fundamental. Véase Petición. (Artículo 23 Constitución Política).

DERECHOS DE LOS USUARIOS. a) A la medición de los consumos, b) A la libre elección

del prestador del servicio; c) Obtener los bienes y servicios en calidad o cantidad superior a los normalmente ofrecidos, siempre que asuma los costos y que no se perjudique a terceros; d) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios; e) Toda persona tiene derecho a solicitar y obtener los servicios públicos domiciliarios, quedando condicionado al pago de las tarifas de conexión y a la posibilidad técnica de su prestación;

f) A recibir la cuenta de cobro oportunamente por lo menos con cinco(5) días de antelación

a la fecha de pago oportuno, g) A que se le cobre individualmente; h) A obtener constancia

de la lectura; i) A solicitar asesoría o participación de técnicos particulares en los casos de revisión de instalaciones internas y equipos de medición; j) A presentar reclamaciones y quejas en desarrollo del contrato de condiciones uniformes. (Artículo 9 Ley 142 de 1994 y Decreto 1842 de 1991).

DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS. Los derechos colectivos implican la protección

del individuo, pero no aislado, sino como miembro de colectividades, ya sea como miembro

de una comunidad, de una nación o de la humanidad toda. Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con: a) El goce de un ambiente sano, de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias;

b) La moralidad administrativa; c) La existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. La conservación de las especies animales y vegetales, la protección de áreas de especial importancia ecológica, de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas, así como los demás intereses de la comunidad relacionados con la preservación y restauración del medio ambiente; d) El goce

del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público; e) La defensa del patrimonio público; f) La defensa del patrimonio cultural de la Nación; g) La seguridad y

salubridad públicas; h) El acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública; i) La libre competencia económica; j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna; k) La prohibición de la fabricación, importación, posesión, uso de armas químicas, biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares o tóxicos; l) El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente; m) La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas,

de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes; n) Los derechos de los consumidores y usuarios. Igualmente son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia. (Artículo 4 Ley 472 de 1998).

14

DERIVACIÓN FRAUDULENTA. Conexión 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. (Decreto 302 de 2000).

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

DESCOMPOSICIÓN ANAEROBIA. Degradación de la materia orgánica en ausencia de oxígeno molecular por efecto de microorganismos. Usualmente va acompañada de la generación de ácidos y gas metano.

DESINFECCIÓN. Proceso físico o químico que permite la eliminación o destrucción de los organismos patógenos presentes en el agua.

DESISTIMIENTO. Acto mediante el cual el interesado pone en conocimiento de la empresa

de servicios públicos su intención de no proseguir con la petición, queja, reclamación o recurso. El desistimiento debe hacerse constar por escrito. También se entenderá que el peticionario desiste de su solicitud si hecho el requerimiento por parte de la empresa de completar los requisitos, documentos o informaciones, no da respuesta en el término de dos (2) meses. (Artículos 8 y 13 Código Contencioso Administrativo).

DIGESTIÓN AEROBIA. : Descomposición biológica de la materia orgánica de un lodo en presencia de oxígeno.

DIGESTIÓN ANAEROBIA. Descomposición biológica de la materia orgánica de un lodo en ausencia de oxígeno.

DOTACIÓN DEL SISTEMA. Cantidad de agua promedio diaria por habitante que suministra

un sistema de acueducto, expresa en litros habitantes por día.

DOTACIÓN. Cantidad de agua asignada a una población o a un habitante para su consumo

en cierto tiempo, expresada en términos de litro por habitante por día o dimensiones equivalentes.

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

DUREZA. Característica del agua debida a la presencia de varias sales.

E

EFLUENTE. Líquido que sale de un proceso de tratamiento.

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.

15

EMISIÓN. Descarga de una sustancia o elemento al aire, en estado sólido, líquido o gaseoso, o en alguna combinación de estos, provenientes de una fuente fija o móvil.

ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO. Es la persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en los términos definidos por el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

ENTIDAD TARIFARIA LOCAL. Persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las

tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado 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. (Resolución CRA 117 de 1999).

ESCORRENTÍA. Volumen que llega a la corriente poco después de comenzada la lluvia.

ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES. Componente de un sistema de alcantarillado sanitario o combinado utilizado para evacuar por bombeo las aguas residuales de las zonas bajas de una población. Lo anterior puede también lograrse con estaciones elevadoras de aguas residuales. Una definición similar es aplicable a estaciones

de bombeo de aguas lluvias.

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

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Clasificación de las viviendas de acuerdo con las características de construcción y de disponibilidad de vías, medios de transporte, servicios públicos y demás parámetros adoptados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Es deber de cada municipio hacer la estratificación, adoptarla y entregarla a las empresas de servicios públicos para su aplicación con fines de establecer los subsidios y las contribuciones. (Art. 101 Ley 142 de 1994).

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. (Artículo 102 Ley 142 de 1994).

ESTRUCTURAS DE ENTREGA. Estructuras utilizadas para evitar daños e inestabilidad en

el cuerpo de agua receptor de aguas lluvias o residuales.

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL. Estudio destinado a identificar y evaluar los potenciales impactos positivos y negativos que pueda causar la implementación,

operación, futuro inducido, mantenimiento y abandono de un proyecto, obra o actividad, con

el fin de establecer las correspondientes medidas para evitar, mitigar o controlar aquellos que sean negativos e incentivar los positivos.

16

F

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. (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.

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) A la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito. (Artículos 136 y 137 Ley 142 de 1994).

FILTRACIÓN LENTA (ACUEDUCTO). Proceso de filtración a baja velocidad.

FILTRACIÓN RÁPIDA (ACUEDUCTO). Proceso de filtración a alta velocidad.

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

FILTRO ANAEROBIO. Consiste en una columna llena con varios tipos de medios sólidos usados para el tratamiento de la materia orgánica carbonácea en aguas residuales.

FILTRO PERCOLADOR. Tanque que contiene un lecho de material grueso, compuesto en

la gran mayoría de los casos de materiales sintéticos o piedras de diversas formas, de alta

relación área/volumen, sobre el cual se aplican las aguas residuales por medio de brazos distribuidores fijos o móviles. Este es un sistema de tratamiento aerobio.

FLOCULACIÓN. Aglutinación de partículas inducida por una agitación lenta de la suspensión coagulada.

FLUJO A PRESIÓN. Aquel transporte en el cual el agua ocupa todo el interior del conducto,

quedando sometida a una presión superior a la atmosférica.

FLUJO LIBRE. Aquel transporte en el cual el agua presenta una superficie libre donde la presión es igual a la presión atmosférica.

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.

17

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 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).

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.



GRADUALIDAD TARIFARIA. : Véase Ajuste Gradual.

GRAVE ERROR DE CÁLCULO. Es la omisión o la incorrecta inclusión de cualesquiera de los parámetros y valores o componentes de ellos, así como la inadecuada aplicación de las

fórmulas tarifarias vigentes para obtener los costos de referencia base para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Igualmente, se entiende como error de cálculo el inapropiado diseño de las fórmulas tarifarias definidas porque no reflejen o desvirtúen los principios del régimen tarifario vigente.

H

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).

I

IMPACTO AMBIENTAL. Afectación del entorno ocasionada por la realización de una obra.
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. (Decreto 302 de 2000).

INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTIÓN. Es una relación numérica de dos o más variables relevantes en la evaluación del desempeño de una entidad, medidas en un mismo

18

periodo de tiempo. Su análisis dinámico ofrece elementos para evaluar la calidad de la gestión de una organización, de acuerdo con una metodología definida previamente. Son indicadores cuantitativos de gestión: a) Eficiencia del recaudo; b) Rotación de cartera; c) Cobertura; d) Continuidad del servicio; e) Calidad del agua (acueducto); f) Cobertura de medición (acueducto); g) Disposición final de residuos sólidos (aseo); h) Índice de agua no contabilizada (IANC); i) Índice de eficiencia laboral (véase Planes de Gestión y Resultados).

(Resolución CRA 12 de 1995).

INDICADOR DE PROCESO.: Representa acciones específicas dirigidas al fortalecimiento técnico y administrativo de la entidad, al logro de una mayor autonomía gerencial e institucional y al desarrollo de una cultura de planeación estratégica, de acuerdo con los lineamientos de la Ley 142 de 1994. Los indicadores de proceso son: a) Realizar la evaluación de la viabilidad empresarial; b) Efectuar la transformación de su naturaleza jurídica; c) Cuantificar el costo económico del servicio; d) Separar la contabilidad de cada servicio; e) Implantar el Plan Único de Cuentas; f) Organizar el sistema de control interno; g) Garantizar la recepción de las peticiones, quejas y recursos; h) Desarrollar el censo de usuarios; i) Desarrollar un programa de macromedición (véase Planes de Gestión y Resultados). (Resolución CRA 12 de 1995).

ÍNDICE COLIFORME. Número estimado de microorganismos del grupo coliforme presentes

en cien centímetros cúbicos de agua (100 cm³), cuyo resultado se expresa en términos de

número más probable (NMP), por el método de los tubos múltiples, y por el número de microorganismos en el método del filtro de membrana.

INQUILINATO. Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares

que comparten servicios. (Decreto 302 de 2000):

INSTALACIÓN DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE. Conjunto de tuberías,

accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo. (Decreto 302 de 2000).

INSTALACIÓN INTERNA DE ALCANTARILLADO. Conjunto de tuberías y accesorios que recogen y conducen las aguas residuales y/o lluvias de las edificaciones hasta la caja de inspección domiciliar.

INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE. Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado. (Decreto 302 de 2000).

INSTALACIONES LEGALIZADAS.: Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. Tienen medición bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente, y su facturación depende de la medición realizada. Estas pueden estar clasificadas en estratos socioeconómicos para los usuarios residenciales y en sectores para

los usuarios no residenciales. (Decreto 302 de 2000).

19

INSTALACIONES NO LEGALIZADAS. Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y que pueden o no tener medición individual. (Decreto 302 de 2000).

INTENSIDAD DE PRECIPITACIÓN. Cantidad de agua lluvia caída sobre una superficie durante un tiempo determinado.

INTERCEPTOR. Conducto cerrado que recibe las afluencias de los colectores principales, y generalmente se construye paralelamente a quebradas o ríos, con el fin de evitar el vertimiento de las aguas residuales a los mismos.

L

LAGUNA AEROBIA O LAGUNA DE ALTA PRODUCCIÓN DE BIOMASA. Estanque artificial

al cual se llevan las aguas residuales para sean tratadas mediante un proceso biológico de

tipo aerobio de descomposición de la materia orgánica. Son lagunas de baja profundidad, de 30 a 60 centímetros.

LAGUNA AIREADA. Estanque natural o artificial de tratamiento de aguas residuales en el cual se suple el abastecimiento de oxígeno por aireación mecánica o difusión de aire comprimido. Es una simplificación del proceso de lodos activados y según sus características, se distinguen cuatro tipos de lagunas aireadas: a) Laguna aireada de mezcla completa; b) Laguna aireada facultativa; c) Laguna facultativa con agitación mecánica; d) Laguna de oxidación aireada.

LAGUNA ANAEROBIA. Laguna con alta carga orgánica en la cual se efectúa el tratamiento

con ausencia de oxígeno con la producción de gas metano.

LAGUNA DE ESTABILIZACIÓN. Estanque construido en tierra, de profundidad reducida (menos de cinco metros), diseñado para el tratamiento de aguas residuales por medio de la interacción de la biomasa (algas, bacterias, protozoarios, etc.), la materia orgánica del desecho y otros procesos naturales (submodelos hidráulicos y factores físicos, químicos y meteorológicos). La finalidad de este proceso es entregar un efluente de características múltiples establecidas (DBO, DQO, OD, SS, algas, nutrientes, parásitos, entero bacterias, coliformes, etc).



LAGUNA DE MADURACIÓN. Laguna de estabilización diseñada para tratar efluente secundario o agua residual previamente tratada por un sistema de lagunas (anaerobiafacultativa, aireada - facultativa o primaria - secundaria). Originalmente concebida para reducir la población bacteriana.

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.

20

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. (Artículo 10 Ley 142 de 1994).

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. (Artículo 14.10 Ley 142 de 1994).

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. (Artículo 14.11 Ley 142 de 1994).

LICITACIÓN PÚBLICA. 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".

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

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.

M

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. (Resolución CRA 14 de 1997).

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.

21

MANTENIMIENTO. Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos

para prevenir daños o para la repararlos cuando se producen.

MEDICIÓN. 1. 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 (micromedidores). 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. 2. También se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto. (Resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 Ley 142 de 1994).

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 (Decreto 302

de 2000). Véase también Micromedidor. (Resolución CRA 14 de 1997).

MEDIDOR COLECTIVO. Dispositivo que mide el consumo de más de una unidad habitacional, o no residencial independiente que no tiene medición individual. Sirve para medir el consumo de los multiusuarios. (Decreto 302 de 2000).

MEDIDOR GENERAL O DE CONTROL. Dispositivo que mide el consumo total de acueducto en unidades inmobiliarias que agrupan más de una instalación con medición individual. (Decreto 302 de 2000).

MEDIDOR INDIVIDUAL. Dispositivo que mide el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto. (Decreto 302 de 2000).

METALES PESADOS. Elementos metálicos que tienen un peso molecular relativamente alto. Usualmente tienen una densidad superior a 5,0 g/cm³, por ejemplo, plomo, plata, mercurio, cadmio, cobalto, cobre, hierro, molibdeno, níquel, zinc.

MEZCLA LENTA. Agitación suave del agua con los coagulantes, con el fin de favorecer la formación de los flóculos.

MEZCLA RÁPIDA. Agitación violenta para producir dispersión instantánea de un producto químico en la masa de agua.

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).



MONITOREO. Actividad consistente en efectuar observaciones, mediciones y evaluaciones continuas en un sitio y periodo determinados, con el objeto de identificar los impactos y riesgos potenciales hacia el ambiente y la salud pública o para evaluar la efectividad de un sistema de control.

22

MORA. Véase Recargo.

MUESTRA PUNTUAL. Muestra tomada al azar en un cuerpo receptor y en una hora determinada para el examen de un parámetro que normalmente no puede preservarse.

MUESTREO AUTOMÁTICO. El que se realiza con equipos apropiados. Los muestreadores

automáticos pueden eliminar los errores humanos introducidos en el muestreo manual, reducir los costos, proveer un mayor número de muestreos; su uso se incrementa día a día.

Debe asegurarse que el muestreador automático no contamine la muestra.

MUESTREO MANUAL. El que no se realiza con equipos. Puede ser muy costoso y demorado para muestreos a gran escala.

MULTIUSUARIOS. Edificación de Apartamentos, oficinas o locales con medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes. (Decreto 302 de 2000).

N

NIVEL FREÁTICO. Profundidad de la superficie de un acuífero libre con respecto a la superficie del terreno.

NORMA DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE. Conjunto de valores de referencia admisibles

para algunas características presentes en el agua potable, que proporcionan una base para estimar su calidad.

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).

NOTIFICACIÓN POR EDICTO 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
23

empresa por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la providencia. (Artículo 45 Código Contencioso Administrativo).

NUEVO SERVICIO POR FUERA DE LA JURISDICCIÓN. Es aquel que se presta por fuera

del área de jurisdicción de la entidad prestadora en desarrollo de un contrato con la persona

natural o jurídica que lo solicite. (Decreto 302 de 2000).

O

OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Es la instancia 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. (Artículo 153 Ley 142 de 1994).

OXÍGENO DISUELTO. Concentración de oxígeno medida en un líquido, por debajo de la saturación. Normalmente se expresa en miligramos por litro (mg/l).

P

PATÓGENOS. Microorganismos que pueden causar enfermedades en otros organismos, ya sea en humanos, animales y plantas.

PERMEABILIDAD. Propiedad que tienen los cuerpos de permitir el paso de un fluido a través de él.

PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS PÚBLICOS. Pueden prestar los servicios públicos: a) Las empresas de servicios públicos; b) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos ; c) Los municipios cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos; d) Las organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos en municipios de 5a y 6a categorías, en zonas rurales y en áreas o zonas

urbanas específicas de estratos 1 y 2; e) Las entidades descentralizadas de cualquier orden

territorial o nacional que estuvieren prestando servicios públicos y hayan adoptado la forma

de Empresa Industrial y Comercial del Estado. (Artículo 15 Ley 142 de 1994 y Art. 93 Ley 388 de 1998).

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. (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y Artículos 5,6 del Código Contencioso Administrativo).

24



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.

PRESTACIÓN DIRECTA DE SERVICIOS POR UN MUNICIPIO. Cuando la prestación de uno o varios servicios públicos domiciliarios es asumida por un municipio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio.

PILA PÚBLICA. Fuente de agua instalada por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo en zonas que no cuenten con red local de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias. (Decreto 302 de 2000).

PLAN DE AJUSTE. Programa de obligatoria elaboración por parte de las empresas de servicios públicos con el fin de aproximar, en un plazo máximo establecido por la ley, las tarifas vigentes a las tarifas que resulten de aplicar las metodologías de costos que definan

las Comisiones de Regulación. Para acueducto y alcantarillado, el plazo máximo es el 31 de diciembre de 2004; para aseo, el 31 de diciembre de 2001 (Leyes 286 de 1996 y 508 de 1999).

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.

PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS. Es el conjunto de acciones y proyectos que una entidad se obliga a ejecutar durante un periodo de tiempo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, normalmente expresados en términos de metas e indicadores.

Es el instrumento base para ejercer las funciones de control interno, auditorías externa e interna, control fiscal de gestión y evaluación de la gestión financiera, técnica y administrativa de las entidades (véase Programa de Gestión). (Resolución CRA 12 de 1995).

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, Artículo 1.

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

25

PLANTA PILOTO. 1. Modelo para simular operaciones, procesos y condiciones hidráulicas

de la planta de tratamiento, utilizando para este efecto el agua de la fuente de abastecimiento. 2. Planta de tratamiento a escala de laboratorio o técnica, que sirve para el estudio de la tratabilidad de un desecho líquido o la determinación de las constantes

cinéticas y los parámetros de diseño del proceso.

POBLACIÓN FLOTANTE. Número de habitantes que frecuenta en determinadas épocas el

área comprendida por el proyecto, que es significativa para el dimensionamiento de un proyecto de recolección y evacuación de aguas residuales.

POBLACIÓN SERVIDA. Número de habitantes que son servidos por un sistema de recolección y evacuación de aguas residuales.

POLUCIÓN DEL AGUA. Véase Contaminación del Agua.

POZO DE INSPECCIÓN. 1. Estructura de ladrillo o concreto, de forma usualmente cilíndrica, que remata generalmente en su parte superior en forma tronco-cónica, y con tapa

removible para permitir la ventilación, el acceso y el mantenimiento de los colectores. 2.

Estructura construida para la unión de uno o más colectores, con el fin de permitir cambios

de alineamiento horizontal y vertical en el sistema de alcantarillado, entre otros propósitos.

POZO DE SUCCIÓN. Tanque o estructura dentro del cual las aguas residuales son extraídas por bombeo.

PRECIPITACIÓN. Cantidad de agua lluvia caída en una superficie durante un tiempo determinado.

PRETRATAMIENTO. 1. Proceso previo que tiene como objetivo remover el material orgánico e inorgánico flotante, suspendido o disuelto del agua antes del tratamiento final.

2. Procesos de tratamiento localizados antes del tratamiento primario.

PROCESO BIOLÓGICO. Proceso en el cual las bacterias y otros microorganismos asimilan

la materia orgánica del desecho, para estabilizar el desecho e incrementar la población de microorganismos (lodos activados, filtros percoladores, digestión, etc.).

PROFUNDIDAD DEL COLECTOR. Diferencia de nivel entre la superficie del terreno o la rasante de la calle y la cota clave del colector.

PROGRAMA DE GESTIÓN. (Resolución CRA 12 de 1995): Es un acuerdo entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y una entidad prestadora del servicio,

mediante el cual ésta última se compromete, durante un periodo determinado, a adelantar acciones para ajustarse a los indicadores definidos por la Comisión de Regulación (véase Planes de Gestión y Resultados).

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 hiciere, 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).

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.

Q

QUEJA. Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma

y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trata de empresas o empleados

oficiales, la queja también puede interponerse ante la personería municipio o distrital, o ante

la Procuraduría General de la nación, según el caso. (Artículo 45 Decreto 1842 de 1991):

R

REACTOR ANAEROBIO DE FLUJO ASCENDENTE. Proceso continuo de tratamiento anaerobio de aguas residuales en el cual el desecho circula de abajo hacia arriba a través de un manto de lodos o filtro, para estabilizar parcialmente de la materia orgánica. El desecho se retira del proceso en la parte superior; normalmente se obtiene gas como subproducto del proceso.

REALIZACIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN. Proceso mediante el cual se aplican los procedimientos técnicos establecidos en las metodologías diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación por parte del alcalde o el gobernador. (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996).

REBOSADERO. Estructura hidráulica destinada a evitar que el nivel del agua sobrepase una cota determinada; permite la evacuación del agua de exceso en un embalse, tanque o

cualquier estructura que almacene agua hacia un lugar conveniente.

RECARGO (O MORA). Sobre costo por la falta de pago oportuno de las facturas. (Artículo 96 Ley 142 de 1994).

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, Artículo 46 .

27

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).

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. Proceden el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La empresa dispone de quince días hábiles para responder las peticiones, quejas y recursos. Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica

de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él, lo cual se denomina silencio administrativo positivo. Artículos 154, 158 y 159 Ley 142 de 1994.

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. (Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

RED LOCAL DE ALCANTARILLADO COMBINADO. Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

(Decreto 302 de 2000).

RED LOCAL DE ALCANTARILLADO PLUVIAL. Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas. .

RED LOCAL DE ALCANTARILLADO SANITARIO. Conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una

28

comunidad y el cual descarga las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles. (Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302

de 2000).

REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE. Dispositivo situado en la cámara de registro

del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

(Decreto 302 de 2000).

RED MENOR DE DISTRIBUCIÓN O TERCIARIA. Red de distribución que se deriva de la red secundaria y llega a los puntos de consumo.



RED PRIMARIA O MATRIZ. Parte de la red de distribución que conforma la malla principal de servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques de compensación a las redes secundarias. La red primaria mantiene las presiones básicas de servicio para el funcionamiento correcto de todo el sistema, y generalmente no reparte agua en ruta.

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. (Decreto 302 de 2000).

RED PÚBLICA DE ALCANTARILLADO. Conjunto de colectores domiciliarios y matrices que conforman el sistema de alcantarillado.

RED SECUNDARIA DE ALCANTARILLADO. Conjunto de colectores que reciben contribuciones de aguas domiciliarias en cualquier punto a lo largo de su longitud.

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.

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).

REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. Los servicios públicos domiciliarios los puede solicitar cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacer parte de un contrato de servicios públicos. (Ley 142 de 1994.

Art. 134).

REVISIÓN PREVIA. Obligación de las empresas de investigar las desviaciones significativas que resulten frente a consumos anteriores. Para ello, deben comparar el consumo registrado con el promedio. Es obligación de las empresas investigar las razones

29

y corregir los errores que se presenten. No se podrá enviar cuenta de cobro si previamente

no se ha cumplido con la obligación de investigar el alto consumo. En su defecto, se deberá

cobrar el promedio mientras se establece la causa. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante la resolución 06 de 1995 estableció los siguientes parámetros para definir si existen desviaciones significativas :a) 35% para usuarios con promedio de consumo mayor o igual a 40 m³; b) 65% para usuarios con promedio de consumo menor a 40 m³; c) Para instalaciones nuevas y antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior es 1,65 veces el consumo promedio del estrato o categoría de consumo y el inferior, 0,35 de dicho consumo promedio; d) Para zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación podrá hacerse con el mismo mes del año anterior. Si el consumo se encuentra por fuera de los límites señalados, se entiende que existe una desviación significativa. (Resolución CRA 06 de 1995; Decreto 1842 de 1991 Artículo 40 y Ley 142 de 1994, Art. 149).

S

SANCIONES. Las que puede imponer la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios, artículo 81 Ley 142 de 1994: a) Amonestación; b) Multas hasta 2.000 salarios mínimos mensuales; c) Orden de suspender de inmediato todas o algunas de las actividades del infractor y cierre de los inmuebles utilizados para desarrollarlas; d) Orden de separar a los administradores o empleados de una empresa de servicios públicos de los cargos que ocupan y prohibición a los infractores de trabajar en empresas similares hasta por 10 años; e) Solicitar a las autoridades que decreten la caducidad de los contratos que haya celebrado el infractor, o la cancelación de licencias, así como la aplicación de las sanciones y multas previstas pertinentes; f) Prohibición al infractor de prestar directa o indirectamente servicios públicos hasta por 10 años; g) Toma de posesión en una empresa de servicios públicos, o la suspensión temporal o definitiva de sus autorizaciones y licencias, cuando las sanciones previstas atrás no sean efectivas o perjudiquen indebidamente a terceros.

SEDIMENTACIÓN. 1. Proceso de clarificación de las aguas residuales mediante la precipitación de la materia orgánica o la materia putrescible. 2. Proceso en el cual los sólidos suspendidos en el agua se decantan por gravedad, previa adición de químicos coagulantes.

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

30

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 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. (Artículo 14.22 Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

SERVICIO REGULAR. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual. (Decreto 302 de 2000).

SERVICIO RESIDENCIAL. 1. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. 2. Es el destinado a satisfacer las necesidades de los hogares o núcleos familiares. Se diferencia según la estratificación socioeconómica. Decreto 302 de 2000).

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. (Decreto 302 de 2000).

SILENCIO POSITIVO O SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. 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,

31

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. (Ley 142 de 1994, Artículo 158 y Código Contencioso Administrativo, artículo 41).

SOLIDARIDAD. El propietario o poseedor a cualquier título, el suscriptor y los usuarios serán solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos, siempre y cuando el propietario o poseedor haya dado expresa autorización para que sus Arrendatarios soliciten los servicios. No operará la solidaridad entre el propietario o poseedor del inmueble y el suscriptor o usuario en caso de que la empresa omita el cumplimiento de este requisito. (Ley 142 de 1994, Artículo 130 y Decreto 266 de 2000, artículo 43).

SÓLIDOS DISUELTOS. Mezcla de un sólido (solute) en un líquido solvente en forma homogénea.

SÓLIDOS NO SEDIMENTABLES. Materia sólida que no sedimenta en un período de una hora, generalmente.

SÓLIDOS SEDIMENTABLES. Materia sólida que sedimenta en un periodo de una hora.

SÓLIDOS SUSPENDIDOS. Pequeñas partículas de sólidos dispersas en el agua, no

disueltas.

SUGERENCIA. Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad

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.

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Artículo 14132 (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. (Artículo 23 Decreto 302 de 2000).

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.

32

SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. 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. (Artículo 25 Decreto 302 de 2000).

SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. 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 a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio. f) Realiza 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

33

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. (Artículo 26 Decreto 302 de 2000).

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 deservicios públicos. (Ley 142 de 1994 Artículo 14.31 y Decreto 302 de 2000).

T

TANQUE DE AIREACIÓN. Cámara usada para inyectar aire dentro del agua.

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.

TANQUE SÉPTICO. Sistema individual de disposición de aguas residuales para una vivienda o conjunto de viviendas; combina la sedimentación y la digestión. Los sólidos sedimentados acumulados se remueven periódicamente y se descargan normalmente en una instalación de tratamiento.

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. (Resolución CRA 36 de 1998).

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

34 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. (Resolución CRA 08 de 1995).

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. (Decreto 901 de 1997, Artículo 3).

TOMA DE POSESIÓN. Una de las sanciones que la Superintendencia puede imponer a

las empresas de servicios públicos, en los siguientes casos: a) Cuando no quiera o no pueda prestar el servicio público con la continuidad y calidad debidas; b) Cuando sus administradores persistan en violar en forma grave las normas a que están sujetos; c) Cuando sus administradores hayan rehusado dar información veraz, completa y oportuna a una comisión reguladora o a la Superintendencia; d) Cuando se declare la caducidad de uno de los permisos, licencias o concesiones que la empresa de servicios públicos haya obtenido para adelantar sus actividades; e) En caso de calamidad o de perturbación del orden público; f) Cuando sin razones técnica, legales o económicas de consideración de sus administradores no quisieren colaborar para evitar a los usuarios graves problemas derivados de la imposibilidad de otra empresa de servicios públicos para desempeñarse normalmente; g) Si en forma grave la empresa ha suspendido o seteme que pueda suspender el pago de sus obligaciones mercantiles; h) Cuando la empresa entre en proceso

de liquidación. (Ley 142 de 1994, Artículos 58).

TOTALIZADOR(A). Véase Medidor General.

TRATAMIENTO ANAEROBIO. Estabilización de un desecho por acción de microorganismos en ausencia de oxígeno.

TRATAMIENTO AVANZADO. Proceso de tratamiento fisicoquímico o biológico usado para

alcanzar un grado de tratamiento superior al de tratamiento secundario. Puede implicar la remoción de varios parámetros, como remoción de sólidos en suspensión, complejos orgánicos disueltos, compuestos inorgánicos disueltos o nutrientes.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO. Procesos en los cuales se intensifican la acción natural de los microorganismos para estabilizar la materia orgánica presente. Usualmente se utilizan para la remoción de material orgánico disuelto.

TRATAMIENTO CONVENCIONAL. Procesos de tratamiento bien conocidos y utilizados en

la práctica. Generalmente se refiere a procesos de tratamiento primario o secundario. Se excluyen los procesos de tratamiento terciario o avanzado.

TRATAMIENTO DEL AGUA. Conjunto de 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 con las normas establecidas legalmente. (Decreto 475 de 1998, Artículo 1).

35

TRATAMIENTO PRIMARIO. Tratamiento en el que se remueve una porción de los sólidos suspendidos y de la materia orgánica del agua residual. Esta remoción normalmente es realizada por operaciones físicas como la sedimentación. El efluente del tratamiento primario usualmente contiene alto contenido de materia orgánica y una relativamente alta de DBO.

TRATAMIENTO SECUNDARIO. Es aquel directamente encargado de la remoción de la materia orgánica y los sólidos suspendidos.

TUBERÍA. 1. Ducto de sección circular para el transporte de agua. 2. 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.

U

UNIDAD INDEPENDIENTE. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (Decreto 302 de 2000).

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).

USUARIO DE MENORES INGRESOS. Aquel clasificado en el estrato 1 ó 2 de la estratificación socioeconómica y, eventualmente, en el 3.

USUARIOS ESPECIALES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes en caudales superiores a los máximos establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y/o que contengan

sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las contempladas en el artículo 74 del decreto 1594 de 1984, o las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan. (Decreto 302 de 2000).

USUARIOS NO RESIDENCIALES. Los que se clasifican en comercial industrial, oficial, provisional, especial y bloque. (Resolución CRA 14 de 1997).

USUARIOS RESIDENCIALES. Personas que forman parte de los núcleos familiares que se benefician con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. (Resolución CRA 14 de 1997).

V

36

VARIACIÓN POR ACTUALIZACIÓN TARIFARIA. (INDEXACIÓN) Incremento mensual determinado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

que reconoce a las empresas el efecto negativo de la inflación en los ingresos y que permite

mantener el poder adquisitivo de las tarifas cobradas. (Ley 142 de 1994, Artículos 73.20 y 125 y Resolución CRA 03/96).

VARIACIÓN POR AJUSTE TARIFARIO. Modificación en las tarifas, diferente a la indexación, que resulta de la aplicación de la Metodología de Costos y Tarifas definida por la CRA, con el objeto de llevarlas al costo económico de prestación del servicio. (Ley 142 de 1994, Artículo 73.20 y Resolución CRA 03/96).

VECTORES. 1. Organismos, generalmente insectos o roedores que transmiten enfermedades. 2. Medio de transmisión de un patógeno de un organismo a otro.

VIDA ÚTIL. Tiempo estimado para la duración de un equipo o componente de un sistema sin que sea necesaria la sustitución del mismo; en este tiempo solo se requieren labores de

mantenimiento para su adecuado funcionamiento.

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).

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.