

GLOSARIO

A

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

ACOMETIDA (Artículo 14.1 Ley 142 de 1994): 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.

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

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (Decreto 302 de 2000): Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

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

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

ADOPCIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996): 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.

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 (Resolución CRA 14 de 1997): Procedimiento por el cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Igualmente se emplea este término para estimar la cantidad de basura que produce un usuario.

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 empresa 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 le 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: (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Agua que no ha sido sometida a proceso de tratamiento.

AGUA PARA CONSUMO HUMANO (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Es aquella que se utiliza en bebida directa y preparación de alimentos para consumo. **AGUA POTABLE** (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): Aquella que por reunir los requisitos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud.

AGUAS LLUVIAS: Aguas provenientes de la precipitación pluvial.

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

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.

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 (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): 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.

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 no con una vigencia fiscal, que es utilizado por la persona prestadora, con el fin de hacer las 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 (Artículo 3 Decreto 1538 de 1996): Fase en la cual las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio o distrito empiezan a facturar el cobro de éstos con base en las estratificaciones adoptadas.

APORTE SOLIDARIO: Véase Contribución.

APORTES DE CONEXIÓN: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

B

BASURA: Véase Residuo Sólido

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

C

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

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.

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.

CARGA CONTAMINANTE: Cantidad de un determinado agente adverso al medio, contenido en un residuo sólido. **CARGO FIJO (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995):** 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).

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 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.

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.

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.

COMISIONES DE REGULACIÓN (Artículos 68 y 69 Ley 142 de 1994): 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 Comunicaciones. Señalan las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

COMPACTACIÓN (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Proceso de reducción de volumen normalmente utilizado para incrementar el peso específico (densidad en unidades métricas) de materiales residuales para que puedan ser almacenados y transportados más eficazmente.

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

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

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.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS O DE CONDICIONES UNIFORMES (artículo 128, 129 y 130 Ley 142 de 1994): 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.

CONTRIBUCIÓN O APORTE SOLIDARIO (Resolución CRA 15 de 1997 y artículo 89 de la Ley 142 de 1994): 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.

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 (Artículo 46 Ley 142 de 1994): 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.

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

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

CULTURA DE LA NO BASURA (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Es el conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tienden a la reducción de las cantidades de residuos generados por cada uno de sus habitantes y por la comunidad en general, así como al aprovechamiento de los residuos potencialmente reutilizables.

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

DERECHO DE PETICIÓN (Artículo 23 Constitución Política): Derecho constitucional fundamental. Véase Petición.

DERECHOS DE LOS USUARIOS (Artículo 9 Ley 142 de 1994 y Decreto 1842 de 1991): 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 qué 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.

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

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

DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Actividad de incinerar en dispositivos especiales o depositar en rellenos de seguridad residuos peligrosos, de tal forma que no representen riesgo ni causen daño a la salud o al ambiente.

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.

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.

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.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA (Art. 101 Ley 142 de 1994): 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 DNP. Es deber de cada municipio hacer las estratificaciones, adoptarla y entregarla a las empresas de servicios públicos para su aplicación con fines de establecer los subsidios y las contribuciones.

E

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS (Decreto 302 de 2000): 1. Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. 2. Documento mediante el cual la empresa indica al usuario el monto de sus obligaciones pecuniarias por concepto de los servicios que ella presta durante un periodo determinado y que sirve como instrumento para el recaudo. También recibe la denominación de Cuenta de cobro.

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

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Artículos 136 y 137 Ley 142 de 1994): Incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio. El usuario tiene derecho a las reparaciones que la falla le ocasione, tales como: a) Al no cobro del cargo fijo si la falla se presenta continuamente en un periodo de 15 días o más; b) Al no pago del servicio de aseo si la frecuencia de recolección es inferior al 50% de la prevista en el contrato de condiciones uniformes de aseo; c) A la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito.

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

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

FILTRACIÓN: Proceso mediante el cual se remueve 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.

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

FUENTE DE ABASTECIMIENTO DE AGUA: Depósito o curso de agua superficial o subterráneo, natural o artificial, utilizado en un sistema de suministro de agua.

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

G

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (Capítulo F1 Resolución MDE 0822 de 1998): Conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a las basuras y residuos producidos, el destino global más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos de tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

H

HIDRANTE PÚBLICO (Decreto 302 de 2000): 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.

I

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

INSTALACIÓN DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE (Decreto 302 de 2000): 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.

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 (Decreto 302 de 2000): 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.

INSTALACIONES LEGALIZADAS (Decreto 302 de 2000): 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.

INSTALACIONES NO LEGALIZADAS (Decreto 302 de 2000): 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.

M

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.

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

MEDICIÓN (Resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 Ley 142 de 1994): 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. **MEDIDOR (Resolución CRA 14 de 1997):** 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.

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 (Resolución CRA 14 de 1997): Instrumento de medición instalado en la acometida de un usuario o suscriptor.

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.

N

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 (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y artículo 42 del Decreto 266 de 2000): Acto de hacer saber al interesado la decisión sobre una petición, queja, reclamación o recurso, con el fin de que ejerza su derecho de defensa. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado. De ello quedará constancia en el respectivo expediente o utilizando la autorización contenida en el artículo 112 de la Ley 142 de 1994. En el texto de la decisión se indicarán los recursos que legalmente proceden contra las decisiones de que se trate, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo (artículos 47 y 48 Código Contencioso Administrativo).

NOTIFICACIÓN PERSONAL (Artículo 44 Código Contencioso Administrativo): La que exige la presencia del interesado, o en su defecto, de su representante o apoderado. Para hacer la notificación personal se envía al interesado una citación por correo certificado a la dirección que haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la que indique. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la decisión. Al hacer la notificación personal se entregará a la notificada copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

NOTIFICACIÓN POR EDICTO (Artículo 45 Código Contencioso Administrativo): Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de licitación, se fijará edicto en lugar público de la respectiva empresa por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

O

OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (Artículo 153 Ley 142 de 1994): Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa. Las peticiones y recursos se tramitarán de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En particular, se sujetarán a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. No proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

P

PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS PÚBLICOS (Artículo 15 Ley 142 de 1994 y art. 93 Ley 388 de 1998): 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 categoría, 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.

PETICIÓN (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo): 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 siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO: Plan de ordenamiento de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado de una ciudad o localidad para un horizonte de tiempo dado. **PLANTA DE TRATAMIENTO (DE AGUA POTABLE) (Artículo 1 Decreto 475 de 1998):** 1. Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable. 2. Conjunto de obras, instalaciones, operaciones y procesos que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para hacerla potable de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto 475 de 1998.

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

PLANTA DE TRATAMIENTO (DE RESIDUOS SÓLIDOS): Conjunto de obras, instalaciones, operaciones, procesos o técnicas encaminadas a la eliminación, la disminución de la concentración o el volumen de los residuos sólidos o basuras, o su conversión en formas más estables.

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 (Artículo 1 Ley 373 de 1996): Conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuario del recurso hídrico. Las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales encargadas del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción, aprobarán la implantación y ejecución de dichos programas en coordinación con otras corporaciones autónomas que compartan las fuentes que abastecen diferentes usos.

R

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.

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

RECLAMACIÓN (Artículo 46 Decreto 18432 de 1991): Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto 1842 de 1991.

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

RECOLECCIÓN: Acción y efecto de retirar y recoger las basuras y residuos sólidos de uno o varios generadores, efectuada por su generador o por la entidad prestadora del servicio público.

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

RECUPERACIÓN: Acción que permite retirar y recuperar de las basuras aquellos materiales que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

RECURSO (Artículos 154, 158 y 159 Ley 142 de 1994): 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 auspicó 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.

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 (Decreto 302 de 2000): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

RED PÚBLICA (Decreto 302 de 2000): 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 PÚBLICA DE ALCANTARILLADO: Conjunto de colectores domiciliarios y matrices que conforman el sistema de alcantarillado.

RELLENO SANITARIO (Artículo 1 Decreto 605 de 1996): 1. Confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de tales residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final. 2. Lugar técnicamente diseñado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería.

REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Art. 134 LSPD): Los servicios públicos domiciliarios los puede solicitar cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble. Solo bastará la prueba de habitación de personas. No se podrán exigir requisitos adicionales.

RESIDUO SÓLIDO O BASURA (Artículo 1 Decreto 605 de 1996): 1. Todo objeto, sustancia o elemento en estado sólido, sobrante de las actividades domésticas, recreativas, comerciales, institucionales, de la construcción e industriales y aquellos provenientes del barrido de áreas públicas, independientemente de su utilización anterior. 2. Cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido que se abandona, bota o rechaza después de haber sido consumido o usado en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios e instituciones de salud y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico. Se dividen en aprovechables y no aprovechables.

RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES: Son aquellos que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, no pueden ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio de la entidad prestadora del servicio de aseo.

RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS: Son aquellos que por sus características infecciosas, combustibles, inflamables, explosivas, radiactivas, volátiles, corrosivas, reactivas o tóxicas pueden causar daño a la salud humana o al medio ambiente. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS: Residuos generados en viviendas, parques, jardines, vía pública, oficinas, mercados, comercios, demoliciones, construcciones, instalaciones, establecimientos de servicios y, en general, todos aquellos generados en actividades urbanas que no requieran técnicas especiales para su control.

S

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.

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

SERVICIO COMERCIAL (Decreto 302 de 2000): Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

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

SERVICIO ESTÁNDAR DE ASEO: Es el servicio integral de aseo prestado puerta a puerta, con una frecuencia de recolección y transporte de residuos sólidos de tres (3) veces por semana, barrido del frente del domicilio o predio de una (1) vez por semana, y barrido y limpieza de las demás áreas públicas del municipio.

SERVICIO INDUSTRIAL (Decreto 302 de 2000): Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

SERVICIO INTEGRAL DE ASEO: Es el constituido por los componentes de recolección y transporte de residuos sólidos, barrido y limpieza, y tratamiento y disposición final.

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 (Decreto 302 de 2000): Es el que se presta las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

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

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO O DE AGUA POTABLE (Artículo 14.22 Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000): Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento y transporte.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO (Decreto 302 de 2000): 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.

SERVICIO RESIDENCIAL (Decreto 302 de 2000): 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.

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 (Artículos 14.30, 75 y 76 Ley 142 de 1994): 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 (Artículo 14132 (Ley 142 de 1994): Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO (Artículo 23 Decreto 302 de 2000): En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (Decreto 302 de 2000): Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.

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

SUBSIDIO (Artículo 99.6 Ley 142 de 1994): 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 subsidiarles los estratos 1, 2 y 3.

SANEAMIENTO BÁSICO (Artículo 14.19 Ley 142 de 1994): Actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (Artículo 14.21 Ley 142 de 1994): Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO (Artículo 14.23 Ley 142 de 1994): Es la recolección municipal de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994): Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Reconsideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

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

I

TARIFA MÁXIMA DE ASEO: Valor máximo mensual que por concepto del servicio ordinario de aseo se podrá cobrar a un usuario, sin perjuicio de cobrar una cuantía menor, si así lo determina la entidad tarifaria local. Las tarifas máximas para cada estrato o tipo de usuario se calculan de acuerdo con lo estipulado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

TARIFA PLENA (Resolución CRA 36 de 1998): 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.

TARIFAS: Sistema de precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios. Se consideran integrantes del sistema tarifario las siguientes tarifas y cobros: a) Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario; b) Tarifas de consumo: en función de los costos económicos de prestar el servicio; c) Tarifas de conexión: para cubrir los costos de conexión y/o para acelerar la recuperación en inversiones de infraestructura; d) Otros cobros: reconexión: por los costos ocasionados por la suspensión del servicio; reinstalación: por los costos originados en el corte y terminación del contrato de condiciones uniformes; intereses de mora : ocasionados por el no pago oportuno de las facturas; sanciones :por el uso no autorizado del servicio; costo de medidores, acometidas, etc.

TASA RETRIBUTIVA (Artículo 3 Decreto 901 de 1997): Valor que cobrará la autoridad ambiental a las personas naturales o jurídicas por la utilización directa o indirecta de las aguas superficiales, subterráneas, marinas y estuarinas como receptoras de vertimientos puntuales y sus consecuencias nocivas, originadas en actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, actividades económicas o deservicios, sean o no lucrativas.

TRATAMIENTO DEL AGUA (Artículo 1 Decreto 475 de 1998): 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.

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

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.

U

USUARIO (artículo 14.33 Ley 142 de 1994 y Decreto 302 de 2000): Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. Se le denomina también consumidor.

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

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

VERTIMIENTO (Artículo 3 Decreto 901 de 1997): Cualquier descarga final de un elemento, sustancia o compuesto, que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial de servicios, aguas negras o servidas, a un cuerpo de agua, canal, al suelo o al subsuelo.

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

VERTIMIENTO COMPLEMENTARIO: Donde 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.