



GLOSARIO Y PALABRAS CLAVES

A

Abasto propio

Fuente alterna de abastecimiento de agua que un cliente y usuario utiliza, como es el caso de abastecimiento de ríos, quebradas, pozos, aljibes, niveles freáticos, tanques de aguas lluvias y acueductos diferentes al de la Empresa.

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 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.

Accesorios

En los servicios de acueducto y alcantarillado, elementos que hacen parte de un sistema de tuberías, como uniones y codos, entre otros.

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 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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

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.

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.

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

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 de acueducto

Derivación de la red local de distribución del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. (Art. 14.1 Ley 142 de 1994).

Acometida de alcantarillado

De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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.

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 necesario para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.

Adopción de la Estratificación

Acto mediante el cual el Alcalde expide el decreto para asignar los estratos a los inmuebles residenciales por el término de cinco (5) años.

Aducción

Ensanchamiento al inicio de la conducción, que facilita la entrada del agua retenida por el azud o la presa, diseñada para garantizar pérdidas de carga mínimas. Es todo el complejo de las estructuras hidráulicas de entrada del agua en un conducto, buscando siempre que esté entre en las condiciones hidráulicas favorables. Muchas veces la aducción es un embalse de regulación.

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.

Agua Afluyente

Agua cruda o agua residual que ingresa a algún proceso de tratamiento.

Agua Cruda

Agua que no ha sido sometida a un proceso de tratamiento.

Agua Potable

La que se utiliza directamente para beber y preparar los alimentos, ya que posee ciertas características físico-químicas que la hacen apta para ser consumida por el ser humano.

Aguas Lluvias

Aguas provenientes de la precipitación pluvial.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Aguas Residuales (o de Alcantarillado)

Desechos líquidos provenientes de residencias, oficinas, edificios, fábricas y demás inmuebles.

Aguas Servidas

Aguas de desecho provenientes de lavamanos, baños, pocetas, lavaplatos y de otros medios que no descargan materias fecales.

Aireación de la Captación

Sistema de conductos dentro de la estructura de la captación que permite airear el flujo que pasa por la captación y entra en el conducto de presión.

Alcantarillado de Aguas Lluvias

Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de aguas lluvias.

Alcantarillado de Aguas Residuales

Sistema compuesto por todas las instalaciones destinadas a la recolección y transporte de aguas residuales domésticas o industriales.

Almacenamiento

En acueducto, acción destinada a almacenar un determinado volumen de agua para cubrir los consumos máximos y la demanda contra incendios.

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.

Análisis Físico Químico del Agua

Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra de agua para determinar sus características físicas y químicas, o ambas.

Análisis Microbiológico del Agua

Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra de agua para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.

Anclajes

Elementos metálicos o bloques de concreto que abrasan o soportan una tubería de presión y se ubican en todos los cambios de dirección o en los accesorios de una tubería a presión. Se encargan de transmitir al suelo o a otras estructuras los esfuerzos que se generan en la tubería por el cambio de dirección.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Anillo

En redes de servicios, parte de las líneas secundarias conformadas por accesorios y tuberías que forman mallas o circuitos cerrados.

Anomalía

Irregularidad, adulteración y/o alteración técnica en una instalación eléctrica de un cliente, que no permite medir en debida forma el consumo.

Aplicación de la Estratificación

Fase en la cual las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios empiezan a facturar su cobro con base en las estratificaciones definidas por las oficinas de Planeación Municipal.

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.

Ataguía

Micropresas construida con el fin de contener y desviar el caudal del río hacia el túnel de desviación.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Azud

Presa para desviar agua de un río.

Azud (Cimacio)

Es la superficie hacia aguas debajo de la cresta. Su forma, especialmente en estructuras de poca altura, corresponde a una S después de la cima (cresta). En esta zona se presenta una transición entre un flujo que es altamente condicionado por las fuerzas de la viscosidad, hacia un flujo condicionado únicamente por las fuerzas de la gravedad

B

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.

Bocatoma

Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente (río, arroyo, canal o lago) y la conduce al sistema de acueducto.

Bodega

Edificación en la cual se almacenan y entregan, en grandes cantidades, los artículos de uso en el funcionamiento de cualquier instalación.

Bornera del medidor

Elemento del contador en donde realizamos sus conexiones de entrada.

C

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.

Caja de Inspección Domiciliaria

Caja localizada en el límite de la red pública de alcantarillado y la privada, que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas provenientes de un inmueble.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Tiene una tapa removible y está ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

Caja de Inspección Domiciliaria de Alcantarillado

Está ubicada entre la red pública y la acometida del usuario, y recoge las aguas residuales, las aguas lluvias o las aguas combinadas provenientes de un inmueble. Se conoce también como caja de empalme.

Caja de Inspección

Conocida también como manhole, es una estructura en concreto a través de la cual se accede a la red de alcantarillado para hacerle mantenimiento, reparaciones y/o desobstrucciones.

Calibración

Proceso de ajuste de los medidores para que midan con exactitud el agua potable, la energía eléctrica y el gas natural que llega a un inmueble.

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, Norma NTC-ISO 9000.

Cámara de Registro

Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

Cámara de Válvulas

Recinto en el cual se ubica cualquier tipo de válvula conectada a una conducción subterránea.

Cámara Espiral

Elemento constitutivo de la turbina hidráulica, diseñado para dar una componente radial al flujo de agua que incide en el rodete.

Cambio acometida

Retiro de la tubería de acueducto o de alcantarillado en mal estado e instalación de una nueva, incluyendo los elementos como llaves o tapas que se encuentren deterioradas.

Cambio de diámetro acometida (solo acueducto)

Aumentar o disminuir el diámetro de la tubería de la acometida de acueducto debido al incremento o disminución representativa de los consumos en una instalación, por un periodo mayor a 6 meses.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Cambio medidor (acueducto)

Retirar el medidor existente e instalar uno nuevo, debido a daño del mismo, porque presenta errores en la medición de los consumos, por insuficiencia hidráulica (donde se amplía o disminuye el diámetro), por robo.

Cambio de Suscriptor

Es la actualización del nombre del suscriptor titular de una cuenta del servicio en los registros de la Empresa.

Canal

Conducciones a superficie libre. Dentro de su estudio se incluyen los canales naturales y los canales artificiales.

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.

Captación

Estructura hidráulica que capta el agua desde una fuente (río, arroyo, canal o lago) para usarla en la generación de energía eléctrica o en el abastecimiento de agua potable.

Cargo Fijo

Cobro a los usuarios de los servicios públicos por la disponibilidad de los mismos, independientemente de que los use o no. El cargo fijo se cobra en los servicios de acueducto, alcantarillado y gas natural.

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 por uso

Se aplican según el consumo del producto o servicio (basado en la "instancia de servicio"). Ej.: consumo de energía, agua o gas.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Caseta de Bombeo

Conjunto de estructuras donde se ejecutan las labores de succión e impulsión de las aguas en un sistema de bombeo. Usualmente se componen de un sistema de cribado del agua, un tanque de succión, un foso de bombas y una sala de equipos eléctricos de alimentación y de control.

Casos de prueba

Documento que describe en orden secuencial las pasos a seguir con el propósito de validar el criterio de aceptación.

Categoría

Segmentación de los servicios suscritos que depende del uso que se le da al servicio público (residencial, comercial, industrial).

Caudal

Cantidad de agua que alimenta una central hidroeléctrica proveniente del curso de un río o de un embalse.

Caudal de Reposición del Río

Volumen de agua que se requiere verter al lecho del río, a partir de la presa, para mantener el río con un caudal mínimo fijado por el medio ambiente, durante la etapa de puesta en servicio de la central.

Este caudal de reposición se debe verter durante el período comprendido desde el inicio del llenado del embalse, hasta que entre en operación comercial la primera unidad de generación, es decir cuando se tenga la certeza de una descarga continua por el túnel de descarga.

Caudal Ecológico

Volumen de agua que se vierte al río durante operación de la central para mantener un caudal mínimo en el sector comprendido entre la presa y el portal salida del túnel de descarga.

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.

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.



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Cliente legitimado

Es el propietario, suscriptor o usuario que hace parte del contrato de condiciones uniformes y que tiene interés particular en el requerimiento.

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 usuario

Número de 6 dígitos que en la zona urbana corresponde a la dirección y en zona rural a una secuencia ordenada y consecutiva para identificar cada instalación.

Collar o Collarín

En acueducto, unión de empalme de la acometida a la red principal.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Colector

Es la tubería que va paralela a las quebradas para recibir las aguas residuales de las redes secundarias de alcantarillado.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

Unidad administrativa especial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Regula monopolios y promueve la competencia del sector, evitando abusos de posición dominante e impulsando la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, tarifas razonables y amplia cobertura.

Comparecer

Hacerse parte dentro del trámite de un proceso judicial.

Concesión de aguas

Es la autorización emitida por la autoridad ambiental a una persona natural o jurídica, pública o privada, para hacer uso, aprovechamiento o explotación de las aguas subterráneas o superficiales de dominio público, para los usos diferentes de aquellos que se ejercen por ley.

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.

Conducción

En acueducto, componente a través del cual se transporta agua potable.

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



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

Consumo

Cantidad de 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 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 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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Consumo promedio

Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

Constructor

Persona natural o jurídica contratada por el interesado o dueño de la edificación objeto de la conexión la cual realiza un contrato para la ejecución de las actividades asociadas a la conexión de la edificación a las redes públicas de acueducto y alcantarillado.

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

Persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para la realización de algún trabajo

Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

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.

Controlador

Dispositivo que tiene una salida que varía para regular una variable controlada de una manera específica. Puede tener instrumentos análogos o digitales o puede ser equivalente a un instrumento en un sistema de "control distribuido".

Controlador Manual

Denominado también estación local, su salida no depende de la medición de las variables del proceso; por lo tanto, su ajuste es manual.

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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

los servicios públicos domiciliarios.

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 elimina las causas que produjeron el corte y efectúa los actos que le dan derecho a la reinstalación.

Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Costo de Prestación de 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.

Costo mínimo optimizado

Es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo.

Cuenca

Superficie de terreno dispuesta de tal manera, que el agua lluvia que se precipita en cualquiera de sus puntos confluye a un mismo sitio. En otras palabras, por él pasa toda el agua lluvia que se precipita en la cuenca, en lo que se denomina caudal aportado por la cuenca.

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.

Cuneta

En alcantarillado, canal ubicado entre el sardinel y la calzada de una calle, destinado a conducir las aguas lluvias hacia los sumideros.

D

Daño

Deficiencia en la prestación de los servicios o avería en el sistema de distribución del servicio de aguas, energía o gas.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Daño interno

De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del decreto modificatorio del decreto 302 del 2000 es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

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 consagrada 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.

Decisión empresarial

Acto administrativo expedido por la Entidad en ejercicio de una función pública.

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.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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

Es un derecho de carácter fundamental con protección constitucional (Artículo 23 Constitución Política) del cual gozan todas las personas que buscan de una autoridad, organización o institución privada, una respuesta o un pronunciamiento de fondo en relación con un asunto de su interés.

Derrame Adicional

Es el vertimiento que se genera por el aprovechamiento de un abasto propio y que va a las redes de alcantarillado de la empresa.

Derrame de Alcantarillado

Caída de las aguas residuales desde el inmueble, pasando por su red interna y hacia el exterior del mismo.

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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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.

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 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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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.

E

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.

Efluente

Líquido que sale de un proceso de tratamiento de aguas.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios

Personas naturales o jurídicas que tienen como objeto social la prestación de uno o varios servicios públicos domiciliarios, o la realización de una o más actividades complementarias a ellos.

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 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.

Estado de cartera

Valor adeudado por el cliente por servicios prestados por la Entidad.

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.

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



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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

Conjunto de elementos que conforman un sistema capaz de resistir la acción de diferentes fuerzas o efectos. Esos elementos comúnmente son los cimientos, columnas, vigas, placas, viguetas, pórticos, muros.

Estructura de Captación

Estructura de la aducción, con formas geométricas especiales, mediante cual entra el agua en forma controlada a un conducto.

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 Impacto Ambiental (EIA)

Instrumento de planificación ambiental para la toma de decisiones sobre el desarrollo de acciones o proyectos. Lo exige la autoridad ambiental para definir las medidas de preservación, mitigación, control, corrección y compensación de los impactos y efectos ambientales de un proyecto, obra o actividad.

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.

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 agua. Esta forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.

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.

Evaluación Ambiental Estratégica

Proceso sistemático para evaluar las consecuencias ambientales de las iniciativas propuestas de una política, plan o programa y de sus alternativas, para asegurarse que son completamente incluidas y tratadas apropiadamente en la etapa más



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

temprana posible de la toma de decisión, incluyendo consideraciones económicas y sociales.

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.

F

Factibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado

Documento en donde la Empresa indica la factibilidad y se dan las condiciones para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, para un predio definido por el solicitante.

Factor de Carga

Se define como el cociente de la potencia promedio durante un periodo de tiempo sobre la potencia pico presentada en ese mismo período de tiempo.

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.

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).

Facturador

Sistema de información utilizado para liquidar y generar las facturas por concepto de servicios públicos domiciliarios.

Financiación

Facilidad de pago de una deuda a través de pagos periódicos de cuotas que incluyen capital e intereses de la obligación.

Flocurador

Equipo diseñado para la operación de coagulación de plantas de tratamiento de agua.



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Fórmulas Tarifarias

Metodologías de costos y tarifas expedidas por las comisiones de Regulación con base en los cuales se obtienen los costos de prestación de los servicios públicos.

Foso de Bombas

Recinto donde se ubican los equipos de bombeo.

Foso de Drenaje

Depósitos por debajo de la parte inferior de una estructura, en la cual se depositan las aguas excedentes o las aguas lluvias. Usualmente en este tipo de fosos predominan las dimensiones verticales y en ellas se ubican los sistemas de bombeo.

Fuente abastecedora

Es la afluyente hídrica, de la cual se canaliza el agua para el acueducto municipal, esta debe ser tratada, para que sea apta para el consumo humano.

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.

Fuga

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

Fuga Imperceptible

Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga Perceptible

Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

G

Gabinete Anti-Incendio

Es un sitio, en algunos casos una vitrina, donde se encuentran listos y en condiciones de funcionamiento los elementos para uso inmediato en la extinción de un incendio.

Galería de Drenaje

Túnel de dimensiones pequeñas que se excava generalmente en zonas en tierra cercanas a estructuras superficiales para evacuar aguas interiores del macizo en



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

que se fundan. También se ubican en el interior de grandes bloques de concreto. Ej., presas de concreto para evacuar las aguas interiores.

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.

Geófono

Instrumento utilizado para detectar fugas imperceptibles en un inmueble.

Gestión Ambiental Integral

Conjunto de acciones para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

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.

Golpe de Ariete

Fuerza vibradora generada en una conducción cuando un fluido no compresible es parado abruptamente.

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.

Guión

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.

H

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.

Hidrante público

Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la Empresa prestadora del servicio de acueducto.

Hidrodinámica

Estudia el movimiento de los líquidos. Este puede realizarse en los cursos de agua o en canales, en los cuales actúa sobre la superficie libre la presión atmosférica, o también en las tuberías a presión o conductos forzados, donde existe una presión variable, que depende de las condiciones en las que se realiza la circulación.

I

Impacto Ambiental

Cualquier alteración en el sistema ambiental físico, químico, biológico, cultural y socioeconómico que pueda ser atribuido a actividades humanas relacionadas con las necesidades de un proyecto.

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.

Índice de Disponibilidad

Mide la capacidad promedio del sistema que se encuentra en operación y/o lista para entrar en operación en un momento dado.

Informe técnico

Documento emitido por el negocio mediante el cual se describe el estado técnico de una instalación.

Instalación

Agrupar cuentas por servicio, se imprime a ese nivel y está asociada a una dirección de nomenclatura de instalación de los servicios.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Instructivo

Documento que describe paso 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.

Instrumentación

Colección de instrumentos o su aplicación para observar, medir, controlar o combinar varias de estas acciones.

Instrumento

Dispositivo usado directa o indirectamente para medir y/o controlar una variable. El término incluye elementos primarios, elementos finales de control, dispositivos computacionales y dispositivos eléctricos, como anunciadores, interruptores y pulsadores.

Instrumento de Medición

Dispositivo destinado a efectuar una medición, solo o en conjunto con equipos complementarios.

Insumos

Entradas que requiere el proceso para generar un resultado. Pueden ser materias primas, partes componentes, elementos o información.

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.

K

L

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.

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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

de los servicios públicos domiciliarios.

Libertad Regulada de Tarifas

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 de Tarifas

Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

Licencia Ambiental

Autorización que otorga la autoridad ambiental competente para la ejecución de un proyecto, obra o actividad que, de acuerdo con la ley y los reglamentos, pueda producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente, o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje.

El beneficiario de la licencia está sujeto al cumplimiento de los requisitos, términos, condiciones y obligaciones que la misma establezca en relación con la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales del proyecto, obra o actividad autorizada.

Licencia de construcción

Documento expedido por la entidad competente que autoriza al interesado para iniciar el proceso de construcción.

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.

Llave de Contención

En acueducto, la llave que se encuentra después del medidor y que permite que el agua llegue a la instalación. Se conoce también como llave manual o de paso.

Llave de Incorporación

En acueducto, la llave que se encuentra entre el collar de la red principal y la acometida, que permite el paso del agua hacia ésta.

M

Macro medición

En acueducto, sistema de medición de grandes caudales a través del cual se



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

totaliza la cantidad de agua que ha sido tratada en una planta de potabilización y la que se está transportando por la red de distribución.

Mantenimiento

Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o redes de los servicios públicos para prevenir daños y/o repararlos cuando se produzcan.

Mantenimiento Preventivo

Intervenciones y acciones de tipo preventivo que se le hacen a una red. Para ejecutarlas se requiere que no haya servicio.

Medición

Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el suministro de los servicios públicos y los consumos de los usuarios.

En acueducto también se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

Medidas de Compensación

Acciones dirigidas a resarcir y a retribuir a las comunidades, regiones, localidades y al entorno natural por los impactos o efectos negativos generados por un proyecto, obra o actividad, que no puedan ser evitados, corregidos, mitigados o sustituidos.

Medidas de Corrección

Acciones dirigidas a recuperar, restaurar o reparar las condiciones del medio ambiente afectado por un proyecto, obra o actividad.

Medidas de Mitigación

Obras o actividades dirigidas a atenuar y a minimizar los impactos y efectos negativos de un proyecto, obra o actividad, sobre el entorno humano y natural.

Medidas de Prevención

Obras o actividades encaminadas a prevenir y a controlar los posibles impactos y efectos negativos que pueda generar un proyecto, obra o actividad, sobre el entorno humano y natural.

Medidor

Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo del servicio público.

Medidor General

Dispositivo que mide el consumo total de acueducto en unidades inmobiliarias que agrupan más de una instalación con medición individual. Es propiedad de la copropiedad pero la empresa se encarga de hacer el mantenimiento o de cambiarlo cuando se ha cumplido su vida útil.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Medidor individual

Dispositivo que mide y acumula el consumo de una instalación.

Medidor multiusuario

Es un dispositivo que mide el servicio de acueducto o energía colectivamente para dos o más instalaciones independientes.

En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y le corresponde a dicha persona presentar ante la empresa, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual del consumo y el número de unidades independientes que lo conforman

Para efectos del cobro del servicio, la empresa expedirá una única factura ya que se considerará como un solo usuario a la persona jurídica que se origine de la propiedad horizontal.

Para el caso de acueducto, la Resolución CRA 319 de 2005 señala que cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes no tenga medición individual e independiente para cada una de las unidades privadas, y no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su propio medidor de acueducto, éste será considerado como multiusuario.

Memorias de cálculo de acueducto y alcantarillado

Informe de cálculos hidráulicos efectuados por el cliente y usuario, para justificar los diámetros de las redes de acueducto y alcantarillado sometidas a aprobación de la Empresa. En ocasiones se deben presentar cálculos estructurales, esto es cuando en el proyecto están involucrados otro tipo de estructuras.

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.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

N

Niple

En acueducto y alcantarillado, pedazo de caño roscado en ambos extremos que sirve para unir dos tubos.

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.

Norma de Calidad del Agua Potable

Conjunto de valores de referencia admisibles para algunas características presentes en el agua potable, que proporcionan una base para estimar la calidad de la misma.

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.

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.

Número de identificación del usuario

Es el número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los usuarios conectados a su sistema.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

O

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.

Obstrucción

En acueducto y alcantarillado, es la restricción en el paso del agua a través de los tubos que la transportan. Se presenta principalmente por acumulación de basura, grasas, desechos u otros residuos sólidos que se acumulan o solidifican.

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.

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.

P

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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 evaluador

Auxiliar de la justicia nombrado por un Juez para rendir un dictamen pericial consistente en la valoración económica de un bien mueble o inmueble.

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

Suministro de agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Plan de Manejo Ambiental (PMA)

Conjunto detallado de actividades que, producto de una evaluación ambiental, están orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que se causen por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Incluye los planes de seguimiento, monitoreo, contingencia, y abandono según la naturaleza del proyecto, obra o actividad.

Plan Maestro de Acueducto o Alcantarillado

Plan de ordenamiento de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado de una ciudad o localidad para un horizonte de tiempo determinado.

Planta

Conjunto de construcciones e instalaciones destinado a transformaciones o a producciones industriales.

Planta de Tratamiento de Agua Potable

Conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos de potabilización del agua.

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

Conjunto de obras, instalaciones y procesos para efectuar los procesos de tratamiento de las aguas residuales.

Plazo

Término acordado para el pago de una obligación

Población Servida

Número de habitantes servidos por un sistema de recolección y evacuación de aguas residuales.

Pozo

Compartimiento o depósito excavado bajo la superficie de la tierra.

Pozo Blindado

Pozo en el cual las paredes han sido revestidas en metal o en concreto.

Pozo de Infiltraciones

Compartimiento excavado bajo el suelo en el cual convergen las aguas de infiltración del subsuelo.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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.

Precio

Es el costo fijado por la empresa a los productos de valor agregado.

Presa

Barrera artificial que se construye en algunos ríos para embalsarlos y retener su caudal, con el propósito de concentrar el agua del río en un sitio determinado, para generar electricidad.

Presa de Concreto

Como su nombre lo dice, está construida en hormigón, con refuerzo o sin él, fabricada de diferentes maneras y con diferentes comportamientos estructurales.

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.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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.

Programa cíclico

Herramienta fundamental para controlar el proceso de Facturación ajustado a los decretos de las comisiones reguladoras.

Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento PAP-PDA. Son un conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y personas prestadoras de los servicios públicos y la implementación efectiva de esquemas de regionalización (Decreto 2246 de 2012).

Propietario

Persona que tiene la titularidad del dominio sobre un bien inmueble.

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.

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.

Q

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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o de las empresas contratadas que prestan servicios.

R

Recargo por Mora

Interés que el usuario debe pagar por el no pago oportuno de las facturas.

Realzar o profundizar el medidor

Mover el medidor de acueducto hacia arriba o hacia abajo dentro de la misma caja.

Reclamación

Solicitud del suscriptor o usuario para que la empresa prestadora revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos domiciliarios y tome una decisión final o definitiva sobre el asunto, conforme a los procedimientos previstos en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la Ley 142 y en el Código Contencioso Administrativo.

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.

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).

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.

La empresa dispone de 15 días hábiles para responder las peticiones, quejas y recursos. Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable para él. Esto se denomina silencio administrativo positivo.

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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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.

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.

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.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Red Local de Alcantarillado Combinado

Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad, al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Red Pública

Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.

Registro de Corte

Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica un dispositivo que permite el corte del servicio 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.

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.

Registro de corte o Llave de corte

Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

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



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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

Para aguas es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido. (Decreto 302 del 25-02-2000).

Reja

Entramado rectangular auto-portante de varillas planas o cilíndricas que se usa para impedir la entrada de basuras en un conducto.

Reja Coladera

Rejilla dispuesta en la bocatoma o torre de captación para impedir el ingreso de cuerpos flotantes o en suspensión en la conducción hidráulica, que podrían dañar las tuberías o las turbinas.

Rejilla

En alcantarillado, reja o tapa del sumidero, proyectada con barras transversales o paralelas a la dirección de la corriente de las aguas lluvias.

Rellenos Sanitarios

Terrenos adecuados para el almacenamiento definitivo de basuras domésticas.

Repartida

Entrega puerta a puerta de los documentos de cobro expedidos por la Entidad con sus anexos.

Represa

Lago o reservorio diseñado para almacenar el agua requerida para la generación de energía hidroeléctrica. (Ver embalse).

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.



SERVAF S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Reserva

Cantidad conocida de un recurso explotable con las condiciones económicas y técnicas del momento.

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, 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.

S

Saneamiento básico

Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

SCADA

Sistema de telemando diseñado para permitir la operación y supervisión en tiempo real de la central hidroeléctrica. Es una herramienta imprescindible para garantizar la más alta disponibilidad de la central.

Sellos

Son elementos o sistemas de seguridad instalados en los equipos de medida para protegerlo contra interferencias.

Sensor

Parte de un lazo o de un instrumento que primero sensa el valor de la variable de un proceso y asume el valor correspondiente predeterminado para el estado de la salida. El sensor puede estar separado o integrado a cualquier elemento funcional del lazo. Se le conoce también como detector o elemento primario.

Sentencia

Decisión judicial que resuelve la situación jurídica objeto del proceso.



SERVAF S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Servicio comercial

Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio de agua en bloque

Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

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 agua.

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.

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 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. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Sifón

Tubo en forma de "U" invertida, con uno de sus extremos sumergidos en un líquido, que asciende por el tubo a mayor altura que su superficie, desaguando por el otro extremo.

Sifón Invertido

Conducción con pequeño desnivel entre la entrada y la salida, y con un punto bajo entre ellas.

Silletas

Elementos sobre los cuales se apoya cada cierto tramo una tubería de presión.

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.

SPD

Servicio Público Domiciliario.

SSPD

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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.

Sumidero

Estructura que se utiliza para recoger las aguas lluvias que llegan a las cunetas de las vías. Se encuentra empalmada a las cámaras de inspección (manholes) de la red de alcantarillado. También se conoce como caja pluvial.



SERVAF S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

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 Servicio

Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en las demás normas concordantes.

Suspensión del Servicio

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.

T

Tanque

Estructura que almacena las aguas que llegan de la planta de potabilización. El tanque es el que proporciona el servicio al sector donde se encuentra ubicado.

Tanque de Almacenamiento de Agua Potable

Depósito En El Cual Se Almacenan Aguas Aptas Para El Consumo Humano.

Tanque de Bombeo

En acueducto, tanques que surten a otros ubicados geográficamente más arriba. Para ello requieren de un sistema de bombeo que facilite la llegada del agua a estos tanques y, por ende, la distribución del servicio en dichos sectores.

Tapón

Elemento para taponar la entrada en un conducto a presión.

Tarifas

Es la valoración fijada a los productos de servicios públicos, cuyo insumo para su cálculo es generado por una entidad regulatoria (CRA, CREG, CRT).



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

1. Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio.
2. Tarifas de consumo: costos económicos que resultan de prestar el servicio.
3. Tarifas de conexión: costos de conexión y/o recuperación en inversiones de infraestructura.
4. Otros cobros:
 - Reconexión: costos ocasionados por la suspensión del servicio.
 - Reinstalación: costos originados en el corte y terminación del Contrato de Condiciones Uniformes.
 - Intereses de mora: ocasionados por el no pago oportuno de las facturas.
 - Sanciones: por el uso no autorizado del servicio.
 - Costo de medidores, acometidas, etc.: bienes que suministran las empresas de servicios públicos.

Toma de Agua

Construcciones adecuadas que permiten recoger el líquido para llevarlo hasta las máquinas por medios de túneles, canales o tuberías.

Trampa de Grasas

Tanque pequeño situado al final de un sistema de recolección de aguas residuales domésticas, antes del pozo séptico, en la cual se separan los contenidos grasos por fenómenos de flotación.

Trampa de Gravas

Recinto que, haciendo parte de una conducción en baja presión, se ubica en la parte más baja de la sección, permitiendo acumular por fuera de las líneas de flujo de la conducción, las gravas o arenas gruesas que contiene el flujo.

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.

Tubería

Ducto de sección circular para el transporte de agua y gas.

Tubería Forzada

También denominada tubería de presión, lleva el agua a presión desde el canal o el embalse hasta la entrada de la turbina.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Tubo de Aspiración

Denominado también tubo de salida del agua, es un elemento constitutivo de las turbinas de reacción, diseñado para mantener la diferencia de presiones necesarias para el buen funcionamiento de las turbinas hidráulicas.

Túnel de Acceso

A través de él se accede a una central subterránea durante las labores de construcción y operación.

Túnel de Aducción

Conducción en roca o revestida de hormigón que permite la entrada del agua retenida por el azud o la presa, que se conecta con una tubería metálica para conducir el agua captada a las turbinas.

Túnel de Aireación

Conducto horizontal a través del cual se extrae o se inyecta aire a una central subterránea.

Túnel Ventana

Se emplea en cualquier obra subterránea para tener accesos rápidos o alternativos durante la construcción.

U

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.

Usuarios no Residenciales

Los que se clasifican en comercial industrial, oficial, provisional, especial y bloque.

Usuarios Residenciales

Personas que forman parte de los núcleos familiares que se benefician con la prestación de los servicios públicos.



SERVAF S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

V

Válvula

Elemento cuya función es regular o limitar la presión del flujo de un servicio público en un sector, o dentro de las mismas redes de conducción y/o distribución en su trayecto.

Válvula de Admisión a la Turbina

Se encuentra antes de la turbina en una central hidroeléctrica y sirve para cortar el flujo de agua de la conducción, durante la operación normal.

Válvula de Aireación

Válvulas especiales que se colocan regularmente cada cierto tramo a lo largo de una tubería a presión, o en los cambios de dirección vertical donde se generan puntos altos entre dos tramos consecutivos. Siempre se colocan en la parte más alta de la sección del conducto. Se utilizan para extraer aire atrapado en las tuberías.

Válvula de Alivio

Lo mismo que válvula reductora de presión.

Válvula de Compuerta

Para servicio con apertura total o cierre total sin estrangulación, dotada de un cuerpo totalmente encerrado con un disco o puerta de forma rectangular o circular, la cual se mueve perpendicular a la dirección del flujo.

Válvula de Cono Fijo

Válvula de libre descarga diseñada para disipar una gran cantidad de energía sin sufrir cavitación o vibración, conocida también como válvula Howell Bunger o válvula de Chorro Hueco (Hollow Jet valve). Se usa para descargar el agua a alta presión de los embalses o tuberías forzadas contra la atmósfera.

Algunas válvulas están también diseñadas para trabajar sumergidas en el agua. La salida del flujo de agua por la válvula no es convergente, se dice que la descarga tiene forma de chorro hueco. Una gran área de aire hace contacto con el spray de agua reduciendo la energía cinética de la misma.

Válvula de Control

Dispositivo que comúnmente es actuada manualmente en acciones ON OFF o semi actuada, que permite manipular el flujo en uno o más procesos de fluidos.

Válvula de Guarda

Se encuentra aguas arriba de la válvula de operación en una central hidroeléctrica y sirve para cortar el flujo de agua de la conducción durante las inspecciones de rutina o durante el mantenimiento de la válvula de servicio. Normalmente permanece abierta en la operación normal de la conducción.



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Válvula de Purga

Válvula de compuerta normal que se coloca en los cambios de dirección vertical de cualquier conducto en los cuales se generan los puntos más bajos entre dos tramos consecutivos. La válvula da acceso al punto más bajo dentro de la sección del conducto y permite la extracción de materiales que se acumulan el fondo.

Válvula Esférica

Elemento empleado para seccionar una conducción hidráulica, empleada en aplicaciones de alta presión, dotadas de una esfera hueca, pivotante sobre un eje.

Válvula Mariposa

Elemento empleado para seccionar una conducción hidráulica, empleada en aplicaciones de media y baja presión, dotadas de un disco u obturador, pivotante sobre un eje calado, de operación rápida ya que requiere sólo un cuarto de vuelta para pasar de la posición de cerrada a la posición de abierto.

Válvula Reductora de Presión

Válvula de diseño especial para disipar parcialmente la energía del agua, la cual se coloca en una conducción para garantizar, en el sitio de utilización, unas determinadas condiciones de energía potencial del agua.

Vertedero

Estructuras hidráulicas que permiten la evacuación de los excesos de agua en un embalse, procurando de esta manera (para el caso de una presa de tierra), que por ningún motivo el agua sobrepase el nivel de la cresta y discurra por los taludes de aguas abajo, condición que significaría el derrumbe de la misma.

Adicionalmente y más especialmente para el caso de presas de concreto, con la ayuda de algunos otros aditamentos cumple funciones de control hidráulico, como manipular los niveles del embalse a conveniencia. Los vertederos permiten un fácil aforo de los caudales que circulan a través de ellos.

Vertederos Controlados

Aquellos que disponen de aditamentos adicionales, como compuertas radiales o deslizantes, mediante las cuales es posible manipular los niveles del embalse a conveniencia. Ej., el vertedero de Porce II y el vertedero en bocatoma de Guadalupe.

Vertedero de la Presa

Estructura hidráulica necesaria para descargar el excedente de agua del embalse evitando daños al núcleo de la presa.

Vertedero Lateral

Elemento que se auto-controla hidráulicamente y permite la dirección transversal para permitir entregar flujos en un canal de derivación.

Viabilidad

Posibilidad de llevar a cabo un proyecto o instalación de los servicios públicos



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

domiciliarios, es decir que se pueda ejecutar y dar la continuidad que precisa.

Viaducto de Tubería

Estructura aérea que soporta la tubería que cruza una vía o un cauce.

Z

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.

Zonas no Interconectadas

Área geográfica donde no se presta el servicio público de electricidad a través del Sistema Interconectado Nacional. Resolución CREG 114/1996.