

GLOSARIO

ENERGÍA

- **Acometida de energía:** Derivación de la red local de distribución del servicio, que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. (Art. 14.1 Ley 142 de 1994; decreto 1555 de 1990 del Departamento Nacional de Planeación).
- **Activación del prepago:** Momento en el cual la Empresa a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del cliente y usuario la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.
- **Aforo:** Sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble, salvo equipos que se encuentren deteriorados o cuando se pruebe por parte del cliente y usuario que no están operando.
- **Aforo o Carga Instalada:** Sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble, salvo equipos que se encuentren deteriorados o cuando se pruebe por parte del cliente y usuario que no están operando.
- **Alumbrado Público.** Es el servicio público no domiciliario a cargo del Municipio, consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del Municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales, así como la energización de los sistemas de semaforización y relojes electrónicos instalados por el Municipio. Salvo disposición legal en contrario, a este servicio no se le aplica el presente contrato y en consecuencia el mismo no se rige por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Alta tensión:** Se considera alta tensión toda tensión nominal superior a 1 KV.
- **Amperios:** Unidad de corriente eléctrica en un circuito.
- **Aumento de Carga:** Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del suscriptor y/o usuario, o por determinación de la Empresa, después de efectuada una revisión, cuando detecte en el inmueble mayor carga instalada de la contratada.
- **ASIC:** Es el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, que registra los agentes comercializadores de energía.
- **Bloqueo del medidor de energía prepago:** Condición operativa del medidor prepago, que puede ser ocasionada por las siguientes causas:
 - o Actuación del suiche de apertura del medidor. (Intento de apertura).
 - o Presencia de crédito negativo en el medidor.
 - o Falla en la memoria del medidor.

- Desconexión externa mediante dispositivo (InfoPOD).
- **Bolsa de Energía:** la conforman los generadores, quienes ponen a disposición de los comercializadores la energía generada. Está sujeta a las disposiciones previstas en las leyes eléctricas y de Servicios públicos Domiciliarios.
- **Bornera del medidor:** Elemento del contador en donde realizamos sus conexiones de entrada
- **Capacidad o potencia instalada:** Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.
- **Carcaza o tapa principal del medidor:** Cubierta en la parte frontal hecha completamente de material transparente o con ventanas que permitan ver el movimiento del Rotor (disco) y/o leer el mecanismo registrador.
- **Carga:** Potencia eléctrica medida en kW o kVA que es requerida por un elemento que consume energía de una red eléctrica.
- **Carga Contratada:** Carga requerida por el suscriptor y/o usuario en kVA autorizada y aprobada por la Empresa y que se refiere a la potencia máxima que en condiciones normales de operación permita la alimentación de los equipos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.
- **Carga instalada:** Es la suma de las capacidades nominales de los componentes limitantes de un sistema, tales como electrodomésticos, artefactos, motores y otros equipos, que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación eléctrica de un inmueble, o que potencialmente puedan utilizarse en el mismo.
- **Cargos regulados:** Son cargos regulados por la CREG y están compuestos por: aportes al fondo de solidaridad, peajes por SDL y STN, cargos para el CRD, CNT, ASIC y restricciones.
- **Circuito:** Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección se considerará como un circuito.
- **CND:** Centro nacional de despacho.
- **Comercializador.** Persona que comercializa energía eléctrica, y que para este caso es la Empresa.
- **Comercialización de energía:** es la actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados, bien sea que desarrolle esa actividad en forma exclusiva o combinada con otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ellas sea la actividad principal. Las empresas comercializadoras de energía son las encargadas de comprar la energía a los generadores o en la Bolsa de Energía y venderla a los consumidores.

- **Conexión de energía:** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el equipo de medida. La conexión comprende la acometida y el equipo de medida. La red interna no forma parte de la conexión.
- **Consumo prepago:** Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepago, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.
- **CRD:** Centro regional de despacho.
- **CREG:** Comisión de regulación de energía eléctrica y gas combustible.
- **Demanda:** La demanda de una instalación corresponde a la suma aritmética de las potencias de todos los equipos que tiene funcionando simultáneamente. La más importante de todas las demandas de una instalación es la máxima ocurrida en un período de un mes y sostenida por 15 minutos como mínimo.
- **Demanda máxima:** Es la demanda máxima de una instalación ocurrida en un período de un mes y sostenida por 15 minutos como mínimo. El equipo encargado de esta labor, es el medidor de demanda máxima y sólo es para instalaciones no residenciales. El registrador de demanda máxima es reiniciado periódicamente. Esta demanda tiene un cobro asociado porque es necesario disponer de la infraestructura necesaria para poder satisfacerla en un momento determinado.
- **Distribución de Energía Eléctrica:** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kv. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica. Comprende el transporte de energía desde las conexiones al Sistema de Transmisión Nacional (STN) a través del Sistema de Transmisión Regional (STR) y al Sistema de Distribución Local (SDL), hasta los clientes finales
- **Energía activa:** Aquella que produce trabajo. Es decir, movimiento, luz o calor: calienta las resistencias de un horno, mueve motores, o produce luz al atravesar el filamento de una bombilla incandescente o al provocar la descarga eléctrica en el interior de una lámpara fluorescente. Se consume en cualquier residencia, oficina, comercio o industria y se mide en Kilovatios hora (Kwh.), es decir de acuerdo con la potencia utilizada y el tiempo que dura el suministro.
- **Energía Largo plazo:** Contrato a largo plazo (hasta por 20 años) con agentes comercializadores y generadores de energía, donde pacta: precio, cantidad de energía a suministrar y duración del contrato.
- **Energía no facturada:** Energía que, por acción u omisión de la Entidad o el cliente y usuario, no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
- **Energía reactiva:** Se requiere para crear el campo magnético en las bobinas de motores, transformadores, balastos magnéticos, y equipos similares. No produce trabajo, pero ocupa los conductores. Se utiliza sólo en algunas instalaciones no residenciales, aunque el ideal es evitar su consumo mediante la instalación de condensadores o capacitores.
- **Energía reactiva capacitiva:** Es la energía utilizada para energizar condensadores.

- **Energía reactiva inductiva:** Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
- **Energía prepago:** Es una modalidad de cobro del servicio de energía, en la cual el cliente paga por adelantado kilovatios hora (Kwh) y consume energía eléctrica hasta agotar el crédito.
- **Enerpuntos:** Es la oferta que la Entidad brinda a los comerciantes informales, para disfrutar del servicio de energía eléctrica bajo el esquema de medición prepago.
- **Estudio preliminar o disponibilidad:** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, la Empresa determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Esta forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.
- **Factor de utilización (FU):** Es el porcentaje (%) de tiempo de uso de energía eléctrica en una instalación cualquiera durante un día. Está determinado para cada caso por el nivel de carga promedio de la clase de servicio y el estrato socio económico.

- **Frontera comercial:** es el punto de conexión de generadores y comercializadores a las redes del Sistema de Transmisión Nacional (STN) a los Sistemas de Transmisión Regional (STR) y Sistemas de Distribución Local (SDL). Sólo define el punto de medición pero no la responsabilidad por las pérdidas en los sistemas de transmisión y distribución. Así, cada agente participante del mercado mayorista puede tener uno o más puntos de frontera comercial.

Son fronteras comerciales los puntos de entrega de energía neta de los generadores; de conexión al sistema de transmisión nacional, regional o local; de consumo de alumbrado público, usuarios no regulados y usuarios regulados atendidos por un comercializador diferente al de su mercado de comercialización y puntos de consumos auxiliares de generadores.

- **Instalación eléctrica:** Conjunto de una serie de elementos que permiten la conexión de la energía eléctrica al cliente, tales como el equipo de medida, sellos, cajas, celdas, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. y sus conexiones eléctricas.
- **Instalaciones Internas o Red Interna:** Conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para Unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **Kilovatio (Kw):** Igual a mil vatios, se usa habitualmente para expresar la potencia de motores, y la potencia de herramientas y máquinas.
- **Kilovatio/hora (Kw/h):** Unidad de energía equivalente a la potencia de un kilovatio absorbida o desarrollada durante una hora. Es la unidad típica en la que se mide la producción o el consumo de energía eléctrica.

- **Línea directa:** Es la conexión irregular que se hace en las conexiones eléctricas de un predio, con el fin de hacer uso del servicio de energía sin que el consumo sea registrado y de esta manera obtener unas menores lecturas o no obtener lectura alguna.
- **Luminaria:** Aparato que sirve para repartir, filtrar o transformar la luz de las lámparas, y que incluye todas las piezas necesarias para fijar y proteger las lámparas y para conectarlas al circuito de alimentación.
- **Macromedidor (medidor de balance):** es el equipo general de medida que la Empresa instala en cada transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios clientes/usuarios.
- **Medidor bicuerpo:** Equipo de medida conformado por dos componentes. Un componente de medida y conexión y desconexión de la carga, que se instalará en la red de distribución, cercano a las cajas portaborneras y un componente que incluye el teclado y display que se instala al interior del inmueble. El teclado sirve para que el cliente digite la clave de 20 dígitos o el pin que le permite cargar el medidor con los Kwh comprados. El display y teclado se conectan a la unidad de medida mediante un cable de comunicaciones.

Definición técnica: Medidor electrónico bicuerpo acreditados bajo el estándar STS (Standard Transfer Specification), monofásicos bifilar (1fase, 2hilos), 120 V, Clase 1.0, rango de corriente desde 0.04 hasta mínimo 60 amperios, que contará con un dispositivo de medición y control separado de la interfaz de usuario. El dispositivo de medición y control es el encargado de controlar, conectar y desconectar la energía eléctrica, estará compuesto por una fuente de alimentación, una unidad de interrupción, circuitos sensores de tensión y corriente, contactor de apertura y cierre y un microprocesador. Deberá ser instalado en el exterior de la vivienda, a fin de facilitar la inspección por parte del operador evitando la manipulación y el fraude, deberá operar independientemente de la interfaz de usuario.

- **Medidor de conexión directa:** Es el dispositivo de energía que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
- **Medidor de Conexión Indirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
- **Medidor monocuerpo:** Equipo de medida conformado por una sola pieza. Es un equipo similar al medidor pospago pero con teclado y va instalado al interior de la casa del cliente, por lo general, al lado de la caja de breaker. El teclado es el medio para el cliente digite la clave de 20 dígitos o el pin que le permite cargar el medidor con los Kwh comprados.

Definición técnica: Medidor electrónico monofásico monocuerpo acreditados bajo el estándar STS (Standard Transfer Specification), monofásicos bifilar (1 fase, 2hilos), 120 V, Clase 1.0, rango de corriente desde 0.04 hasta mínimo 60 amperios, tipo SOCKET que integre en una sola unidad el dispositivo de medición y control y la interfaz de usuario. La interfaz de usuario deberá permitir ingresar y visualizar información. La unidad de medición y control deberá controlar, conectar y desconectar la energía eléctrica.

- **Mercado mayorista:** Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, para realizar contratos sobre cantidades y precios definidos, con sujeción al Reglamento de Operación y demás normas aplicables.

- **Mercado no regulado (Energía):** Es una clasificación que se da a los usuarios que se caracterizan por tener una demanda máxima de 0.1MW o tienen un consumo mayor o igual a 55.000KWh-mes. Estos valores están sujetos a cambio de acuerdo a la regulación de la GREG.
- **Medidor prepago:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.
- **Medidor de demanda:** Es un dispositivo que mide el servicio de energía en las instalaciones cuando el consumo utiliza sistemas de energía activa (iluminación) y energía reactiva (motores).
- **Mercado objetivo energía prepago:** Usuarios del servicio de energía eléctrica del mercado regulado atendido por CHEC, que tengan el servicio público de energía suspendido o cortado por falta de pago, o se encuentren en riesgo de desconexión.
 - o Los usuarios en riesgo de desconexión son aquellos que se encuentra en alguna de las siguientes condiciones:
 - o Usuarios que se encuentren pagando saldos de deuda, que incluyan consumos de energía eléctrica, a través de algún plan de financiación ofrecido por CHEC y que estén al día en sus obligaciones.
 - o Usuarios que presentan más de dos suspensiones del servicio de energía, durante los últimos doce meses.
 - o Usuarios que presentan cuatro meses continuos de suspensión del servicio de energía durante los últimos doce meses.
 - o Usuarios de instalaciones que tengan el servicio de energía a través de pila pública.
- **Megavatio (MW):** Unidad de potencia eléctrica que equivale a un millón de vatios.
- **Nexo:** Sistema para la generación de números de transferencia (pines) para medidores prepago de energía.
- **Nivel de tensión:** La variación de las tarifas por energía y potencia está dada por el nivel de tensión (Voltios V) o voltaje al cual se conectan los equipos de medida en la instalación. Para la industria se aplican los cuatro niveles de tensión. Para el sector comercial y oficial se aplican los tres primeros niveles. Para el sector oficial se aplican los dos primeros niveles.

Los Sistemas de Transmisión regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles en función de la tensión nominal así:

- o **Nivel I:** Sistemas con tensión nominal menor a 1 KV. Suministrado por la modalidad de trifásica o monofásica.
- o **Nivel II:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 Kv. y menor de 30 kv. Suministrado por la modalidad de trifásica o monofásica.
- o **Nivel III:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kv. y menor de 62 kv. Suministrado por la modalidad de trifásica.

- **Nivel IV:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 62 kv. Suministrado por la modalidad de trifásica o monofásica.
- **Normas Para el Diseño y Construcción de Instalaciones Eléctricas:** Son las disposiciones de orden legal, reglamentario, regulatorio y contractual que sirven para determinar los requisitos técnicos mínimos y de diseño que debe cumplir una instalación eléctrica.
- **Número de serie del medidor de energía prepago:** Número de identificación del medidor instalado con el cual el cliente deberá presentarse en el punto de venta para poder realizar la compra de energía. El número del medidor, asociado a la instalación del cliente, es el que hará posible liquidar ventas específicas por cliente. Sin la identificación del número de serie del medidor no será posible que el cliente compre energía prepago. El número de la serie del medidor estará en el carné de identificación del cliente prepago.
- **OCG:** Sistema utilizado para liquidación de cantidad y precios de energía largo plazo. OCG es alimentado con los datos que entrega XM y que son extraídos (<http://www.xm.com.co/Pages/Home.aspx>) y contiene los consumos consolidados de energía por agente durante el mes inmediatamente anterior.
-
- **Operador de Red (OR) de Sistema de Transmisión Regional (STR) y al Sistema de Distribución Local (SDL):** es la empresa encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional (STR) o Sistema de Distribución Local (SDL), incluidas sus conexiones al Sistema de Transmisión Nacional (STN). Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos, son las empresas que tienen cargos por uso de los STR o SDL aprobados por la Comisión Reguladora de energía (CREG). El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite cargos por uso corresponde a un Municipio.
- **Pin de borrado de crédito y totales energía prepago:** Es un pin específico que permite el borrado de los créditos que tenga un medidor. La carga de energía del medidor queda en cero (0).
- **Pin de reajuste de apertura energía prepago:** Es un pin de mantenimiento, específico por cada medidor, que permite reponer la condición de bloqueo del medidor. Se requiere en el caso que el medidor haya sido alterado físicamente, se haya abierto o se haya intentado abrir.
- **Pin de mantenimiento energía prepago:** Pin que permite la generación de créditos de energía para un medidor específico.
- **Potencia:** La capacidad que tiene un equipo eléctrico cualquiera para desarrollar trabajo, a mayor potencia más trabajo. Se mide en vatios (W) de manera que, por ejemplo un bombillo de 100 W ilumina más que una de 50 W. CHEC provee potencia a clientes con grandes demandas de energía, generalmente industriales o comerciales, Es decir pone a su disposición la capacidad eléctrica suficiente para satisfacer la demanda del cliente.
- **Proyecto particular:** Diseño de una red eléctrica que suministrará energía eléctrica a una instalación, en este se definen todos los dispositivos y las características del proyecto.

- **Punto de conexión:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un usuario está conectado a un STR y/o SDL para propósito de transferir energía eléctrica entre las partes.
- **Recuperación de Energía.** Valor de energía que un suscriptor y/o usuario ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que la Empresa tiene derecho a cobrar.
- **Registro de corte:** Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica un dispositivo que permite el corte de la energía a un bien. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al equipo de medida si lo hubiere. Si no hubiere equipo de medida, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al bien que permite suspender el suministro del servicio.
- **RETIE.** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en el país.
- **SDH:** Synchronous Digital Hierarchy, Jerarquía Digital Sincrónica. Sirve como sistema de transmisión el cual utiliza fibra óptica.
- **SDL:** Sistema de Distribución Local
- **Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.
- **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio
- **SICOPER:** Sistema de Información para la reducción y el control de pérdidas. Software desarrollado por la Empresa bajo la plataforma Oracle de Bases de Datos. Este software genérico, fue diseñado con el fin de soportar la gestión integral empresarial llevada a cabo en el proceso de reducción y control de pérdidas de energía eléctrica, de una empresa distribuidora y comercializadora de energía.
- **SID:** Sistema Integrado Domiciliario.
- **Sistema de Distribución Local (SDL):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.
- **Sistemas de Transmisión Regional (STR):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv y que pertenecen a un sistema de distribución local.
- **Sistemas de Transmisión Nacional (STN):** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kv.

- **Sistema Interconectado Nacional (SIN):** Es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: las plantas y equipos de generación, la red de interconexión nacional, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los Usuarios.
- **Tapa Bornera:** Tapa que cubre los terminales del medidor y generalmente los extremos de los conductores externos o cables conectados a los terminales.
- **Tarifa bionomía:** Es una tarifa que se aplica a instalaciones no residenciales a las que se les efectúa un cobro separado por energía (\$/Kwh) a precios muy inferiores a los de la tarifa monomía, y un cobro separado por demanda máxima (\$/Kw). La tarifa binomia se aplica a todas las instalaciones conectadas a niveles de tensión distintos al nivel 1, y a las instalaciones de nivel 1 que lo consideren conveniente.
- **Tarifas de Alumbrado Público:** Contempla el costo del suministro, la expansión y el mantenimiento del alumbrado público de los municipios, el cual es transferido a los usuarios. Por esta definición, el cobro de las tarifas de Alumbrado Público no tiene IVA, ya que no es posible cobrar un impuesto sobre otro.
- **Tarifa Monomía:** Es una tarifa que involucra sólo el costo por energía (kilovatio-hora-\$/Kwh.), a un precio por unidad de consumo (Kwh.) equivalente al 120% del costo promedio de producción. A este régimen tarifario pueden acogerse sólo las instalaciones conectadas a baja tensión.
- **Transmisión de energía:** Comprende el transporte de energía a través de las líneas de transmisión con tensión igual o superior a 230 Kw, que hacen parte del Sistema de Transmisión Nacional (STN), y las subestaciones de transformación que sirven al Sistema de Transmisión Regional (STR) y al Sistema de Distribución Local (SDL).
- **Voltios o voltaje:** Miden la fuerza o tensión que origina la corriente.
- **XM:** Compañía de Expertos en Mercados S.A. ESP, dedicada a la operación del Sistema Interconectado Nacional (SIN) y administra el Mercado de Energía Mayorista Colombiano (MEM)

TRANSVERSALES

- **Abono:** Cantidad de dinero que un cliente y usuario entrega a la Empresa como parte de pago del valor de la factura por la prestación del servicio público de energía eléctrica o por lo correspondiente a cada uno de los vencimientos de un crédito otorgado luego de la suscripción de un acuerdo de pago con ella.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o situación que se está presentando, con el propósito de evitar su repetición.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o situación no deseable potencial, para prevenir que ocurra.

- **Acción remedial:** Es la acción que se toma sobre una no conformidad que no requiere del análisis para tomar acción correctiva o preventiva. Se aplica a situaciones donde se conoce la causa del inconveniente, el hecho es aislado y la acción a tomar es de fácil y rápida implementación.
- **Acción de cumplimiento:** (Artículo 8 de la Constitución Política) Es el mecanismo mediante el cual toda persona, puede acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos. Se dirige contra la autoridad administrativa a la que corresponda el cumplimiento de la norma con fuerza material de ley o acto administrativo. También procederá contra acciones u omisiones de particulares que impliquen el cumplimiento de una norma con fuerza material de ley o acto administrativo, cuando el particular actúe o deba actuar en ejercicio de funciones públicas, pero sólo para el cumplimiento de las mismas, y podrá dirigirse contra el particular o contra la autoridad competente para imponerle dicho cumplimiento particular. La acción de cumplimiento no procederá para la protección de derechos que puedan ser garantizados mediante la acción de tutela, ni cuando el afectado tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento de la norma o acto administrativo, salvo que de no proceder el juez, se siga un perjuicio grave e inminente para el accionante. Cuando sin motivo justificado, la misma acción de cumplimiento sea presentada por la misma persona o representante ante varios jueces, se rechazarán o se negarán todas ellas si hubieran sido admitidas.
- **Acción de grupo:** Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad. La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios.
- **Acción de tutela:** Es la acción que toda persona puede presentar ante los jueces para reclamar, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.
- **Acciones populares:** Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Las acciones populares proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos.
- **Acometida:** Derivación de la red local del servicio que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **Acometida clandestina o fraudulenta:** Acometida de cualquier servicio público no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- **Acta de verificación.** Es un documento diligenciado por un trabajador o contratista autorizado por la Empresa, en el que se consigna el estado y las características de las acometidas y la instalación, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás

elementos utilizados en el predio del suscriptor y/o usuario necesarios para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.

- **Acuerdo de niveles de servicio (ANS):** Son las promesas de venta o servicio que la Empresa como proveedor hace a sus clientes para buscar la mejor calidad posible en los productos y en las transacciones, desde el punto de vista técnico, operativo y Comercial.
- **Acometida irregular o conexión no autorizada:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.
- **Acreencia:** Es el derecho que se tiene de reclamar a una persona individualizada el pago o el cumplimiento de una obligación, por un servicio prestado, una venta realizada, el resarcimiento de un perjuicio ocasionado, un préstamo, etc.
- **Administrador documental del sistema:** Es la (s) persona (s) que está (n) encargada (s) de controlar, actualizar y mantener en Bitácora, los documentos del sistema de gestión de calidad.
- **Administrador funcional:** Persona delegada por la Empresa como responsable del control y la ejecución de un número de actividades asociadas a un contrato dentro de una dependencia.
- **Administrador general:** Persona delegada dentro de las Gerencias Atención al Cliente y Operación Comercial como responsable del control y la ejecución del contrato.
- **Almacenamiento:** Forma de conservar y custodiar los documentos de tal manera que se asegure su preservación y su utilización por las personas que lo requieran.
- **Análisis de consumos:** Es la verificación de los consumos históricos que mediante un parámetro establecido (curva de crítica), dé como resultado determinar que el consumo se catalogue como normal o anormal, para la posterior liquidación.
- **Aforo:** Procedimiento para medir o estimar la cantidad de agua, energía y gas que normalmente utiliza un usuario, o la cantidad de agua que discurre por una fuente natural o artificial.
- **Agente Generador:** Persona natural o jurídica que produce energía eléctrica o gas.
- **Anomalía:** Irregularidad, adulteración y/o alteración técnica en una instalación eléctrica de un cliente, que no permite medir en debida forma el consumo.
- **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.
- **Árbol de productos:** Inventario de productos y servicios ofrecidos por la Empresa.
- **Arrendador.** Persona natural o jurídica que suscribe con un arrendatario un contrato de arrendamiento, sobre un inmueble urbano residencial.

- **Arrendatario.** Persona natural que celebra un contrato de arrendamiento, en virtud del cual recibe la tenencia de un inmueble urbano residencial.
- **Asentamiento subnormal:** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura urbana y en el cual las familias viven generalmente en condiciones de pobreza crítica.
- **Aseguramiento de ingresos:** Responsabilidad de cada Proceso de realizar el seguimiento al estado de la cartera de sus clientes, ejecutando acciones de cobro persuasivo o administrativo.
- **Autoconsumos:** Consumo de servicios públicos domiciliarios efectuado en instalaciones de la Empresa.
- **Auto de suspensión:** Documento por medio del cual se suspende el trámite del proceso.
- **Auto de terminación:** Auto que sirven para impulsar ordenadamente la actuación procesal, como ejemplo tenemos el auto de apertura a pruebas, el auto que ordena la expedición de copias o la entrega de títulos de depósito judicial.
- **Aval:** El tercero que garantiza el pago de una obligación, con su firma en un documento de crédito, adquiriendo deberes solidarios junto con el avalado.
- **Bienes comunes:** Partes del edificio, o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.
- **Cadena de valor:** Conjunto de procesos cuyo objetivo es generar valor para el cliente y usuario.
- **Caducidad:** Es la imposibilidad jurídica causada por el transcurrir del tiempo, que tiene un acreedor para iniciar una acción judicial. La caducidad es el control oficioso que hace el Juez para admitir o no una acción judicial.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, Norma NTC-ISO 9000.
- **Cambio de Suscriptor.** Es la actualización del nombre del suscriptor titular de una cuenta del servicio en los registros de la Empresa.
- **Canales:** Son los medios de comunicación a través de los cuales se establecen relaciones recíprocas del negocio, se establece un vínculo, un acercamiento productivo y un conocimiento mayor del cliente. Los canales existentes son: presencial, telefónico y escrito, este último comprende lo virtual.
- **Cargo o cobro:** Cuantificar en pesos, el cobro a un cliente por los consumos de productos o servicios prestados en un período determinado. La misma comprende: La forma de asignar el valor (fórmula de cálculo) y, el valor a asignar a cada concepto para cada cliente (tarifas) y los valores que se deben contemplar para cada concepto.

- **Cargo por consumo:** Valor que se factura y cobra al cliente y usuario por el consumo determinado por la aplicación de las tarifas vigentes para el servicio por el número de unidades consumidas.
- **Cargos recurrentes:** Son aquellos que se presentan en forma continua y por conceptos diferentes al uso. Ej.: cargo fijo (para el caso de aguas y gas), impuestos, etc.
- **Cargos no recurrentes:** Son discretos, corresponden a un concepto específico y están asociados a un producto o cuenta. Ej.: sanciones por mora, multas, financiaciones, cargos por conexión de servicios, revisión de medidores, etc.
- **Cargos no regulados:** Valores que definen el precio de generación del servicio y el margen de comercialización del mismo (que puede ser dado tanto en porcentaje como en pesos). Aplica a energía y gas.
- **Cargos por conexión:** Contrato firmado entre EPM y clientes del MNR para ampliar la capacidad de conexión en la red.
- **Cargos por uso:** Cargos cobrados a otros comercializadores y operadores de red por usar la red de CHEC.
- **Cartera:** Toda obligación a favor de las Empresas del Grupo EPM representada en derechos exigibles y que esté debidamente registrada en la contabilidad.
- **Cartera corriente:** Es la deuda a favor de las empresas del Grupo EPM, que el suscriptor tiene con estas y que se cobra en la factura del mes y no está financiada.
- **Cartera diferida:** Es la deuda a favor de las empresas del Grupo EPM que se cobra financiada, previo acuerdo con el suscriptor.
- **Cartera Morosa:** Toda obligación a favor de las Empresas del Grupo EPM, que no ha sido pagada en la fecha límite establecida.
- **Cartera de difícil cobro:** Se catalogan en este rubro las deudas impagas a favor de las empresas del Grupo EPM, que de acuerdo con una evaluación del riesgo de cartera se consideren de difícil recaudo, con alta probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad.
- **Casos de prueba:** Documento que describe en orden secuencial los pasos a seguir con el propósito de validar el criterio de aceptación.
- **Castigo de cartera:** Es el reconocimiento de la extinción de la cuenta por cobrar a favor de las empresas del Grupo EPM, cuando existan obligaciones cuya recuperación no es posible por condiciones particulares del deudor. "El castigo hace alusión a una operación ante todo de orden contable, consistente en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo, medida que razonablemente puede tomar un establecimiento de crédito al cerciorarse de la irrecuperabilidad de una obligación dineraria determinada, decisión que de ninguna manera libera a la entidad acreedora del deber de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso". (Concepto 2006064684-001 del 6 de febrero de 2007 de la Superfinanciera)

- **Categoría:** Segmentación de los servicios suscritos que depende del uso que se le da al servicio público (residencial, comercial, industrial).
- **Ciclo:** Clasificación que permite programar la toma de lecturas, la repartición de los estados de cuenta y los procesos de facturación. Por tanto, el ciclo corresponde a una zona geográfica no necesariamente contigua y cada uno de ellos tiene varias correrías.
- **Cifin:** Central de Información Financiera administrada por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria. Es un servicio privado de recolección, almacenamiento y procesamiento de información, compuesto por bases de datos de diferente índole, por medio de las cuales se muestra el comportamiento comercial y financiero de las personas reportadas a ella.
- **Clase de consumo:** Agrupa los tipos de consumo con características semejantes. Ejemplo: energía activa agrupa energía activa en punta, energía activa fuera de punta, energía activa sencilla.
- **Cláusula aceleratoria:** Es la estipulación con base en la cual se faculta a las empresas del Grupo EPM para declarar vencida anticipadamente la totalidad de una obligación, en caso de incumplimiento de una o varias de las cuotas a cargo del deudor, dando así por extinguido el plazo convenido y haciendo exigibles las cuotas pendientes, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora.
- **Cliente:** Cualquier persona o entidad que tiene o podría tener una relación de negocios asociada con la propiedad, compra o uso de cualquier producto, bien o servicio que la Empresa comercialice.
- **Cliente legitimado:** Es el propietario, suscriptor o usuario que hace parte del contrato de condiciones uniformes y que tiene interés particular en el requerimiento.
- **Cliente gerenciado:** Cliente del segmento “empresas”, “grandes clientes” o “gobierno” que tiene asignado un ejecutivo de cuenta al interior de las empresas del Grupo EPM, que se encarga de la atención integral del mismo.
- **Cliente recurrente:** Es el cliente que interpone los recursos de la vía gubernativa (reposición y/o apelación) cuando no está de acuerdo con la respuesta a un reclamo, pedido, procedimiento coactivo o de insolvencia.
- **Cobro:** Es la acción que realiza el acreedor pretendiendo obtener la satisfacción de una obligación a cargo de una persona individualizada.
- **Cobro coactivo:** Facultad entregada por la Ley 142 de 1994 a las Empresas de servicios públicos cuya naturaleza jurídica sea Industrial y Comercial del Estado para cobrar las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos sin acudir ante la rama judicial.
- **Cobro Extrajudicial:** Es la acción de cobro por fuera de un proceso judicial, desplegada por el acreedor.

- **Cobro Judicial:** Es la acción de cobro realizada ante los jueces de la república por el acreedor a través de un abogado, pretendiendo el pago de su acreencia a cargo de una persona individualizada.
- **Cobro Persuasivo:** Es la invitación respetuosa y amigable que realiza el acreedor a su deudor, requiriendo el pago de su acreencia bien sea en la gestión extrajudicial o dentro del proceso judicial.
- **Cobro preventivo:** Son todas las acciones que incentiven la cultura de pago y que se realizan mientras la cartera se encuentra vigente, es decir, antes de materializarse la morosidad de la cuenta por cobrar.
- **Código de cobro:** Asignación numérica con el que la Empresa identifica los inmuebles o bienes a los cuales les presta el servicio público.
- **Código de instalación:** Número de 18 dígitos que en la zona urbana corresponde a la dirección y en zona rural a una secuencia ordenada y consecutiva para identificar cada instalación.
- **Comparecer:** Hacerse parte dentro del trámite de un proceso judicial.
- **Conceptos jurídicos y respuesta a consultas jurídicas:** Conceptos u opiniones emitidos por el área jurídica en apoyo a la prestación de un servicio o en la atención de un requerimiento.
- **Conexión:** Es el acceso a las redes de distribución de los diferentes servicios públicos domiciliarios, tales como gas natural, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.
- **Conjunto residencial:** Desarrollo inmobiliario conformado por varios edificios levantados sobre uno o varios lotes de terreno, que comparten áreas, servicios de uso y utilidad general como vías internas, estacionamientos, zonas verdes, muros de cerramiento, porterías, entre otros. Puede conformarse también por varias unidades de vivienda, comercio o industrias estructuralmente independientes.
- **Consecutivo de ruta:** Número único que se le asigna a una dirección equivale a código de la instalación.
- **Consultas:** Es la petición que se dirige con el fin de obtener un concepto o manifestación de posición sobre asuntos de competencias en las empresas.
- **Consumidor.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.
- **Consumo:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa, o metros cúbicos, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el CCU.
- **Consumo aforado:** Unidades de consumo asignadas a un servicio suscrito, que no tiene elemento de medición, pero si servicio.

- **Consumo anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Entidad.
- **Consumo Básico o de Subsistencia.** Es la cantidad mínima utilizada en un mes por un suscriptor y/o usuario típico para satisfacer sus necesidades básicas, sobre la cual se aplican los porcentajes de subsidios establecidos por la Ley para los estratos 1, 2 y para el 3 cuando así lo establezca la normatividad vigente.
- **Consumo estimado (CE):** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo cliente y usuario, o con base en los consumos promedios de clientes/usuarios con características similares, o con base en aforos individuales.
- **Consumo Facturado (CF):** Es el liquidado y cobrado al cliente y usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. Para el caso de energía, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
- **Consumo Medido (CM)** Es el que se determina basado en la diferencia entre la lectura actual y la lectura del período anterior registrada por el medidor, o en la información de consumos que éste registre. Para el caso de energía, cuando el equipo de medición sea del tipo indirecto o semidirecto la diferencia entre lecturas se multiplicará por el factor o factores correspondientes para calcular el consumo.
- **Consumo no Autorizado (CNA).** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la Empresa o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos, o por fraude en los mismos, impidiendo que dicho consumo sea registrado por el medidor.
- **Consumo No Registrado (CNR):** Es el consumo del cual se ha beneficiado el suscriptor y/o usuario y que no ha sido cobrado por la Empresa ya sea por intervención en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de la Empresa o cualquier otra causa de las enunciadas en el CCU.
- **Consumo no Facturado (CNF).** Es el consumo del cual se ha beneficiado el suscriptor y/o usuario y que no ha sido cobrado por la Empresa, ya sea por intervención fraudulenta en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de la Empresa o cualquier otra causa de las enunciadas en el presente contrato.
- **Consumo Prepago:** Consumo que un usuario paga en forma anticipada a la empresa prestadora del servicio porque se acoge voluntariamente a la instalación de medidores especiales
- **Consumo Promedio Histórico (CPH).** Es el que se determina basado en el consumo histórico de los últimos seis períodos del consumo mensual normal.
- **Consumo Promedio Estrato (CPE).** Es el que se determina para los suscriptores y/o usuarios con medición pertenecientes a un mismo estrato en un período específico.

- **Consumo normal:** Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinado previamente por la Entidad , con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.
- **Consumo promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.
- **Consumo tasado:** Unidades de consumo calculadas a partir de la información registrada en un CDR.
- **Contratación:** Proceso planificado y sistemático dentro de la Empresa, para la adquisición de bienes y servicios para los procesos Atención Clientes, Facturación y Gestión Cartera.
- **Contratista:** es la persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para la realización de algún trabajo.
- **Contrato de Arrendamiento:** Contrato en que una de las partes, el arrendador, transfiere por un determinado período de tiempo, el derecho de utilizar un activo físico o de un servicio a la otra parte, el arrendatario, quien a su vez debe pagar por la cesión temporal de ese derecho un precio previamente estipulado entre ellos. Por ejemplo: arrendamiento de espacios.
- **Contrato de Condiciones Uniformes:** Documento a través del cual se establece la relación contractual entre los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas que los prestan. Se dice que es de condiciones uniformes porque a cambio de un precio en dinero, las empresas definen cómo y en qué forma prestarán el servicio a muchos usuarios no determinados de manera uniforme.
-
- **Contrato de Servicios Públicos:** Es un contrato consensual, de suministro, en virtud del cual un Prestador de Servicios Públicos presta el servicio público a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero. El contrato podrá contener, cláusulas escritas previamente definidas por aquel para ofrecerlas a muchos suscriptores y/o usuarios no determinados, todas las condiciones, actividades, usos, costumbres, prácticas, procedimientos que se aplican de manera uniforme en la prestación del servicio y cláusulas pactadas especialmente con uno o algunos suscriptores y/o usuarios.
- **Contribución por solidaridad:** Es un gravamen que los clientes/usuarios residenciales de estratos 5 y 6, así como los industriales y comerciales y no regulados pagan, por encima del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación. Este concepto está destinado a financiar subsidios, según la normatividad vigente.
- **Control previo o crítica:** Actividades encaminadas para revisar los consumos anormales, antes de pasar a los procesos de liquidación, impresión y entrega de los documentos de cobros de los servicios públicos domiciliarios.
- **Corte:** Para los servicios de energía y gas es el proceso de retiro del servicio en forma permanente, es decir, el suscriptor al sufrir un proceso de corte pierde el contrato que ha suscrito con la compañía prestadora del servicio.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

- **Correría:** Constituye una ruta o recorrido que puede estar conformado por sectores urbanos y/o rurales y contiene la cantidad de revisiones, estados de cuenta, actas de corte y reconexión o instalaciones a leer asignadas a una cuadrilla o trabajador de campo para su ejecución en una jornada de trabajo.
- **Corrosión:** Deterioro de un material metálico a consecuencia de un ataque químico por su entorno.
- **Corte de Servicio:** Pérdida del derecho al servicio, que implica el retiro de las acometidas y de los medidores. El servicio se restablece cuando el suscriptor o usuario
- **Costo mínimo optimizado:** Es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo.
- **Costo de prestación del servicio:** Es el costo económico de prestación del servicio denominada CU, que resulta de aplicar las fórmulas generales de costos de generación, transmisión, distribución y comercialización establecidas por las autoridades competentes, sin afectarlo con subsidios ni contribuciones.
- **Cuenta de cobro:** Relación detallada que la Entidad remite a sus clientes, de los objetos, artículos o servicios comprendidos en la venta de productos o servicios, con detalle de: cantidad, peso o medida, y valor o precio. El contenido de la factura de servicios públicos está reglamentado en la Ley 142 de 1994 y en resoluciones de las comisiones de regulación y decretos reglamentarios.
- **Cuentas de Difícil Cobro:** La que no ha sido posible que sea satisfecha, no obstante encontrarse vencida.
- **Cuentas por Cobrar - Deudores:** Corresponde a los derechos que tienen las empresas del Grupo EPM sobre sus clientes, por ventas realizadas o por la prestación de servicios.
- **Cupón:** Número de registro que identifica el documento generado para permitir el recaudo de las cuentas de cobro. Tanto los estados de cuenta como las cuentas de cobro tienen cupón asociado.
- **Curador Ad Litem:** Es un particular designado y posesionado por el funcionario Ejecutor para que represente al Ejecutado cuando se encuentre ausente, se niegue a comparecer, se ignore su paradero o carezca de capacidad procesal; es un auxiliar de la justicia que ejerce una función pública, designado de la lista de curadores del Consejo Superior de la Judicatura; abogado inscrito que asume la vocería, representación y personería procesal en nombre del afectado; facultado legalmente para actuar en su nombre, interponer recursos, solicitar pruebas y demás actos procesales que la Ley le permite; limitado para desistir, transigir o disponer de los derechos del afectado.
- **Daño:** Deficiencia en la prestación de los servicios o avería en el sistema de distribución del servicio de aguas, energía o gas.
- **Decisión empresarial:** Acto administrativo expedido por la Entidad en ejercicio de una función pública.

- **Debido cobrar:** Estado al que ingresan todas las instalaciones, una vez vencida y no cancelada la séptima factura, hecho que implica el retiro de facturación y el corte del servicio, es decir, la terminación del contrato, lo que a su vez puede conllevar al retiro de la acometida y su contador
- **Debido proceso:** Principio y derecho constitucional consagrado en el artículo 29 de la Carta Política que guarda relación directa con el derecho a la defensa y que se rompe en la medida en que se omite un procedimiento procesal o se viola sustancialmente una norma. Hacen parte del debido proceso el derecho a la defensa, el de contradicción de la prueba, el consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional.
- **Débito automático:** Es un convenio entre los clientes de la Entidad y los Bancos, para que estos debiten de sus cuentas el valor mensual de la factura de servicios públicos.
- **Defraudación de fluidos:** Es un delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal y definido por este así: Aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **Denuncia del contrato de arrendamiento:** Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la Empresa con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de Servicios Públicos con el arrendatario que sea suscriptor y/o usuario del mismo.
- **Dependencia responsable:** Dependencia responsable por la toma de decisiones para el estudio e implantación de una acción correctiva o preventiva.
- **Derecho de 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 Condiciones Uniformes. Si fue verbal, la petición se debe responder de la misma forma, a menos que quien decida prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se debe responder únicamente por escrito. Las peticiones se deben resolver o contestar dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.
- **Desenglobe:** Legalización de varias matrículas de una propiedad después de haber dividido una propiedad más grande
- **Desviación significativa del consumo:** Se entiende por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores a los considerados en la tabla que se encuentra incorporada en este Contrato.
- **Deterioro:** Se refiere a las pérdidas dadas por indicios de eventos históricos que llevaron a determinar que efectivamente ocurrió una pérdida.
- **Deudas de difícil cobro:** Son aquellas deudas que tienen más de siete (7) meses de vencidas o cuando se envían a cobro jurídico.

Con una apreciación jurídica, son aquellas obligaciones con alta probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad, por carecer de título ejecutivo; o existiendo éste, el deudor no contare con patrimonio susceptible de medidas cautelares que aseguren el pago.

- **Deudor principal:** Quien primeramente debe responder por una obligación antes las empresas del Grupo EPM.
- **Deudor solidario:** Quien con otro u otros deudores se obligó a responder en un mismo grado con éstos, por lo cual el acreedor puede efectuar el cobro a cualquiera de ellos, con el deber de tener que cancelar la obligación quien sea requerido para tal fin.
- **Deudores:** Son las personas naturales o jurídicas que adeudan a las empresas del Grupo EPM cuentas por cobrar. El deudor es el “sujeto pasivo” de la relación, porque sobre él recaen los pasivos de la obligación.
- **Deudores masivos:** Son los deudores de cuentas por cobrar originadas en la prestación de los servicios domiciliarios y conexos, y la financiación de los mismos.
- **Devolución:** Procedimiento mediante el cual se hace el reintegro parcial o total de los dineros cancelados por el cliente cuando se resuelve una reclamación a su favor.
- **Diseño Conceptual:** Es la fase de la ingeniería del proyecto que tiene como objeto definir y documentar la concepción definitiva de ingeniería, para cada una de las distintas componentes del proyecto, con base en los estudios previos, de tal manera que el diseño definitivo pueda ejecutarse partiendo de una base conceptual firme, clara y enmarcada en un entorno de planeamiento.
- **Diseño urbanístico:** Plano aprobado por la Secretaria de Planeación del municipio donde se ubica el proyecto y en él se indica las vías existentes y futuras relacionadas con el lote a urbanizar. Este diseño puede ser presentado con CD.
- **Documento:** Es toda información perteneciente al sistema de calidad que se registre y almacene en papel, en video, en medio magnético o en cualquier otro medio. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad, que puede ser o incluir diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, entre otros.
- **DTF:** La tasa de Depósito a Término Fijo -DTF- es un tipo de interés que se calcula a partir del promedio ponderado semanal de las tasas promedio de captación diaria de los Certificados de Depósitos a Término a 90 días. Es calculada por el Banco de la República con base en los datos provistos por los bancos y otras entidades financieras a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Edificio:** Construcción de uno o varios pisos levantados sobre un lote o terreno cuya estructura comprende un número plural de unidades independientes aptas para ser usadas de acuerdo con su destino natural o convencional, además de áreas, servicios de uso y utilidad general. Una vez sometido al régimen de propiedad horizontal, se conforma por bienes privados o de dominio particular y por bienes comunes.
- **Edificio o conjunto de uso comercial:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados al desarrollo de actividades mercantiles, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

- **Edificio o conjunto de uso mixto:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular tienen diversas destinaciones, tales como vivienda, comercio, industrias u oficinas, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.
- **Edificio o conjunto de uso residencial:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados a la vivienda de personas, de acuerdo con la normatividad urbanística vigente.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Empresa de servicios públicos oficial.** Es aquella en cuyo capital la nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen el 100% de los aportes.
- **Empresa de servicios públicos mixta.** Es aquella en cuyo capital la nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.
- **Empresa de servicios públicos privada.** Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.
- **Empresas del grupo EPM:** Todas las empresas del grupo EPM en el territorio nacional que están actuando con esquema de involucrado operativamente.
- **Equipo de trabajo:** Conjunto de personas comprometidas con el cumplimiento de unos objetivos comunes, un enfoque de trabajo y unas metas de desempeño; generalmente está compuesto por integrantes de diferentes disciplinas.
- **Equipo de medida o contador.** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.
- **Estado de cartera:** Valor adeudado por el cliente por servicios prestados por la Entidad.
- **Estado de corte:** Indica si el servicio está o no suspendido por el pago. El servicio se factura de acuerdo con el estado en que se encuentre.
- **Estado de cuenta:** documento que se genera para el cobro de los diferentes servicios de un suscriptor. Agrupa las cuentas de cobro de un mismo periodo de facturación.
- **Estado de suspensión:** Indica si el servicio suscrito está o no suspendido temporalmente a solicitud del cliente.

- **Estado del servicio:** Indica si el servicio suscrito está activo para la facturación o no. Un servicio puede estar activo para facturación sin estar instalado o puede estar instalado sin estar activo para facturación.
- **Estado financiero:** Indica la condición financiera en que se encuentra el suscriptor ante la Entidad con respecto a los servicios prestados por esta. Ejemplo tiene deuda, está a paz y salvo.
- **Estándares operativos y técnicos:** Parámetros (de tiempo y calidad) establecidos por dependencias de la Entidad, para la atención de los requerimientos del cliente.
- **Estratificación socioeconómica.** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio-bajo; 4, medio; 5, medio-alto; 6, alto).

También se define como:

- El instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística DANE, los municipios a través de las oficinas de Planeación o la entidad autorizada para tal fin.
 - O como la correspondencia dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes y ejecutadas por la autoridad competente, que sirve para determinar, entre otras, si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios
- **Estrato Socioeconómico:** Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera directa mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por Planeación Nacional y los parámetros definidos por la autoridad competente.
- **Estructura tarifaria y costos:** Estructuración de tarifas se refiere a la definición de los diferentes rubros de ingreso de un producto y su forma de cobro, mientras que la estructuración de los costos es la identificación de los diferentes componentes de costo asociados a un producto y la forma en que se calculan.
- **Estudio de rentabilidad del cliente:** estudio de la capacidad financiera de un cliente o prospecto para determinar la prestación o entrega de un producto o servicio.
- **Estudios de factibilidad:** estudio sobre la viabilidad de la realización de un negocio, de acuerdo con las perspectivas comerciales, los recursos que implica, y las diferentes restricciones, principalmente de tipo legal y ambiental.
- **Evento de morosidad o Incumplimiento:** Es el evento definido en días de morosidad o número de cuentas vencidas en el cual se considera que una vez una cuenta alcanza este estado ya no se normaliza.
- **Excepciones:** Son los argumentos utilizados por quien es ejecutado para su defensa dentro del proceso jurídico.

- **Expediente:** Carpeta donde se almacenan los documentos relacionados con la gestión de cobro de cada individuo.
- **Factor de multiplicación del medidor.** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. Para el caso de energía, en las instalaciones con medición semidirecta o indirecta este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o tensión. Cuando las instalaciones tienen medición directa el factor es uno (1).
- **Factura electrónica:** Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios, que debe ser: expedida, entregada, aceptada, conservada en medios y formatos electrónicos, a través de un proceso de facturación que utilice procedimientos y tecnología de información (Art. 2 Dr. 2242/2015).
- **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Art.14.9. Ley 142 de 1994).
- **Facturación:** Generación de la cuenta de cobro que contiene en detalle los servicios prestados.
- **Facturación especial integrada:** ciclo especial de facturación donde se agrupan todos los servicios públicos de las instalaciones que tiene un cliente y usuario en una sola suscripción (contrato) para facilitar su pago.
- **Facturación recurrente:** Facturación con alguna periodicidad, puede ser mensual, requiere control y arrastre de saldos.
- **Facturador:** Sistema de información utilizado para liquidar y generar las facturas por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- **FES:** Sumatoria del número de veces que el servicio es interrumpido en un circuito, durante un periodo (mensual trimestral o anual).
- **Financiación:** Facilidad de pago de una deuda a través de pagos periódicos de cuotas que incluyen capital e intereses de la obligación.
- **Fuerza mayor o caso fortuito.** Factores ajenos a la voluntad de la Entidad, que la eximen de toda responsabilidad en el evento de un hecho dañoso.
- **Garantía:** Documento o contrato mediante el cual se asegura el cumplimiento de una obligación, que busca mitigar el riesgo de incumplimiento en el pago por parte del cliente o usuario.
- **Generalidades:** Documento que define la casuística para la atención de algunas PQR, las cuales no se encuentran documentadas de forma detallada en otros documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Gestión por procesos:** enfoque metodológico para la gestión empresarial que centra sus acciones en la identificación e interrelación de los procesos que forman un sistema. Facilita la definición de metas y la ejecución y control de los resultados centrados en el cliente.

- **Guía:** Documento donde se dan indicaciones, se describe o detallan las actividades o pasos para realizar el registro o consulta de información en los aplicativos.
- **Guion:** Es un texto en que se expone, con los detalles necesarios para la atención de un cliente a través del canal telefónico, la forma de saludar, de despedirse, las preguntas filtro e información necesaria para la prestación del servicio. En el guion se incluye el paso a paso a realizar en los sistemas de información para agilizar la atención de la llamada.
- **Habilitación vivienda:** Programa para instalaciones residenciales y no residenciales clasificadas en los estratos 1, 2 y 3, con las condiciones de financiación prevista por la Empresa.
- **Habilitación del Servicio:** Incluye todas las actividades que conlleva la correcta conexión, puesta en servicio e ingreso al sistema de facturación de una instalación con redes previamente construidas, aprobadas y legalizadas.
- **Hidroeléctrica:** Dícese de la planta destinada a transformar energía potencial o cinética del agua en energía eléctrica.
- **Horas hábiles:** Horas en días no festivos, de 0 a 24.
- **Hurto de infraestructura:** Es el retiro o apropiación de elementos físicos como cables de cobre, tuberías, medidores, tapas de hierro y otros, necesarios para la prestación de los servicios públicos.
- **Independización de servicios:** Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora de los SPD, 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.

Proceso mediante el cual la Empresa, puede exigir que sobre un predio con diferentes unidades habitacionales o usos del servicio, claramente identificadas por divisiones físicas tales como muros o entradas, se instale medición independiente.

- **Indexación:** Incremento mensual determinado por las comisiones de Regulación que reconoce a las empresas el efecto negativo de la inflación en los ingresos y permite mantener el poder adquisitivo de las tarifas cobradas. Es por efecto de la indexación que los servicios públicos aumentan un poco de un mes a otro, así el consumo haya sido el mismo.
- **Infiltración** Proceso por el cual el agua penetra en el suelo y/o en las estructuras que hacen parte de un sistema de alcantarillado.
- **Información estratégica o privilegiada:** Se entiende por estratégica o privilegiada, la información que se ha conseguido como producto del esfuerzo empresarial a través del tiempo, para lo cual la empresa ha invertido esfuerzos tecnológicos, económicos y humanos en su consolidación y que en caso de suministrarse a terceros, puede constituir un elemento que vulnere, afecte o menoscabe su patrimonio o su capacidad competitiva. La información estratégica o privilegiada puede tener carácter de reservada.
- **Información reservada:** Se entiende por información reservada aquella generada o adquirida por CHEC en el desarrollo de su actividad empresarial, que no haya sido objeto de divulgación y que, a la luz de la Constitución Política o la ley, está sometida a reserva.

- **Informe técnico:** documento emitido por el negocio mediante el cual se describe el estado técnico de una instalación.
- **Inquilinato:** Para el caso de energía, es la edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
- **Instalación:** Agrupa cuentas por servicio, se imprime a ese nivel y está asociada a una dirección de nomenclatura de instalación de los servicios.
- **Instalaciones Internas o Red Interna:** Conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de servicios públicos a un inmueble a partir de los medidores.
- **Instalaciones Legalizadas:** Son aquellas que han cumplido con los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y que tienen vigente un Contrato de Condiciones Uniformes. Tienen un medidor individual o colectivo, el cual se lee periódicamente, y se factura dependiendo de la lectura realizada. Las instalaciones legalizadas se clasifican en estratos socioeconómicos para los usuarios residenciales, y en sectores industrial, comercial, oficial y exento, para los usuarios no residenciales.
- **Instalaciones no Legalizadas:** Aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos, y que pueden tener o no medición individual.
- **Insumos:** entradas que requiere el proceso para generar un resultado. Pueden ser materias primas, partes componentes, elementos o información.
- **Instructivo:** Documento que describe pasó a paso las acciones que se deben seguir para efectuar una actividad. El instructivo debe suministrar información sobre quién, cómo, dónde y cuándo se realizan las actividades.
- **Interés de mora:** Remuneración que debe reconocer el cliente/usuario por el valor de la factura no pagada a su vencimiento.
- **IPC:** Índice de precios al consumidor. Es un indicador de la situación económica actual de un país; representa la variación de los precios de los bienes y servicios por los hogares. Permite estudiar y observar mes a mes la evolución de la inflación.
- **Irregularidad:** Para el caso de energía, es toda anomalía técnica en las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida de un usuario que afecta directa o indirectamente la fidelidad de la medida.
- **IVR:** son las siglas de Interactive Voice Response, que se traduce del inglés como Respuesta de Voz Interactiva. También se utiliza el término VRU (Voice Response Unit).

Consiste en un sistema telefónico capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como "sí", "no" u otras. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

- **Laboratorio de Calibración.** Dependencia de la empresa certificada y/o acreditada por autoridad competente, la cual es destinada, principalmente, para la verificación de la calibración, funcionamiento y la idoneidad de los equipos de medición y sus componentes, inherentes y accesorios.
- **LAC:** Línea de atención comercial, canal telefónico.
- **Lectura:** Registro tomado del medidor, que sirve como base para determinar el consumo.
- **Ley 142 de 1994:** (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios) Disposiciones legales a través de las cuales se regula en Colombia la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- **Libertad regulada.** Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.
- **Libertad vigilada.** 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 sobre esta materia.
- **Licencia de construcción:** Documento expedido por la entidad competente que autoriza al interesado para iniciar el proceso de construcción.
- **Liquidación judicial:** Busca la liquidación pronta y ordenada, para el aprovechamiento del patrimonio del deudor.
- **Liquidación voluntaria:** Es la terminación de manera voluntaria de la sociedad y por ello el liquidador tiene autonomía absoluta para manejar los dineros de la sociedad o por el contrario debe contar con el asesoramiento, fiscalización y aval de la junta directiva y el revisor fiscal.
- **Manual de producto:** asignación de todos los atributos, reglas y características asociadas que se le deben aplicar a un producto o servicio para que este pueda ser comercializado (ejemplo: tarifa, plan, si está o no en demostración, permanencia del producto provisional o permanente).
- **Medida cautelar:** Acto procesal del órgano jurisdiccional adoptado en el curso de un proceso de cualquier tipo o previamente a él, ha pedido de interesados o de oficio, para asegurar bienes para hacer eficaces la sentencia de los jueces.
- **Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo del servicio público. Para el caso de energía, es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
- **Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de una instalación.
- **Mercado regulado:** Es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, y que por tener una demanda inferior a la prevista por la ley deben acogerse a contratos de suministro y tarifas reguladas para este tipo de mercado.

- **Mercado no regulado:** Es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, en el que, por cumplir unas condiciones particulares de demanda señaladas en la ley, estos pueden negociar y contratar libremente el suministro del servicio con las empresas comercializadoras autorizadas.
- **Modalidad del servicio:** Se refiere a la actividad del servicio para la cual el cliente y usuario solicita recibir el servicio en las modalidades de residencial o no residencial y comercial, oficial o industrial.
- **Modelamiento de procesos:** técnica mediante la cual un proceso se descompone en niveles. Los componentes de cada nivel se relacionan y tienen un fin común. La jerarquía es la siguiente:
 - **Macroproceso:** conjunto de procesos
 - **Proceso:** conjunto de subprocesos
 - **Procedimiento:** conjunto de actividades
 - **Actividad:** conjunto de tareas específicas
 - **Tarea:** conjunto de acciones
- **Modernización:** Programa que busca mejoras tecnológicas y de calidad y disminución de costos de suministros en general. Incluye las inversiones para ampliación de capacidad o instalación de nuevas redes, necesarias para vincular clientes en zonas con cobertura del servicio.
- **Modificación de valores facturados:** Procedimiento mediante el cual se le hace el descuento parcial o total del monto facturado por un bien o servicio al cliente cuando se resuelve una reclamación a favor del mismo.
- **Mora.** Se considera como la falta de pago oportuno de acuerdo a la fecha estipulada en la factura de cobro, que autoriza a la Empresa para tomar las acciones que considere necesarias, tendientes a exigir el pago, la mora genera la suspensión del servicio y el cobro de intereses.
- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito especificado del sistema de calidad o el no cumplimiento de la Norma NTC-ISO 9001: 2000; el no cumplimiento se puede presentar en el producto o en el proceso
- **Nomenclatura:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad municipal para identificar un inmueble de otro.
- **Normalización:** identificación, evaluación, diseño, documentación, implantación, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos y sus resultados.
- **Normatividad:** reglamentación interna y externa que regula la prestación del servicio y las relaciones de la empresa con los clientes.
- **Notificación.** Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del suscriptor y/o usuario y/o propietario las decisiones adoptadas por la Empresa basada en las condiciones uniformes del contrato, podrán efectuarse de manera personal, por edicto y por conducta concluyente.
- **Nota crédito electrónica:** La nota crédito es el documento o comprobante que se envía al cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta de un valor determinado, por el

concepto que se indica en la misma nota. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo del respectivo estado de cuenta, es decir, cuando se le disminuye el valor inicialmente cobrado al cliente.

- **Nota débito electrónica:** La nota débito es un comprobante que se le envía a un cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento registra el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.
- **Notificación personal:** Es el procedimiento mediante el cual se da a conocer un Acto Administrativo directamente al interesado o al apoderado.
- **Notificación por aviso:** Es el procedimiento mediante el cual se da a conocer un Acto Administrativo, por correo o a través de publicación en un sitio visible o en la página WEB, cuando no es posible realizar la notificación personal.
- **Notificación por conducta concluyente:** Es una modalidad de notificación donde la empresa supone el conocimiento previo del acto administrativo, debido a que el cliente manifiesta que conoce el contenido de la decisión administrativa.
- **Número de identificación del usuario o NIU:** es el número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los usuarios conectados a su sistema.
- **Objeto de impacto:** Elemento del entorno interno o externo que puede afectarse si llegara a materializarse un riesgo, cuya afectación podría comprometer el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el cumplimiento de los compromisos asumidos con los diferentes grupos de interés, por lo cual debe ser valorado y protegido.
- **Observación:** Declaración de un hecho, sustentada en evidencia objetiva y que no se constituye en una no conformidad, pero puede inducir a la presentación de la misma.
- **Oferta:** condiciones de pago, precios, condiciones de entrega que se establecen a través de decretos o se construyen para grandes clientes.
- **Oficina de Atención al Cliente:** Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las pedidos, peticiones, reclamaciones y quejas que presentan los usuarios, suscriptores actuales o suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la empresa.
- **One World:** Sistema ERP, encargado del manejo de información contable, de presupuesto, de almacenes (inventario, activos), mantenimiento, entre otros.

Para el sistema prepago se encarga del inventario de los equipos de medida prepago y medidores testigo entregados a los clientes en el proceso de instalación del servicio. Soporta la gestión de los costos y maneja los hechos económicos generados en los procesos de la prestación del servicio.

Cuenta con un módulo de cuentas por cobrar, donde se originan documentos tipo RI que soportan los ingresos o ventas de servicios de transacciones diferentes a servicios públicos domiciliarios, así como notas DB y CR.

- **Orden de servicio (daño, queja, petición y asesoría):** Orden de revisión o trabajo para atender un daño, queja, petición o asesoría.
- **Orientación al cliente y usuario:** enfoque estratégico que direcciona los procesos internos y resultados de la organización hacia la solución de las necesidades del cliente.
- **Pagaré en blanco:** Documento de contenido crediticio, que extiende y entrega una persona a otra, mediante el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.
- **Pedido:** Conjunto de transacciones asociadas a compras o adquisición de productos y solicitudes para la instalación de servicios públicos domiciliarios. Ejemplo: solicitud de acueducto, alcantarillado, energía o gas.
- **Período de Consumo:** Es el término transcurrido entre dos (2) lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, tomando como referencia por la Entidad para la determinación de consumos y su facturación.
- **Período de facturación:** Lapso de tiempo que transcurre entre una lectura y otra, para poder facturar los servicios prestados por la entidad y a los cuales se les puede liquidar consumo.
- **Perito Avaluador:** Auxiliar de la justicia nombrado por un Juez para rendir un dictamen pericial consistente en la valoración económica de un bien mueble o inmueble.
- **Pérdida dada el incumplimiento (PDI):** Hace referencia a la proporción del valor recuperado de la cuenta una vez dado el evento el incumplimiento. Este porcentaje se especifica según el número de cuentas vencidas y el producto.
- **Pérdida Esperada:** Metodología basada en la norma NIIF 9, utilizada para calcular la provisión de acuerdo al nivel de deterioro o morosidad que podrían presentar las cuentas en un periodo de un año.
- **Pérdida incurrida:** Metodología basada en la norma NIC 39, utilizada para calcular la provisión de las cuentas que en el año actual se encuentran en evento de incumplimiento.
- **Petición:** Conjunto de transacciones asociadas a la prestación del servicio, tales como suspensión del servicio, retiro de postes, entre otras. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estados de transacciones. Ejemplo: Solicitud para servicios especiales, trasladar un medidor, solicitud para cambio de tarifa, explicación de un cobro o aclaración de la factura.
- **Petición de documentos:** Solicitud mediante la cual se pretende examinar y/o obtener copia de documentos que tenga en su poder la Entidad y que no estén sujetos a reserva por la Constitución Política o la Ley.
- **Petición de información:** Solicitud en la cual se busca obtener acceso a la información que reposa en la empresa, siempre y cuando la misma no esté sujeta a reserva por la Constitución Política o la Ley.

- **Peticiones en interés general:** Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de la Entidad, sobre un asunto que interesa o involucra a la comunidad en general o a un sector amplio de esta.
- **Peticiones en interés particular:** Solicitud mediante la cual se busca obtener un pronunciamiento de la Entidad, sobre un asunto que interesa únicamente a peticionario o a un número de personas claramente identificado o identificable.
- **Pila Pública:** También se denomina medidor y transformador comunal, y es la solución técnica que se habilita para aquellos grupos de personas que se asientan en sectores subnormales donde no es posible legalizar individualmente los servicios de acueducto y energía
- **POT:** Plan de Ordenamiento Territorial.
- **PQR (Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos):** Se entiende por PQR, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en desarrollo del Contrato de Servicios Públicos.
- **Plan de Mercadeo (estrategias asociadas a variables de mercado, proyectos no planificados):** documento en el que a partir del análisis de la situación actual de un negocio (tanto interna como de su entorno), y de la competencia, se definen los objetivos de mercado y ventas que se espera alcanzar en determinado periodo de tiempo (generalmente un año), así como las estrategias para alcanzarlos y las acciones que se deben realizar, con su respectivo cronograma y responsables, que garanticen la implementación de tales estrategias. El plan de mercadeo es congruente con el plan estratégico de la empresa.
- **Plan de negocio por producto:** información ordenada y sistemática que detalla los aspectos operacionales y financieros de un producto o servicio. Permite además determinar anticipadamente donde queremos ir, donde nos encontramos y cuanto nos falta para llegar a la meta fijada. Permite entender mejor el producto o servicio, determinar cuáles son sus metas y objetivos, anticipar posibles problemas y fallas, clarificar de dónde vendrán los recursos financieros y disponer de ellos.
- **Plano de vías y loteos:** Plano aprobado por la secretaria de Planeación del municipio donde se ubica el proyecto y en él se indican las vías existentes y futuras relacionadas con el lote a urbanizar.
- **Plazo:** Término acordado para el pago de una obligación.
- **Población flotante:** Población de alguna localidad que no reside permanentemente en ella y que la habita por un espacio corto de tiempo por razones de trabajo, turismo o alguna otra actividad temporal.
- **Porcentaje de irrecuperabilidad:** Corresponde al porcentaje del valor no recuperado que puede tener una cuenta en estado de incumplimiento, un año después desde el momento del análisis.
- **Posición dominante.** Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado.

- **Potencial cliente:** Persona natural o jurídica que ha iniciado trámites para convertirse en cliente y usuario del servicio público.
- **Pozo Séptico:** Tanque ubicado al final de un sistema de recolección de aguas residuales domésticas, que cumple funciones de sedimentación de los materiales sólidos de dichas aguas, cuya materia orgánica se reduce en forma anaeróbica dentro del mismo.
- **Precio:** Es el costo fijado por la empresa a los productos de valor agregado.
- **Presa Hidráulica:** Muro fabricado con piedra, hormigón o materiales sueltos, que se construye habitualmente en una cerrada o desfiladero sobre un río, arroyo o canal con la finalidad de contener el agua en el cauce fluvial para su posterior aprovechamiento en la producción de energía eléctrica.
- **Prescripción:** Cuando el acreedor con el transcurso del tiempo, no logró hacer efectivo su derecho. Procesos ordinarios diez (10) años y ejecutivos cinco (5), dependiendo de la época del surgimiento de la obligación (Artículo 8 de la Ley 791 del 27 de diciembre de 2002 por medio del cual se modifica el artículo 2536 del Código Civil). La prescripción ha de ser alegada por la parte y declarada por un Juez competente; sin embargo, las empresas del Grupo EPM deben ser responsable en sus cobros, propendiendo siempre, gestionarlo en la oportunidad legal; preservando con ello, su buena imagen ante sus clientes y autoridades competentes.
- **Presión hidrostática:** Presión ejercida sobre un cuerpo debida al peso del agua.
- **Principios de gestión de la calidad:** Enfoque al cliente y usuario, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Norma NTC-ISO 9000.
- **Probabilidad de morosidad o incumplimiento:** Es la probabilidad que tiene una cuenta de llegar al estado de incumplimiento un año después desde el momento del análisis.
- **Procedimiento:** definición y ordenamiento lógico de las acciones requeridas para cumplir con un proceso o actividad. Contempla el quién y el cómo se realiza, así como la normatividad que lo soporta.
- **Proceso:** sucesión de actividades interdependientes orientadas a la transformación de insumos entregados por un proveedor, para la generación de un producto con valor agregado que satisface las necesidades de un cliente. Es el qué se hace.
- **Proceso Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.
- **Procesos principales:** procesos que contribuyen directamente con la generación de valor al cliente.
- **Procesos soporte:** procesos que operan transversalmente, apoyando con acciones el desarrollo de los procesos principales.

- **Producto o servicio:** Es la solución que la empresa entrega a sus clientes como respuesta a sus requerimientos. Esta puede ser la habilitación de un servicio o la entrega de algún producto o de información requerida.
- **Producto no conforme:** Bien producido o servicio prestado que no cumple con los requisitos especificados. Incluye la falta de prestación de servicio.
- **Programa cíclico:** Herramienta fundamental para controlar el proceso de Facturación ajustado a los decretos de las comisiones reguladoras.
- **Propietario.** Persona que tiene la titularidad del dominio sobre un bien inmueble.
- **Provisión:** Se define como la pérdida posible, determinada por la probabilidad de ocurrencia del evento de incumplimiento, y para la cual se destina una partida financiera con el fin de prever ese posible hecho.
- **Provisional:** Servicio que se presta en forma temporal.
- **Proyecto:** Construcciones que incluyan hasta tres instalaciones en vivienda nueva ubicadas en el mismo predio. Construcciones que incluyan hasta seis instalaciones en vivienda usada ubicadas en el mismo predio. Proyectos con un máximo de diez instalaciones, podrán ser avalados con la firma de un tecnólogo o de un diseñador de redes de gas, previa presentación de diseño. Proyectos con más de diez instalaciones deberán ser avalados con la firma de un diseñador de redes de gas, previa presentación de diseño. Todos los proyectos independientemente de la potencia instalada, las reformas o instalaciones deberán estar presentadas por un diseñador o instalador inscrito y activo en registro único del gas de CHEC.
- **Proyectos en sector residencial:** Construcciones que incluyan hasta seis instalaciones en vivienda usada, ubicadas en el mismo predio, podrán ser avaladas con la firma de un instalador, un tecnólogo o un diseñador de redes de gas sin presentación previa de un diseño. Proyectos con un máximo de diez instalaciones podrán ser avalados con la firma de un tecnólogo o de un diseñador de redes de gas, previa presentación de diseño. Proyecto con más de diez instalaciones deberán ser avalados con la firma de un diseñador de redes de gas, previa presentación de diseño. Todos los proyectos independientemente de la potencia instalada, las instalaciones o reformas deberán estar presentadas por un diseñador o instalador inscrito y activo en registro único del gas de CHEC.
- **Proyecto en sector no residencial:** Instalaciones con presiones menores o iguales a 0,023 bar. Si la potencia diseñada es menor o igual a 70KW, podrán ser avaladas con la firma de un instalador, un Tecnólogo o un Diseñador de redes de gas sin presentación previa de diseños. Para potencia desde 70KW hasta 140KW con la firma de un Tecnólogo o un Diseñador de redes de gas previa presentación de los diseños. Por encima de 140KW, deberán ser avalados con la firma de un Diseñador de redes de gas previa presentación de los diseños.

Instalaciones con presiones entre 0,023 bar y 0,140 bar y potencia de diseño máxima de 140 KW, podrán ser avaladas con la firma de un Tecnólogo o de un Diseñador de Redes de Gas, previa presentación de los diseños.

Instalaciones con presiones mayores de 0,140 bar y cualquier potencia de diseño contemplada, deberán ser avaladas con la firma de un Diseñador de Redes de Gas.

- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por cualquier persona, con motivo de una irregularidad, prestación deficiente de un servicio o incumplimiento de una obligación, así como la inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o de las empresas contratadas que prestan servicios para el Grupo CHEC.
- **Reconexión:** Es el restablecimiento del SPD a un inmueble al cual se le había suspendido (para el caso de energía o gas) o cortado (para el caso de agua).
- **Reclamo:** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1437 de 2011.
- **Recurso:** Es la solicitud mediante la cual el usuario o suscriptor busca que se revisen decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, en los casos en que la ley admite este mecanismo.
- **Recurso de queja:** Recurso facultativo del cliente en donde solicita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisar la negativa de la Empresa en conceder el recurso subsidiario de apelación. De este se podrá hacer uso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que no conceda o rechace el recurso de apelación y presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Recurso de reposición:** Es el recurso que se presenta ante el mismo colaborador de la Entidad que produjo la decisión o profirió el acto.
- **Recurso de apelación:** Es el recurso que normalmente otorga la ley para controvertir las decisiones de la Entidad, que se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante el colaborador que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición.
- **Red de Uso General:** Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.
- **Red Externa:** Redes primarias, secundarias y acometidas accesorios y tuberías que conforman el sistema de distribución de los servicios públicos.
- **Red interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Artículo 14-16 ley 142/94).
- **Red Interna o instalaciones internas.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. En el caso de los suscriptores y/o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominio y en general para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

- **Red local:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
- **Red Pública:** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
- **Reestructurar:** proceso mediante el cual se modifican los términos de una obligación, usualmente el plazo y la tasa de interés, derivados de la variación en la capacidad de pago del deudor, quien manifiesta interés en cumplir con el pago de la misma.
- **Refacturación:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
- **Régimen de propiedad horizontal:** Sistema jurídico que regula el sometimiento a propiedad horizontal de un edificio o conjunto construido o por construirse.
- **Registro:** Formato diligenciado o documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados; estos pueden existir sobre diferentes tipos de soporte (papel, medios electrónicos, fotografías, videos, entre otros).
- **Registro de corte general:** Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada equipo de medida.
- **Reglamento de propiedad horizontal:** Estatuto que regula los derechos y obligaciones específicas de los copropietarios de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal.
- **Regulación de los servicios públicos domiciliarios.** La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.
- **Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había efectuado el corte del SPD (para el caso de energía o gas) o la suspensión del mismo (para el caso de agua).
- **Remanentes:** Dineros o bienes que pueden llegar a quedar luego de terminarse un proceso jurídico y que fueron solicitados por otro acreedor.
- **Remate:** Diligencia judicial en la que se pone en venta por pública subasta los bienes previamente secuestrados, con el objetivo que con el dinero recaudado se pague la obligación ejecutada.
- **Reorganización empresarial:** pretende a través de un acuerdo, preservar empresas viables y normalizar sus relaciones comerciales y crediticias, mediante su reestructuración operacional, administrativa, de activos o pasivos.
- **Repartida:** Entrega puerta a puerta de los documentos de cobro expedidos por la Entidad con sus anexos.

- **Reposición:** Proceso para reemplazar infraestructura o sus componentes que ya estaban en funcionamiento y que han sufrido deterioro como consecuencia del uso, no implica mejora tecnológica, de capacidad, de forma o de estrategias de operación.
- **Representación gráfica de la factura o PDF:** Es un documento que los obligados a facturar electrónicamente dispondrán para los adquirentes de sus bienes y/o servicios cuando ellos no dispongan de los medios técnicos y/o tecnológicos para poder recibir la factura en el formato estándar de generación XML. Dicha representación debe contener las características técnicas establecidas por la DIAN.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un bien o material no conforme, para convertirlo en aceptable para la utilización prevista.
- **Requerimiento:** Es la necesidad del cliente, la cual se hace expresa a través de los canales de comunicación establecidos por la Empresa para tal fin.
- **Revisión:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa, directamente o a través de terceros a un inmueble o bien que va a recibir o ya tiene servicio.
- **Revisión previa:** Conjunto de actividades y procedimientos previos a la facturación que realiza la Empresa para detectar e investigar desviaciones significativas de consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o usuario.
- **Riesgo:** Posibilidad de que se materialice un evento que pueda generar afectación sobre un objeto de impacto.
- **Saldo expuesto:** Corresponde a la suma del saldo en capital, intereses y otros cargos que tenga la cuenta al momento de calcular la provisión.
- **Secuestre:** Particular designado por el Juez de la Lista de Auxiliares de la justicia, para hacerse cargo de la custodia y conservación de los bienes objeto de medida cautelar.
- **Sellos.** Son elementos o sistemas de seguridad instalados en los equipos de medida para protegerlo contra interferencias.
- **Sentencia:** Decisión judicial que resuelve la situación jurídica objeto del proceso.
- **Servicio de conexión.** Conjunto de actividades a cargo del cliente, mediante las cuales se realiza la Conexión. Estas actividades incluyen entre otros, los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del Medidor y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del Medidor de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del Medidor de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.
- **Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
- **Servicio especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

- **Servicio industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
- **Servicio 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 y orfanatos de carácter oficial.
- **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.
- **Servicios públicos:** Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica la ley 142/1994.
- **Servicios públicos domiciliarios:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo.
- **Servicio no Residencial:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.
- **Servicio Residencial:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los hogares o núcleos familiares.
- **Servicio temporal:** Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.
- **Silencio administrativo positivo.** De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, es la presunción o ficción legal por virtud de la cual, transcurrido más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la reclamación, sin que la Empresa hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del suscriptor y/o usuario, salvo que sea contrario a la Ley. Es decir, cuando la Entidad no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un suscriptor o usuario, dentro del término establecido, se entiende que la decisión es favorable al peticionario
- **SPD:** Servicio Público Domiciliario.
- **Sistema de Información:** Soporte informático de todo el proceso de atención de los requerimientos. Permite el registro y actualización de todas y cada una de las actividades realizadas para la solución de los mismos.
- **Solicitud:** Conjunto de transacciones asociadas a la iniciación o modificación en la prestación del servicio, como solicitud de activación de servicio, suspensión temporal del servicio, retiro de postes, poda de árboles, reubicación del medidor, etc. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estados de

transacciones. Ej., solicitud para cambio de tarifa, explicación de un cobro, aclaración de la factura, solicitud de una revisión.

- **Solidaridad:** Una vez celebrado el contrato serán solidarios en los derechos y obligaciones el propietario o el poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio público.
- **Subcategoría:** Segmentación de los servicios suscritos de categoría residencial que involucra diferenciación en las tarifas de cargos fijos y consumos de los servicios públicos domiciliarios. Clasificación socioeconómica residencial.
- **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo unitario de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento que pueden recibir, en el valor de la factura, los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES -usuarios- de menores ingresos que se encuentren ubicados en los estratos 1,2 y 3, denominado subsidio sobre el consumo de subsistencia.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación que formula un cliente, encaminada al mejoramiento de los servicios.
- **Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (SSPD):** Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina.
- **Suscriptor.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios.
- **Suspensión del SPD:** Es la interrupción temporal del servicio por falta de pago o por otras causas previstas en el contrato de condiciones uniformes o en cualquiera de las disposiciones vigentes relativas a los SPD.
- **Tarifa:** Es la valoración fijada a los productos de servicios públicos, cuyo insumo para su cálculo es generado por una entidad regulatoria (CRA, CREG, CRT).
- **Tarifa máxima:** (Aseo) Es el 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.
- **Tarifa media ponderada:** (Aseo) Es el promedio ponderado de las tarifas de los usuarios residenciales, pequeños y grandes productores de un municipio, en relación con la totalidad de sus usuarios, sin incluir servicios especiales.
- **Tarifa media ponderada cobrada:** (Aseo) Es la tarifa media ponderada calculada a partir de las tarifas efectivamente cobradas.
- **Tasa de interés:** es el precio del dinero que debe pagar el cliente/usuario en razón de la financiación o reestructuración.

- **Transacción:** Es el elemento móvil, objeto del seguimiento y control del proceso, que determina el tipo de solución que se le debe entregar finalmente al cliente. Ésta se origina cuando el requerimiento se asocia con la información específica del cliente y usuario (pedido, petición, queja, reclamo o daño).
- **Traslado de acometida:** Mover el sistema de medición (caja, tapa, medidor y llaves) ya sea prolongando o recortando la acometida en la misma línea, o llevando el sistema de medición hacia un lado una distancia que no conlleve cambiar la toma.
- **Ten presente que:** comunicaciones que se envían a través de correo electrónico y según la periodicidad definida, en las cuales se genera un recordatorio sobre actividades que están contenidas en documentación del Sistema Gestión de Calidad.
- **Títulos de depósito judicial:** Cantidad de dinero que de conformidad con las disposiciones legales y vigentes deben consignarse a órdenes de los despachos de la rama judicial, las cuales se deben consignar en los bancos legalmente autorizados para tal efecto.
- **Tipo de usuario:** Diferentes clases de usuarios que pueden existir. A saber: residenciales, industriales, comerciales, institucionales y otros.
- **Unidad habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.
- **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.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **Usuario regulado:** Es aquella persona propietaria, usuaria, tenedora, poseedora, suscriptor y/o arrendataria de un inmueble que no puede escoger o negociar tarifa con la empresa y tiene que sujetarse a la establecida por la autoridad competente para los clientes en general.
- **Usuario no regulado:** El precio del servicio se realizará a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.
- **Viabilidad:** Posibilidad de llevar a cabo un proyecto o instalación de los servicios públicos domiciliarios, es decir que se pueda ejecutar y dar la continuidad que precisa.
- **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.
- **XML:** Es un conjunto de datos de una factura electrónica detallados de manera legible para el intercambio de información entre las diferentes plataformas informáticas; contiene lenguaje que se puede intercambiar y extender en los distintos lenguajes informáticos
- **Zona común:** Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso,

goce o explotación de los bienes de dominio particular. (Artículo 3º Ley 675/2001). En otras palabras, podemos hablar de pasillos, corredores, escaleras, ascensores, calles internas de parqueaderos, piscinas, zonas de juegos, salones sociales, etc.

Para el caso de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal el cobro de los servicios públicos domiciliarios de las zonas comunes, se realiza a la persona jurídica resultante de la constitución del régimen de propiedad horizontal que haya solicitado ser considerada como usuaria única frente a la empresa prestadora del servicio, con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.