

Glosario de Términos

- **Reclamación:** Una reclamación es una comunicación formal realizada por un cliente o usuario para expresar su insatisfacción o disconformidad con un producto o servicio. Se hace con la intención de buscar una solución o compensación por un problema o inconveniente experimentado.
- **Queja:** Una queja es una expresión de descontento o insatisfacción con respecto a un producto, servicio o situación específica. A diferencia de una reclamación, una queja puede ser más general y no necesariamente implica solicitar una acción específica, sino más bien expresar molestia o desagrado.
- **Denuncia:** Una denuncia es una comunicación formal realizada ante una autoridad competente para informar sobre un acto ilícito, una irregularidad o una situación que se considera contraria a la ley o que afecta negativamente a un individuo o grupo.
- **Recurso de reposición:** Un recurso de reposición es un medio legal utilizado para impugnar una decisión administrativa, como una multa o una resolución, ante la misma autoridad que la emitió. Se presenta con el fin de solicitar la revisión y posible modificación de la decisión original.
- **Recurso de reposición y subsidiario de apelación:** Similar al recurso de reposición, este tipo de recurso implica impugnar una decisión administrativa, pero además se incluye una solicitud subsidiaria de apelación en caso de que el recurso de reposición sea rechazado. Es una forma de proteger los derechos del recurrente en caso de que la primera instancia no resuelva satisfactoriamente el asunto.
- **Solicitud de información, copias de documentos:** Es una solicitud formal dirigida a una entidad o autoridad para obtener información específica o copias de documentos relacionados con un tema particular. Puede ser utilizada para fines personales, legales o administrativos.
- **Derecho de petición:** El derecho de petición es un derecho fundamental que permite a los ciudadanos dirigirse a las autoridades públicas para presentar peticiones, quejas, reclamaciones o solicitudes sobre cualquier asunto de interés público o privado. Este derecho está protegido por la mayoría de las constituciones y leyes de los países democráticos.
- **Negación de la solicitud de suspensión:** Rechazo de la petición para interrumpir un servicio.
- **Falla en la prestación del servicio por continuidad:** Problemas recurrentes que afectan la continuidad del servicio.
- **Falla en la prestación del servicio por calidad:** Incumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio.
- **Negativa de prestación de un servicio especial:** Rechazo de ofrecer un servicio particular.
- **Cambio de medidor o equipo de medida:** Sustitución del dispositivo utilizado para medir el consumo de un servicio.
- **Terminación del contrato:** Fin del acuerdo establecido entre las partes involucradas.
- **Suspensión o corte del servicio:** Interrupción del suministro de un servicio.
- **Quejas administrativas:** Reclamaciones dirigidas a las autoridades competentes sobre asuntos administrativos.
- **Estado de la infraestructura:** Condición física y operativa de las instalaciones y equipamientos.
- **Fallas en la conexión del servicio:** Problemas al establecer una conexión efectiva al servicio.
- **No conexión del servicio:** Incapacidad para establecer una conexión al servicio.
- **Inconformidad con el aforo:** Descontento con la medición o evaluación de algún aspecto.

- **Inconformidad con el consumo:** Discrepancia o descontento respecto al nivel de consumo registrado.
- **Cobros inoportunos:** Facturación en momentos inadecuados o no esperados.
- **Cobro desconocido:** Facturación por conceptos no reconocidos o no autorizados.
- **Cobro por servicios no prestados:** Facturación por servicios que no fueron efectivamente proporcionados.
- **Datos generales incorrectos:** Información básica incorrecta.
- **Cobro múltiple y/o acumulado:** Facturación por duplicado o acumulación de cargos.
- **Entrega inoportuna o no entrega de la factura:** Falta de entrega o entrega tardía del documento de facturación.
- **Cobros por conexión, reconexión, reinstalación:** Tarifas asociadas a la conexión, reconexión o reinstalación del servicio.
- **Cobro de medidor:** Cargo relacionado con el uso del medidor.
- **Cobro de cargos relacionados con el servicio público:** Tarifas asociadas al uso de servicios públicos.
- **Subsidios y contribuciones:** Ayudas económicas o impuestos relacionados con los servicios.
- **Cobro de otros bienes o servicios en la factura:** Facturación de productos o servicios adicionales en la misma factura.
- **Descuento por predio desocupado:** Reducción en el pago debido a la falta de ocupación del lugar.
- **Suspensión por mutuo acuerdo:** Interrupción acordada de un servicio.
- **Estrato incorrecto:** Clasificación errónea de la situación socioeconómica de un usuario.
- **Clase de uso incorrecto:** Categorización equivocada del tipo de uso del servicio.
- **Tarifa incorrecta:** Aplicación errónea de la tarifa correspondiente.
- **Cobros por promedio:** Facturación basada en estimaciones o promedios.
- **Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio:** Facturación del consumo registrado en el medidor de otra propiedad.
- **Pago sin abono a cuenta:** Pago realizado sin ser aplicado a la cuenta correspondiente.
- **Solicitud de rompimiento de solidaridad:** Petición para disolver una responsabilidad compartida.
- **Cobro de revisiones:** Tarifas asociadas a inspecciones o evaluaciones.
- **Lectura incorrecta:** Registro erróneo de los datos de consumo.
- **Inconformidad por desviación significativa:** Descontento por diferencias notables o importantes.
- **Cobro de acuerdo de pago o financiación:** Tarifas relacionadas con acuerdos de pago o préstamos.
- **Inconformidad por cobros por normalización del servicio:** Desacuerdo por cargos relacionados con la regularización del servicio.
- **Cobro por reconexión no autorizada:** Facturación por reinstalación no autorizada del servicio.