

## GLOSARIO GENERAL

Estimado visitante:

El glosario de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una herramienta que recopila los principales términos utilizados por la entidad y el sector. Lo hemos diseñado de manera que facilite la búsqueda de conceptos por tema y alfabéticamente. Las definiciones se presentan en un lenguaje claro, para una mejor apropiación por parte de los diferentes usuarios.

A continuación encontrará nuestro **Glosario de términos básicos y generales**

**Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG):** entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de energía y gas combustible, para asegurar la eficiente prestación de estos servicios.

**Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico (CRA):** entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo, para asegurar la eficiente prestación de estos servicios.

**Comité de Desarrollo y Control Social:** grupo de usuarios de los servicios públicos domiciliarios que se reúnen para colaborar con el control, la vigilancia y la fiscalización de la gestión de las prestadoras de los citados servicios.

**Contrato de Condiciones Uniformes:** documento en el cual se encuentran escritas las condiciones en las que se presta un servicio público domiciliario, las partes involucradas, los derechos y deberes de la prestadora y del usuario, las causas que generan incumplimiento al contrato y las sanciones que se imponen en tal caso.

**Derecho de petición:** cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora, solicitando el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios:** quien lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina o local comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de un usuario.

**Empresa de servicios públicos oficial:** aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales o sus entidades descentralizadas tienen el 100% de los aportes.

**Empresa de servicios públicos mixta:** aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o sus entidades descentralizadas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

**Empresa de servicios públicos privada:** aquella empresa 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.

**Estratificación socioeconómica:** clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, en cada municipio o distrito. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones (<https://www.dane.gov.co/index.php/estratificacion-socioeconomica/generalidades>).

**Factura de servicios públicos:** cuenta que recibe el usuario, a causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

**Multiusuarios:** usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente, o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan por presentar en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio.

**Petición de consultas:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la Entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**Petición de información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

**Prestación directa de servicios por un municipio:** cuando la prestación de uno o varios servicios públicos domiciliarios es asumida por un municipio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio.

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Recurso de reposición:** escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.

**Recurso de apelación:** escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.

**Recurso de queja:** escrito que presenta el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación en la cual la prestadora niega o rechaza el recurso de apelación.

**Saneamiento básico:** actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**Servicios públicos domiciliarios:** son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas y Gas Licuado de Petróleo (GLP)

**Servicio público domiciliario de acueducto:** distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición.

**Servicio público domiciliario de alcantarillado:** recolección municipal de residuos líquidos, por medio de tuberías y conductos.

**Servicio público domiciliario de aseo:** recolección municipal de residuos sólidos.

**Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.

**Servicio público domiciliario de gas natural:** transporte y distribución de gas combustible, por medio de tuberías, desde un gasoducto o sitio de acopio hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.

**Servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo – GLP:** producto que se obtiene de la refinación del petróleo o al procesar el gas natural, el cual se entrega al usuario en un recipiente conocido como pipeta, cilindro portátil o tanque estacionario.

**Silencio Administrativo Positivo:** cuando el prestador de servicios públicos domiciliarios no da respuesta oportuna o de fondo a las peticiones de un usuario; no las atiende en su totalidad o notifica indebidamente las respuestas, se configura el Silencio Administrativo Positivo, lo cual obliga al prestador a reconocer positivamente lo que solicitó el usuario.

**Subsidio:** diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo real de éste, cuando el valor pagado es menor que el del costo.

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

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, Superservicios:** organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que por delegación del presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

**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 públicos.

**Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

**Usuario no residencial:** personas naturales o jurídicas que usan los servicios públicos domiciliarios en predios o inmuebles destinados a actividades comerciales en los términos establecidos en el Código de Comercio o en el sector de la industria para actividades de transformación de materia prima o en el sector oficial.

**Usuario residencial:** persona natural o jurídica que usa los servicios públicos domiciliarios para las actividades necesarias de los hogares y núcleos familiares.

**Vocal de control:** usuario de los servicios públicos domiciliarios elegido dentro del Comité de Desarrollo y Control Social, para que represente a los demás usuarios ante las prestadoras de dichos servicios.