vanti

Más formas de avanzar

GLOSARIO

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público domiciliario de gas combustible, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-, el Ministerio de Minas y Energía –MME, las normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC- y las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores y que sean aplicables en el ámbito del mencionado contrato y en especial las siguientes:

ACOMETIDA: Derivación de la red local de distribución del servicio de gas 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.

ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Es cualquier acción por parte del suscriptor/a o usuario/a tendiente a generar una modificación no autorizada en la red de distribución, en cualquiera de los componentes del centro de medición, como el medidor, sellos, precintos, válvulas, regulador, etc., o en la instalación interna, y en general, cualquier modificación que altere sus condiciones de fabricación, que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible y en el consumo facturado. A continuación, se describen a título enunciativo algunas de las modalidades:

1. **ADICIÓN DE SUSTANCIAS O CUALQUIER OTRO OBJETO EN EL MEDIDOR:** Es la alteración del equipo de medición, consistente en la incorporación de sustancias químicas u orgánicas o de cualquier otro elemento extraño como alambres o imanes, que alteran los mecanismos internos del medidor, afectando la medida del consumo real.
2. **ACOMETIDA NO AUTORIZADA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del servicio de gas natural, efectuada sin autorización de LA EMPRESA y cuyo objeto es apoderarse del gas natural y evitar total o parcialmente la medición del consumo por parte del prestador del servicio.
3. **AUMENTO O DISMINUCIÓN DE LA CARGA INSTALADA:** Incremento o disminución de la carga instalada o contratada por el/la suscriptor/a o usuario/a, sin haber sido informado a LA EMPRESA.
4. **SERVICIO AUTO-RECONECTADO O AUTOREINSTALADO:** Es aquel que se presenta en los inmuebles cuando el/la suscriptor/a o usuario/a o un tercero habilita el servicio posterior a la suspensión y/o corte por diferentes causales, entre ellas, no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte o suspensión, sin autorización de LA EMPRESA.

Vanti S.A. ESP. Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR: 2-11001000-6, NIT: 800.007.813-5

5. BY-PASS: Consiste en desviar el flujo de gas natural de la red externa de distribución hacia la instalación interna de un inmueble, evitando el paso del gas a través del medidor.

6. MEDIDOR NO ASIGNADO: Son medidores instalados por el/la suscriptor/a, usuario/a o un tercero, sin autorización de LA EMPRESA, para evitar la contabilización del consumo en el medidor instalado inicialmente por LA EMPRESA o que se encuentran instalados en aquellos predios que no cuentan con el servicio de gas natural, pero lo consumen de forma irregular, simulando la prestación del mismo.

7. CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Es la derivación de la red externa de distribución de la acometida o del centro de medición, hacia la instalación interna de un inmueble, permitiéndole al/la usuario/a o suscriptor/a de la cuenta y/o contrato relacionado con dicho inmueble, acceder al servicio de gas natural sin que medie autorización de LA EMPRESA.

8. DEVOLUCIÓN DE LOS DÍGITOS DEL ODÓMETRO – DEVOLUCIÓN DE LECTURA: Es la acción por la cual se manipulan los dígitos del odómetro del medidor para disminuir el registro del consumo, afectando la lectura frente al consumo real; supone la manipulación de sellos y tornillos del medidor.

9. INSTALACIÓN DE MEDIDORES NO HOMOLOGADOS NI CALIBRADOS: Es la instalación de un contador y/o regulador sin estar autorizado por LA EMPRESA.

10. INTERVENCIÓN DE PRECINTOS: Es la adulteración, alteración, intervención, rotura o retiro de los precintos instalados por LA EMPRESA.

11. INTERVENCIÓN DEL VISOR: Es cualquier manipulación o intervención del visor (tapa del odómetro).

12. IMPEDIMENTO PARA LA TOMA DE LECTURA: Se presenta cuando se impide tomar la lectura del medidor, mediante acciones tales como encerramiento de este o cuando se encuentra algún tipo de elemento que impide cumplir con dicho fin.

13. MANIPULACIÓN DE REGULADORES Y PRESIÓN: Se presenta cuando se encuentra intervenido o manipulado el regulador del centro de medición, permitiendo el aumento del flujo de gas natural.

14. MANIPULACIÓN DE LOS MECANISMOS DE ENGRANAJE DEL MEDIDOR: Se presenta cuando se encuentran alterados y/o manipulados, por ejemplo, mediante retiros, averías, etc., los elementos mecánicos de transmisión (engranajes) del medidor, de tal forma que se impide su movimiento, alterando la medición real del consumo.

15. MANIPULACIÓN Y/O FALSIFICACIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD Y TORNILLOS: Se presenta cuando se encuentran retirados, cambiados, rotos y/o deformados los sellos y/o tornillos originales del medidor y/o las cavidades en donde se alojan.

16. MEDIDOR INVERTIDO: Se presenta cuando se encuentra instalado el medidor en el sentido contrario al flujo de entrada del gas, impidiendo por ende el registro del servicio consumido.
17. PERFORACIÓN DEL DIAFRAGMA DEL MEDIDOR: Se presenta cuando se encuentra alteración del equipo de medición, consiste en la perforación de las paredes del diafragma, permitiendo que el gas pase a través de dicha perforación afectando la medida del consumo real.
18. PERFORACIÓN DE LOS DUCTOS DEL MEDIDOR: Se presenta cuando se encuentra alterado el equipo de medición y consiste en la perforación del ducto interno o tuberías de plástico o metálicas con objetos punzantes, calientes o perforantes, que permiten que el gas natural fluya hacia la instalación interna del predio sin que el consumo sea registrado por el medidor.
19. RETIRO O RUPTURA DE PRECINTOS: Se presenta cuando se encuentran alterados los precintos instalados por la empresa, para acceder al medidor e intervenirlo.
20. USO DISTINTO AL DECLARADO: Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay cualquier otra situación atribuible o no el/la suscriptor/a o usuario/a que implique un consumo de energía que no fue pagado por el/la suscriptor/a o usuario/a, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.
AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es una forma de determinación del consumo en un inmueble, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y hallazgos detectados en el centro de medición, si no se cuenta con la información de la potencia nominal de los artefactos a gas natural en el predio, el consumo podrá estimarse a través de una prueba de litraje en el medidor, aplicando el factor de corrección correspondiente.

ANOMALÍA: Irregularidad técnica o alteración de los equipos de medida y regulación que impide su funcionamiento normal afectando la fidelidad de la medida, así como las irregularidades presentadas en los elementos de seguridad de los mismos, tanto internos como externos y que pueden generar gas consumido dejado de facturar. Igualmente se entenderá como anomalía cualquier modificación técnica en las instalaciones y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del/la suscriptor/a y/o usuario/a o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la

estructura formal urbana y en el cual las familias viven en condiciones de pobreza crítica.

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el/la suscriptor/a, usuario/a o un tercero.

CALENTADOR ESPECIAL: Es el calentador de agua de paso continuo de potencia nominal igual o superior a 4.2KW, que funciona con combustibles gaseosos para uso residencial, instalado en zonas geográficas con alturas iguales o superiores a los dos mil (2.000) metros sobre el nivel del mar, sin que para el mismo se haya previsto un sistema de extracción o conducción o su instalación se encuentre en la parte externa de las edificaciones.

CAPACIDAD INSTALADA: Es la capacidad nominal del medidor (componente limitante del sistema) definida en unidades de caudal. (Volumen sobre unidad de tiempo).

CARGA INSTALADA: Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar en la misma.

CARGO FIJO: Es el valor fijo de la tarifa regulada por la CREG que se cobra al/la suscriptor/a o usuario/a en cada factura, y que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el/la usuario/a, lo haya o no utilizado. Su cobro se efectúa a partir del periodo de facturación siguiente a la fecha en la que haya sido instalado el medidor.

CARGO POR CONEXIÓN: Es para los/as usuarios/as residenciales el cargo previsto en el artículo 108.2 de la Resolución CREG-057 de 1996 o la norma que lo modifique, aclare, sustituya o derogue; y, para los/as demás usuarios/as el cargo que establezca LA EMPRESA para cubrir los costos involucrados en la acometida y el medidor. Este cargo no incluye los costos de la red interna, que deben ser asumidos por el/la usuario/a.

CENTRO DE MEDICIÓN: Es el conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo, compuesto por el (los) medidor(es), regulador(es) de presión, válvula(s) de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los/as usuarios/as. Por lo general dichos elementos se encuentran ubicados en cajillas de protección.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Es el documento emitido por un Organismo de Certificación Acreditado por autoridad competente, mediante el cual certifica que la

instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico.

CICLO DE FACTURACIÓN: Agrupación de suscriptores/as o usuarios/as que se leen en un periodo determinado de lecturas consecutivas.

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG, a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los/as suscriptores/as o usuarios/as de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan y complementan.

COMERCIALIZACIÓN: Actividad consistente en la compra de gas natural y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y/o en el mercado secundario y su venta con destino a otras operaciones en dichos mercados, o a los/as usuarios/as finales. En el caso de la venta a los/as usuarios/as finales también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas natural.

COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Actividad de compra y venta de gas combustible en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los/as usuarios/as finales, regulados/as o no regulados/as. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de gas combustible.

COMERCIALIZADOR: Participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización.

COMPUTADOR DE FLUJO O UNIDAD CORRECTORA DE VOLUMEN: Es un elemento terciario del Sistema de Medición que recibe las señales de salida proveniente(s) del (de los) dispositivo(s) de medición de flujo, o de otro computador de flujo y/o de los instrumentos de medida asociados, transformándolos y puede almacenar los resultados en la memoria como mínimo por 40 días para que sean usados.

CONCEPTOS NO INHERENTES: Son bienes o servicios prestados por LA EMPRESA o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas natural por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por LA EMPRESA a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del/la suscriptor/a o usuario/a.

CONDUCTA DOLOSA: Es toda acción u omisión por parte del/la suscriptor/a o usuario/a que se materializa con cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo en el contrato de condiciones uniformes y que constituyen

"Adulteración de los equipos de medición y regulación", las cuales tienen como resultado la falta de medición, la disminución del registro del consumo del gas combustible entregado al predio, la afectación de la lectura frente al consumo real y/o la disminución de los valores facturados. Cualquier tipo de adulteración, en estos términos constituye incumplimiento grave del contrato de prestación del servicio y, por lo tanto, indicio de conducta dolosa por parte del suscriptor o usuario de conformidad con el artículo 63 del Código Civil.

CONEXIÓN: Activos de uso exclusivo que no hacen parte del Sistema de Distribución o Red Local, que permiten conectar un Comercializador, un Almacenador, otro Distribuidor o un usuario a un Sistema de Distribución de gas combustible por redes de tuberías. La conexión se compone básicamente de los equipos que conforman el centro de medición y la acometida, activos que son de propiedad de quien los pague, si no son inmuebles por adhesión.

CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Es la derivación de la red de distribución, de la acometida o del centro de medición, realizada por el/la suscriptor/a o usuario/a ya sea de manera directa o por interpuesta persona con el fin de acceder al servicio de gas sin que medie autorización de LA EMPRESA.

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas recibidos por el/la suscriptor/a o usuario/a en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que a aclare, modifique o sustituya y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSUMO ANORMAL: Es el volumen de gas que, al compararse con los consumos promedios históricos de un/a mismo/a suscriptor/a o usuario/a, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios/as con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

CONSUMO ESTIMADO: Es el volumen de gas establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un/a mismo/a suscriptor/a o usuario/a, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios/as con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

CONSUMO FACTURADO: Es el volumen de gas liquidado y cobrado al/la suscriptor/a o usuario/a, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el/la usuario/a, si éste/a es no regulado/a.

CONSUMO MEDIDO: Es el volumen de gas que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Cualquier consumo de gas realizado por el/la suscriptor/a o usuario/a sin autorización de LA EMPRESA a través de cualquier hecho, anomalía o irregularidad que haya impedido que LA EMPRESA lo registrara o midiera y que ésta tiene derecho a determinar y facturar.

CONSUMO NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibido por el/la suscriptor/a o usuario/a que no ha sido liquidado por LA EMPRESA.

CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de metros cúbicos de gas combustible a la que tiene derecho el/la usuario/a por el valor prepagado, definida en el momento en que éste/a active el prepago a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga.

CONSUMO PROMEDIO: Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico del/la suscriptor/a o usuario/a o el estrato al que pertenece el suministro en los últimos 6 meses de consumo.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un/a usuario/a a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos/as usuarios/as no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe Contrato de Servicio de gas aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos/as usuarios/as.

CORTE DEL SERVICIO: Es la suspensión permanente del servicio previa a la terminación del contrato, la cual se puede realizar desde el centro de medición o directamente en la acometida del/la suscriptor/a o usuario/a, con el fin de garantizar la efectiva interrupción del suministro de gas en el inmueble.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Información que se da a LA EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin acerca de la existencia o terminación de un contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y el Decreto 3130 del mismo año.

DEFECTO CRÍTICO: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que, según los criterios técnicos establecidos en las normas técnicas y la regulación vigente, debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al/la usuario/a por parte del distribuidor.

DEFECTO NO CRÍTICO: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica la cual, por no conllevar incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas y la regulación vigente, no amerita una suspensión inmediata del servicio, pero que requiere ser corregido.

DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000 en los siguientes términos: "El 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".

DELITO DE APODERAMIENTO DE HIDROCARBUROS, SUS DERIVADOS, BIOCOMBUSTIBLES O MEZCLAS QUE LOS CONTENGAN: Es el delito consagrado en el artículo 327-A del Código Penal, en los siguientes términos; "El que se apodere de hidrocarburos, sus derivados, biocombustibles o mezclas que los contengan debidamente reglamentados, cuando sean transportados a través de un oleoducto, gasoducto, poliducto o a través de cualquier otro medio, o cuando se encuentren almacenados en fuentes inmediatas de abastecimiento o plantas de bombeo, incurrirá en prisión de ocho (8) a quince (15) años y multa de mil trescientos (1.300) a doce mil (12.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes. En las mismas penas incurrirá el que mezcle ilícitamente hidrocarburos, sus derivados, biocombustibles o mezclas que los contengan. Cuando el apoderamiento se cometiere en volúmenes que no exceda de veinte (20) galones o 65 metros cúbicos (m3) de gas, la pena será de prisión de tres (3) a ocho (8) años y multa de doscientos (200) a setecientos (700) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS: 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 seis períodos, sean mayores a los porcentajes determinados por LA EMPRESA en el contrato de condiciones uniformes.

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la ley 142 de 1.994. Quien

desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Para los propósitos del contrato de condiciones uniformes, cuando se haga mención del distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

EQUIPO DE TELEMETRÍA: Elemento del sistema de medición utilizado para la transmisión de datos de forma remota, con equipos eléctricos o electrónicos para detectar, acumular y procesar datos físicos en las estaciones reguladoras de puerta de ciudad o una estación de gas natural comprimido o estaciones de transferencia de custodia de distribución y los puntos de salida donde están ubicados los usuarios no regulados y estaciones de GNV; para después transmitirlos al centro de control de un distribuidor donde pueden procesarse y almacenarse.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.

ESTACIONALIDAD EN EL CONSUMO: Consumos atípicos eventuales generados por picos de producción, temporada vacaciones, o efectos climáticos.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Es el nivel de clasificación dado a un inmueble residencial de un municipio atendiendo los factores y procedimientos que determina la ley.

FACTOR DE UTILIZACIÓN: Corresponde a las horas que el/la usuario/a utiliza el servicio durante el día. Ver anexos 1 y 2.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que LA EMPRESA emite a través del sistema de facturación electrónica y entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes prestados por LA EMPRESA en desarrollo del contrato de prestación del servicio y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados, cuya inclusión en la factura, previamente ha autorizado el/la suscriptor/a o usuario/a, solicitando sean cobrados a través de la misma.

FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, proceso que comprende: lectura, determinación de consumo, liquidación y críticas de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, carga de productos no inherentes autorizados por el/la suscriptor/a o usuario/a y elaboración y entrega de la factura.

FIRMA INSTALADORA: Es LA EMPRESA o persona natural que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores

de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los/as suscriptores/as o usuarios/as potenciales del servicio de gas que presta LA EMPRESA.

FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de gas combustible que se escapa a través de las redes internas de un inmueble, el cual únicamente puede ser detectado mediante la utilización de instrumentos técnicos.

FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de gas combustible que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble que puede ser detectado por el/la suscriptor/a usuario/a o por LA EMPRESA, sin la utilización de instrumentos técnicos.

FRAUDE: Cualquier alteración en la acometida, instalación interna y/o medidor, en el equipo de medida, que llegue a afectar la medición del consumo real de SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o tercero que ponga en riesgo personas y bienes.

G

GAS COMBUSTIBLE: Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres familias de gases combustibles (gases manufacturados, gas natural y gas licuado de petróleo) y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-3527, o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

GAS NATURAL: Es una mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo.

GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP): Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propano y butano.

GASODOMÉSTICO: Es un artefacto o equipo que utiliza el gas como combustible para generar luz, calor u otra forma de energía, tales como estufas, hornos, calentadores, etc. El/la suscriptor/a o usuario/a está obligado/a a utilizar gasodomésticos debidamente aprobados u homologados por autoridad competente, y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

H

HALLAZGO: Es el descubrimiento que se realiza en desarrollo de visitas técnicas y corresponde a la existencia situaciones que pueden generar gas consumido dejado de facturar en la cuenta/contrato.

I

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Son las nuevas acometidas que hace LA EMPRESA, para una o varias unidades segregadas de un inmueble.

INFORME DE INSPECCIÓN: Es el documento emitido por un Organismo de Inspección Acreditado por autoridad competente, mediante el cual establece que la instalación interna es apta para recibir o continuar con el servicio conforme a la norma técnica o documento normativo específico.

INQUILINATO: Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1,2, ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS: Conjunto de tuberías, equipos y accesorios requeridos para la conducción del gas a edificaciones, está comprendida entre la salida del registro (válvula) de corte en la acometida y los puntos de salida para conexión de los gasodomésticos o equipos para uso comercial que funcionan con gas.

L

LECTURA: Registro del volumen de gas que marca el medidor.

M

MEDIDOR DE GAS: Dispositivo mecánico que mide el volumen de gas que ha pasado a través de él.

MEDIDOR DE PREPAGO: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

MEDIDOR PROVISIONAL: Consiste en la instalación de un medidor de forma temporal y de propiedad de la empresa, cuando se retira el medidor que se encuentra instalado, con el fin de verificar técnicamente su estado de funcionamiento.

N

NOMENCLATURA: Identificación física y alfanumérica de un predio, legalmente establecida por la autoridad competente.

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS: Especificaciones expedidas por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el/la suscriptor/a o

usuario/a del servicio, con base en el Contrato de Condiciones Uniformes y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NÚMERO DE PÓLIZA: Es el número asignado por LA EMPRESA a una cuenta de gas perteneciente a un/a suscriptor/a o usuario/a para efectos de su identificación ante la misma.

O

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN O DE INSPECCIÓN ACREDITADO: Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado por la autoridad competente como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección y/o certificación de las instalaciones internas de gas.

P

PATRÓN DE CONSUMO: Es el consumo que históricamente presenta un/a suscriptor/a o usuario/a de acuerdo con su utilización y carga instalada.

PERÍODO DE FACTURACIÓN: Lapso transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. El período de facturación puede ser mensual, bimestral o semestral.

PETICIÓN: Es el derecho que tiene un/a suscriptor/a, usuario/a o propietario/a de acudir ante LA EMPRESA para plantear cualquier asunto relativo al contrato de servicio público. Las peticiones pueden ser escritas o verbales, la cuales se presentarán, tramitarán y decidirán teniendo en cuenta las costumbres de LA EMPRESA en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la Ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA: Es la fecha límite que tiene el/la suscriptor/a o usuario/a para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN: Corresponde a los cinco meses anteriores al plazo máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual LA EMPRESA informa al/la suscriptor/a, usuario/a o propietario/a acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato Condiciones Uniformes.

PREPAGO DEL SERVICIO: Consiste en la posibilidad que se le da al/la suscriptor/a o usuario/a para que teniendo en cuenta su consumo histórico y los demás conceptos de la facturación, realice el abono o depósito a LA EMPRESA de una suma de dinero equivalente al costo de -por lo menos- una (1) factura, a fin de que LA EMPRESA una vez medido el consumo, debite en cada periodo de facturación el valor total de la factura hasta agotar la suma abonada por el/la suscriptor/a o usuario/a. LA EMPRESA se obliga a reportar al/la suscriptor/a o usuario/a en cada periodo de facturación la respectiva cuenta de balance y a reconocer sobre el remanente del dinero los rendimientos financieros usuales en el mercado.

PRESTADOR DE SERVICIO PÚBLICO: Cualquiera de las personas señaladas en el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

RACIONAMIENTO: Suspensión temporal y colectiva del servicio de gas domiciliario por razones técnicas, de seguridad o de fuerza mayor.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Es el restablecimiento del servicio de gas combustible que realiza LA EMPRESA a un inmueble, al cual le había suspendido por la falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, en el contrato de condiciones uniformes o en la regulación vigente. El valor del servicio de reconexión es el que ha sido publicado por LA EMPRESA y remunera los costos en que incurre la misma para ejecutar las actividades de Suspensión y Reconexión, por lo tanto, cuando en la factura se presente dicho concepto incluye el cobro por las dos actividades. Los costos en que se incurre para estas actividades son costos directos, entre otros: mano de obra, transporte, equipos y materiales, y los costos indirectos según corresponda.

RECONEXIÓN NO AUTORIZADA: Es la reconexión del servicio de gas a un inmueble, la cual es realizada sin la autorización de LA EMPRESA, cuando el servicio se encuentra suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el contrato de condiciones uniformes.

RECONEXIÓN POR REVISIÓN PERIÓDICA: Es el restablecimiento del servicio de gas combustible que realiza LA EMPRESA después del proceso de Revisión Periódica o de la atención de una emergencia, una vez el/la suscriptor/a o usuario/a haya eliminado la causa de la suspensión y LA EMPRESA cuente con el certificado de conformidad. LA EMPRESA podrá cobrar al/la suscriptor/a o usuario/a un cargo por reconexión por revisión periódica, conforme con las tarifas previamente publicadas.

RECURSOS: El recurso es un acto del/la suscriptor/a o usuario/a para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la

ejecución del contrato de condiciones uniformes para que las revoque, aclare o modifique.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se interpone como subsidiario del recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomó la decisión inicial, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aclare, la modifique o la revoque.

RECURSO DE QUEJA: Es el que se interpone ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante el/la superior/a del/la funcionario/a que emitió la decisión que rechazó el recurso de apelación.

RED DE DISTRIBUCIÓN: Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la estación reguladora de puerta de ciudad, estación reguladora de distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los/as usuarios/as.

REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES INTERNAS DE GAS COMBUSTIBLE: Es la Resolución 90902 del 24 de octubre de 2013 del Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la 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: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido cortado. El valor de esta operación se cobra en la siguiente facturación, aplicando la tarifa determinada por LA EMPRESA y vigilada por la CREG.

REINSTALACIÓN NO AUTORIZADA: Es la reinstalación del servicio de gas a un inmueble la cual es realizada sin la autorización de LA EMPRESA, cuando el servicio se encuentre cortado.

REUBICACIÓN O RESTITUCIÓN DE ACOMETIDA Y CENTROS DE MEDICIÓN: Es la ubicación de la acometida que previamente ha sido modificada por el/la suscriptor/a o usuario/a sin autorización de LA EMPRESA. Esta actividad incluye 1) Adecuación de

la acometida con traslado de centro de medición o 2) solo el traslado del centro de medición.

REVISIÓN PREVIA DE DETECCIÓN DE ANOMALÍAS: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico de cada suscriptor/a o usuario/a.

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas, realizada por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, dentro del plazo mínimo y máximo definido por la regulación, en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.

REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por LA EMPRESA o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes.

SERVICIO AUTOREINSTALADO: Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a o un tercero habilita el servicio posterior al corte por no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte sin autorización de LA EMPRESA. Esta acción se considera como una adulteración de los equipos de medición y regulación.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE: Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un/a consumidor/a final, incluyendo su conexión y medición.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los hogares o núcleos familiares incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SILENCIO ADMINISTRATIVO: Es la omisión de respuesta por parte de LA EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un/a suscriptor/a o usuario/a dentro del término establecido legalmente para el efecto. La Ley 142 de 1994 reconoce efectos positivos al silencio administrativo de LA EMPRESA, lo que quiere decir que la falta de respuesta por parte de ésta hace presumir que LA EMPRESA accedió a la petición, queja o recurso presentado por el/la suscriptor/a o usuario/a.

SISTEMA DE MEDICIÓN: Sistema que comprende el módulo de medición, todos los dispositivos auxiliares y adicionales, y cuando sea apropiado, un sistema de soportes documentales asegurando la calidad y la trazabilidad de los datos.

SISTEMAS DE MEDICIÓN: Los sistemas de medición deberán estar homologados de conformidad con la normativa que se encuentre vigente en el País o en su defecto, se emplearán las recomendaciones de la Asociación Americana de Gas – "American Gas Association" (AGA), del "American National Standars Institute" (ANSI), última edición y de la International Organization of the Legal Metrology (OIML), y constarán de:

1. **ELEMENTO PRIMARIO:** Es el dispositivo esencial usado para la medición del gas; incluye, pero no está limitado a, medidores de orificios, turbinas, ultrasónicos, rotatorios, másicos o de diafragma. Salvo acuerdo entre las partes, para elementos primarios del tipo turbina se evitará el uso de las configuraciones de instalación a que hace referencia el numeral 3.2.2 del reporte Nº 7 de AGA, en su edición de 1996, o la que lo modifique, adicione o sustituya.
2. **ELEMENTOS SECUNDARIOS:** Corresponden a los elementos registradores, transductores, o transmisores que proporcionan datos, tales como: presión estática, temperatura del gas, presión diferencial, densidad relativa y son de carácter obligatorio para todos los sistemas.
3. **ELEMENTOS TERCIARIOS:** Corresponden a la terminal remota, el equipo de telemetría y un computador de flujo o unidad correctora de datos, programado para calcular correctamente el flujo, dentro de límites especificados de exactitud e incertidumbre, que recibe información del elemento primario y de los elementos secundarios.

   Los elementos terciarios son de carácter obligatorio para puntos de transferencia de custodia, para usuarios/as no regulados y estaciones de gas natural vehicular, así como para cualquier usuario/a con consumos iguales o mayores a la clase B referenciada en la tabla que se encuentra en este numeral.

   La instalación de los sistemas de medición corresponde al distribuidor, el cual trasladará al/la usuario/a los costos que por ese hecho se generen.

   Para poder realizar el envío de los datos cuenta con sistemas de transmisión como: satélite, fibra óptica, GPRS, teléfono fijo, Unidad Terminal Remota UTR, entre otros.

SCADA: Supervisión, Control y Adquisición de datos.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que realiza el/la suscriptor/a o usuario/a.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS o SSPD: Es un organismo de carácter técnico, encargado del control, inspección y vigilancia de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios a que se refiere la Ley 142 de 1994.

SUSCRIPTOR/A: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.

SUSCRIPTOR/A POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario/a de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Consiste en la interrupción temporal del servicio de gas combustible en un inmueble por la falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el contrato de condiciones uniformes.

SUSPENSIÓN POR REVISIÓN PERIÓDICA: Es la interrupción temporal del servicio que realiza LA EMPRESA dentro del proceso de Revisión Periódica por las causales establecidas en el parágrafo cuarto de la cláusula 39ª del contrato de condiciones uniformes. LA EMPRESA podrá cobrar al/la suscriptor/a o usuario/a un cargo por suspensión por revisión periódica, conforme con las tarifas previamente publicadas.

TARIFA: Son los cargos que LA EMPRESA cobra por la prestación de determinado servicio, conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

TELEMETRÍA: Es la lectura de forma remota, periódica de la información disponible en medidores de consumo de gas con el objetivo de:

1. Realizar de forma remota la gestión del sistema de medición:
    - Lectura del medidor
    - Monitoreo de las variables.
2. Realizar de forma remota la gestión operativa y del servicio:
    - Diagnóstico y detección de fallas
    - Recolección de la información necesaria para la facturación
    - Monitoreo de la calidad del servicio
    - Control de pérdidas / Detección y prevención de fraude

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS NATURAL: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 o ley de Servicios Públicos y/o en el contrato de condiciones uniformes.

UNIDAD TERMINAL REMOTA, UTR: Sigla más conocida en inglés como RTU, mediante la cual se define a un dispositivo que es parte del sistema de medición y basado en microprocesadores, el cual permite obtener señales independientes de los procesos y enviar la información al centro de control de un distribuidor donde se procese haciendo parte de un sistema central SCADA o un software de adquisición de datos el cual permita, entre otras, visualizar las variables enviadas por la UTR. Este elemento puede reemplazar al computador de flujo en la medida en que cumpla con los estándares técnicos para tal fin, lo que lo convierte en parte constitutiva del sistema de medición.

UPME: Unidad de Planeación Minero-Energética adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

USUARIO/A: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de gas domiciliario, bien sea como propietario/a del inmueble en donde éste se presta, o como receptor/a directo/a del servicio. A este/a último/a usuario/a se le considera también como consumidor/a.

USUARIO/A REGULADO/A: Es un/a usuario/a que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan.

USUARIO/A NO REGULADO/A: Es el/la usuario/a que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Los/as usuarios/as que realicen actividades de autogeneración y de cogeneración de energía a base de gas natural podrán actuar para todos los propósitos, independientemente de la cantidad de gas natural que utilicen, como usuarios/as no regulados/as del servicio de gas natural.

VALOR DEL SERVICIO: Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el periodo de facturación correspondiente, más el cargo fijo, si la fórmula tarifaria específica lo incluye. El valor equivale al costo y es la base para el cálculo de la contribución pagada por los/as consumidores/as obligados/as a ella, de acuerdo con la Ley 142 de 1994.

VÁLVULA: Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada o el paso de gas cuando está en posición abierta.

VÁLVULA DE CORTE: Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada suscriptor/a o usuario/a en particular.

VÁLVULA DE PASO: Es aquella colocada en el interior de la vivienda, que permite el control, paso y suspensión del servicio para cada artefacto de consumo.

VISITA TÉCNICA: Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado de las redes de distribución, centros de medición o el estado de las líneas comunes. El costo de las visitas técnicas que se realicen por solicitud del/la usuario/a y no en cumplimiento de un deber legal, regulatorio o contractual de LA EMPRESA, estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a de acuerdo con las tarifas publicadas en la web de LA EMPRESA.

VISITA TÉCNICA CENTRO DE MEDICIÓN: Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar todos los elementos que componen el centro de medición tales como: medidor, regulador de presión, válvula de corte general y demás accesorios utilizados para dar servicio a los/as suscriptores/as o usuarios/as.

VISITA TÉCNICA CON CAMBIO DE MEDIDOR: Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA cuya operativa incluye la sustitución del equipo de medida efectuando la respectiva prueba de litraje.

VISITA TÉCNICA DE REHABILITACIÓN: Es la visita realizada por LA EMPRESA mediante la cual se verifica el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de los gasodomésticos y el centro de medición de un inmueble, con el fin realizar la rehabilitación del servicio en las condiciones de calidad y de seguridad exigidas por la regulación vigente, cuando este haya sido suspendido preventivamente por seguridad o por mutuo acuerdo por parte del/la suscriptor/a o usuario/a. El pago del valor de la visita técnica de rehabilitación estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a y se cobrará cuantas veces se realice la visita por LA EMPRESA para la rehabilitación del servicio.

VISITA TÉCNICA DE SUSPENSIÓN: Es la visita técnica realizada por LA EMPRESA mediante la cual se realiza la interrupción temporal del servicio de gas combustible en un inmueble por la falta de pago oportuno o por alguna de las causales previstas en la Ley de Servicios Públicos, la regulación y/o en el contrato de condiciones uniformes.

VISITA TÉCNICA DE SUSPENSIÓN POR AUTO RECONEXIÓN O AUTO REINSTALACIÓN: Es la visita técnica realizada por LA EMPRESA mediante la cual se realiza una nueva suspensión del servicio de gas en un inmueble en el que ya se había realizado previamente una visita técnica de suspensión, pero el/la cliente/a de manera indebida auto reconectó o auto reinstaló el servicio. El costo de esta visita deberá ser

asumido por el/la suscriptor/a o usuario/a que realizó la manipulación de los equipos de medición y regulación.

VISITA TÉCNICA DE REPARACIÓN: Es la visita realizada por un/a técnico/a en nombre de LA EMPRESA mediante la cual se realizan las reparaciones a que haya lugar, en el centro de medición o en la acometida, previa autorización por parte del/la suscriptor/a o usuario/a. El valor de la visita técnica de reparación estará a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a.

VOCAL DE CONTROL: Es el representante del Comité de Desarrollo y Control Social que cumple con la función de: informar a los/as suscriptores/as o usuarios/as acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos/as a defender aquellos y cumplir éstos; recibir informes de los/as suscriptores/as o usuarios/as acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.