



20264241875441

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20264241875441

Fecha: 29/04/2026 14:13:50

GD-F-007 V.27

Página 1 de 5

Bogotá D.C.

Señora

FLOR ALICIA RODRÍGUEZ ARBELÁEZ

Correo electrónico: pakistan4etapa@gmail.com

Asunto: Respuesta a radicado SSPD 20265290499802 de 4 de febrero de 2026.

Respetada señora Rodríguez,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió el comunicado relacionado en el asunto, en el cual usted realiza diversas solicitudes asociadas a los aspectos de facturación del servicio de acueducto, las cuales serán contestadas en orden, de la siguiente manera:

“(...) 1-Solicito Ordenarle a la Empresa AQUALIA SAS E.S.P QUE Anule todos los cobros que ha Realizado por FACTURAS DE AFORO Desde la Primera Factura teniendo en Cuenta las Respuestas Entregadas al VEEDOR COORDINADOR DE LA VEEDURIA DIGNIDAD EDUCATIVA. (Sic, cursiva fuera de texto original)

Analizada su solicitud, está SSPD se permite indicar que, en cuanto a la solicitud de anulación de los cobros realizados por la facturación mediante aforo, está Superintendencia en marco de sus funciones definidas en la Ley 142 de 1994, y el Decreto 1736 de 2020, informa que no es procedente acceder de manera inmediata a su solicitud, sin la verificación y respectivo análisis jurídico de las circunstancias técnicas que motivaron la facturación, y del agotamiento del debido proceso.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
ssp@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

No obstante, se debe tener presente que conforme el artículo 146 de la Ley de 1994, la medición real de los consumos constituye la regla general, y la facturación por aforo tiene carácter excepcional cuando no sea posible medir razonablemente los consumos con los instrumentos técnicos adecuados.

Así las cosas, su solicitud será trasladada al prestador para que en marco de las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, la atienda de manera oportuna y se pronuncie de manera clara y precisa respecto de la situación puesta en conocimiento por parte de la suscriptora.

2-Como el CONDOMINIO RESIDENCIAL PARQUES DE PAKISTAN IV ETAPA fue construido en los años de 1.990 y la norma dice que todas las viviendas y Zonas Comunes que conforman la propiedad Horizontal SI están MICROMEDIDAS no hay Necesidad de la instalación de TOTALIZADORES. (Sic, cursiva fuera de texto original)

Analizada su petición, esta Superintendencia se permite indicar que, el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, establece:

“La propiedad horizontal, una vez constituida legalmente, da origen a una persona jurídica conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular. Su objeto será administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal.

*PARÁGRAFO. Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, **caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales***” (Cursiva y negrilla fuera de texto original)

Por otra parte, el artículo 2.3.1.3.2.3.13. del Decreto 1077 de 2015 establece que:

*“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**”* (Cursiva y negrilla fuera de texto original)

Ahora bien, en consonancia de lo descrito en la norma, esta SSPD se permite citar lo señalado en el Concepto SSPD-OJ-2026-082 el cual indica que:

*“De igual forma, ello determinará la clasificación del medidor en Totalizador o de control, en la medida que, **de existir medición individual en las zonas comunes,***

el medidor instalado por el prestador tendrá la calidad de medidor de Control, respecto del cual el prestador no podrá requerir cobro alguno respecto de la medición o del funcionamiento del mismo, ya que, como su nombre lo indica cumplirá su función de tal.

*Aspecto diferente se materializará respecto del medidor Totalizador, el cual tendrá tal connotación **cuando las áreas comunes de una propiedad horizontal no tengan medición individual en cuyo caso, la medición de dichas áreas se calculará como la diferencia que arroje el descuento de la medición de todas las áreas individuales. De esta forma, además de ser procedente el cobro del consumo para dichas áreas con este medidor, será procedente, a su vez, que la copropiedad asuma obligaciones en cuanto a su funcionamiento,** respecto de dicho medidor". (Cursiva y negrilla fuera de texto original)*

En consideración con lo indicado anteriormente, se concluye que la fecha de construcción del conjunto residencial, **no determina por sí sola la improcedencia de instalar medidor general o totalizador,** por lo cual, si se considera que el prestador factura por aforo sin sustento legal o técnico, los usuarios podrán presentar reclamación directa ante el prestador, por lo tanto, se deberá tener en cuenta que los usuarios pueden acudir ante las empresas prestadoras de servicios públicos cuando tengan inquietudes o reclamaciones de carácter particular y concreto, para tales efectos, a continuación, se informan los pasos que se deben surtir dentro de la presentación de una reclamación:

- Primero, deberá presentar la petición o reclamo del caso ante el prestador, el cual deberá ser contestado por éste último dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la misma fecha de la presentación de aquel.
- Segundo, ante una eventual inconformidad del usuario o suscriptor interesado, con la respuesta expedida por parte del prestador a su petición o reclamo inicial, aquel podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación, con el objeto de que, en primera instancia, el prestador absuelva el recurso de reposición y en segunda instancia, la SSPD absuelva el recurso subsidiario de apelación. Estos recursos deben presentarse ante el prestador en un mismo escrito.

En efecto, si al resolver el recurso de reposición, el prestador no acoge las pretensiones del suscriptor o usuario, le concederá el recurso subsidiario de apelación para ser resuelto por parte de la SSPD, para lo cual deberá remitirle a esta última el expediente del caso, para lo de su competencia.

La SSPD se pronunciará sobre el caso particular y concreto del suscriptor o usuario interesado, al resolver su recurso subsidiario de apelación, mediante la expedición de un acto administrativo.

En el evento que la empresa niegue el recurso de reposición y no conceda el de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del recurso de reposición como subsidiario del de apelación, el cual debe radicarse en sede de la SSPD.

Por lo anterior, si usted tiene una reclamación de carácter particular relacionada con actos de facturación, suspensión, corte, resolución del contrato, negativa del contrato, decisiones que afectan la prestación del servicio y la ejecución del contrato, violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato; entre otros, puede hacer uso del procedimiento del derecho de defensa en sede de empresa anteriormente descrito.

Recuerde, además, que el procedimiento vía recursos es una garantía al debido proceso. En ese orden de ideas, seguir fielmente las formalidades salvaguarda sus derechos y le genera herramientas a esta Entidad para defenderlos.

3-Solicitamos a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS que le Ordene a la Empresa AQUALIA SAS E.S.P que, si Piensa Seguir insistiendo con la instalación de TOTALIZADORES, en los Condominios y Conjuntos Residenciales que los instalen, pero por cuenta y riesgo de la Empresa AQUALIA SAS E.S.P, no como pretende la señora YASMID CALDERON OVIEDO Generar un Cobro a los CONJUNTOS Y CONDOMINIOS RESIDENCIALES Por la Instalación y fuera de eso Generar Consumos por AFOROS y Realizar el Cobro de FACTURAS DE COBROS ILEGALES. (Sic, cursiva fuera de texto original)

En cuanto a su solicitud, esta SSPD no encuentra procedente acceder a su pretensión en cuanto a ordenar, de manera general y abstracta, que la totalidad de los medidores totalizadores o medidor de control deban ser asumidos económicamente por el prestador, toda vez que dicha determinación depende de las circunstancias particulares de cada caso concreto y en marco de lo establecido en la Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015 y el Contrato de Condiciones Uniformes CCU.

En este sentido, si el prestador estuviere efectuando la facturación del servicio en contravención de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, el usuario podrá ejercer los mecanismos de reclamación previstos en el ordenamiento jurídico, presentando solicitud debidamente motivada y acompañada de los soportes probatorios correspondientes.

Adicionalmente, se insta al prestador a tener presente las definiciones de medidor de control y totalizador establecidas en el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, el cual indica en sus numerales 33 y 34:

“(...) 33. Medidor de control. Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua (...)” (Cursiva fuera de texto original)

4-Solicito Doctor FELIPE DURAN CARRON DIRECTOR SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, ordene una Comisión que venga a nuestro Municipio y visite los CONDOMINIOS Y CONJUNTOS RESIDENCIALES QUE IGUAL QUE EL CONDOMINIO RESIDENCIAL PARQUES DE PAKISTAN IV ETAPA, Está

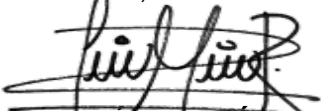
presentando la Misma Problemática con AQUALIA SAS E.S.P, Aclaro no queremos mesas de Trabajo solo queremos es que la Comisión verifique lo dicho en este documento (...)" (Sic, cursiva fuera de texto original)

Frente a lo solicitado, se informa que para la presente vigencia el municipio de Flandes, Tolima no se encuentra contemplado dentro de la programación de actuaciones presenciales, considerando que el 27 de diciembre de 2024 se publicó la Evaluación Integral del prestador correspondiente, informe que puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe-vigilancia-detallada-Aqualia-Flandes-2023.pdf> y adicionalmente, en la vigencia 2025 fueron atendidas mediante mesas de trabajo virtuales y presenciales las solicitudes presentadas por representantes y administradores de conjuntos y condominios residenciales.

Conforme a lo anterior, esta Superintendencia realizará las mesas de trabajo virtuales que resulten necesarias, así como los requerimientos a que haya lugar dirigidos al prestador, con el propósito esclarecer la situación descrita por la peticionaria, y emitir respuesta, en el marco de nuestras competencias conferidas por la Ley 142 de 1994.

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud.

Atentamente,



LINA MARÍA RODRÍGUEZ PINILLA

Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: César Augusto Faustino F – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores - DTGAA 

Revisó: Germán Ernesto Buitrago Díaz - Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA 

Expediente: 2026420380802683E

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** identificado(a) con **NIT 800250984** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1567582
Remitente:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - superservicios@superservicios.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	pakistan4etapa@gmail.com - pakistan4etapa
Asunto:	Notificacion electronica radicado salida No 20264241875441
Fecha envío:	2026-04-30 10:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2026/04/30 Hora: 10:02:17		Tiempo de firmado: 2026/04/30 10:02:17 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2026/04/30 Hora: 10:02:19	Apr 30 10:02:19 mail postfix/smtp [2244497]: 01E131E2021C: to=<pakistan4etapa@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=2, delays=0.09/0/1.6/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 5b1f17b1804b1-48a858662fesi42883645e9.5 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/04/30 10:14:53 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje