

EMCALI EICE ESP

GLOSARIO



Estamos
progresando
juntos



ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.

ACOMETIDA DE ENERGÍA

Derivación de la red local del servicio de energía 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.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

ACOMETIDA EXTERNA

Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

ACOMETIDA INTERNA:

Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

ÁREA URBANA

Se caracteriza por estar conformada por conjuntos de edificaciones y estructuras contiguas agrupadas en manzanas, las cuales están delimitadas por calles, carreras o avenidas, principalmente. Cuenta por lo general, con una dotación de servicios esenciales tales como





acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, hospitales y colegios, entre otros. En esta categoría están incluidas las ciudades capitales y las cabeceras municipales restantes.

Fuente: DANE

ÁREA RURAL O RESTO MUNICIPAL

Se caracteriza por la disposición dispersa de viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ella. No cuenta con un trazado o nomenclatura de calles, carreteras, avenidas, y demás. Tampoco dispone, por lo general, de servicios públicos y otro tipo de facilidades propias de las áreas urbanas.

Fuente: DANE

ASENTAMIENTO URBANO SUBNORMAL

Asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del sistema interconectado nacional que reúne las siguientes características:

Que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que se obtenga a través de derivaciones del sistema de distribución local o de una acometida, efectuada sin aprobación del respectivo operador de red.

Que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

CALIBRACIÓN

Es el conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores de un instrumento para medir y de ser necesario, otras características metrológicas.

Fuente: Sistema Internacional de Unidades

CARGO POR CONEXIÓN

Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

CÓDIGO ÚNICO MUNICIPAL

Identificación única municipal de un predio o local.

Fuente: Municipio Santiago de Cali.





COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Entidad que desarrolla la actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial adscrita al Ministerio de Minas y Energía con funciones y facultades contempladas en la leyes 142 y 143 de 1994. La función principal de la comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

Fuente: Ley 143 de 1994.

CONEXIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Documento en que se especifican claramente las condiciones en que la empresa presta los servicios a sus usuarios. Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario.

Fuente: Ley 142 de 1994.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

De conformidad con el artículo 128 de la ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual Emcali EICE ESP presta el servicio público domiciliario de energía a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerles a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Fuente: contrato de condiciones uniformes para el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado.





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:

Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

Estipulación contractual que se pacta por una vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones previstas en el artículo 17 de la presente resolución.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

CLÁUSULA DE PRÓRROGA AUTOMÁTICA

Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual, en iguales condiciones a las convenidas entre las partes, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con antelación su interés de no renovar el contrato.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

DATO PERSONAL:

Cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que pueda asociarse con un usuario de servicios de comunicaciones y que permita su individualización.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.





FACTURA

Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

INSTALACIÓN NUEVA

Servicio que se autoriza a un inmueble por primera vez.

Fuente: Dirección de Atención al Cliente

MEDIDOR ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Dispositivo o instrumento de medición encargado de medir y acumular el consumo de agua potable provista por EMCALI, cuya unidad de medida para efectos de facturación es el metro cubico (m³).

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.

MEDIDOR ELÉCTRICO

Es el aparato que mide 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.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

MEDIDOR DE 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 por la cual se paga anticipadamente.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

ORDEN DE TRABAJO

Documento que representa cada una de las acciones que deben ser ejecutadas por las unidades operativas, para realizar los diferentes tipos de trabajos requeridos para atender las necesidades de los suscriptores o de la empresa misma.

Fuente: Documentación de usuario Open Smart Flex.





PERÍODO DE FACTURACIÓN

Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

PETICIÓN

Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de proveedor.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

PQR

Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

PREPAGO

Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

QUEJA

Medio por el cual el suscriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.





RECURSOS

Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

RECURSO DE APELACIÓN

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

RECURSO DE REPOSICIÓN

Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

REPOSICIÓN DE EQUIPOS

Entrega que el proveedor hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal durante la ejecución del contrato, cuando este último solicita el reemplazo del mismo.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

RED INTERNA

Es el conjunto de 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.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.





RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas)

Mediante la resolución 18 0398 del 07 de abril de 2004, el Ministerio de Minas y Energía, expidió el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, que fija las condiciones técnicas que garanticen la seguridad en los procesos de Generación, Transmisión, Transformación, Distribución y Utilización de la energía eléctrica en todo el territorio nacional. Esta norma es de obligatorio cumplimiento y es regulada por la norma NTC 2050 “Código Eléctrico Colombiano”.

Fuente: Website Ministerio de Minas y Energía.

SECTOR NORMAL

Es el sector comprendido dentro del plan de ordenamiento territorial donde se describe el área urbana con servicios domiciliarios básicos definidos.

Fuente: definición propia de EMCALI.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO

Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.

SERVICIOS PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO

Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.

SERVICIO BIFÁSICO

Servicio que consta de dos fases y un neutro, trabaja de acuerdo a la necesidad del cliente y permite utilizar dos niveles: tensión a 120/208 voltios.

SERVICIO MONOFÁSICO

Servicio utilizado normalmente para el sector residencial (casa o apartamento) el cual consta de una fase y un neutro. Nivel de tensión es de 120 Voltios.





SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Son los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía eléctrica, Telefonía pública básica conmutada, Telefonía móvil rural, y Distribución de gas combustible.

Fuente: Ley 142 del 1994

SERVICIO TRIFÁSICO

Servicio que consta de tres fases y un neutro, trabaja de acuerdo a la necesidad del cliente y permite utilizar tres niveles: tensión 120/208 voltios.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL)

Sistema de transmisión 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 KVA que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

SISTEMA DE COMERCIALIZACION PREPAGO

Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al Usuario final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

SISTEMA DE MEDICION PREPAGO

Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de comercialización Prepago.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

SUSCRIPTOR

Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Publico Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado Y Telecomunicaciones





SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

Es el servicio mediante el cual un usuario destinatario de una llamada, puede conocer, incluso antes de completarse la misma, el número desde el cual se origina la llamada.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO

Es el servicio suplementario mediante el cual un usuario de servicio de telefonía solicita a su proveedor restringir la identificación de su número hacia cualquier usuario destinatario, excepto cuando se trata de una llamada de urgencia y/o emergencia.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA

Son aquellos que proveen los Centros de Atención de Emergencias –CAE– establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

USUARIO

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose éste último con el término consumidor. (Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica y Acueducto y Alcantarillado de EMCALI).

Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

Fuente: Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones.





USUARIO REGULADO

Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Fuente: Contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica de EMCALI.

TRAMITES

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Fuente: SUIT

TIC

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6° de la Ley 1341 de 2009.

Fuente: Resolución 3066 del 2011.

