



20264242533041

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20264242533041**

Fecha: **02/06/2026 14:12:38**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señora

**FLOR ALICIA RODRÍGUEZ ARBELÁEZ**

Representante Legal

**CONDOMINIO RESIDENCIAL PARQUES DE PAKISTAN IV ETAPA**

Correo electrónico: [veeduriadignidadeducativa2013@gmail.com](mailto:veeduriadignidadeducativa2013@gmail.com)

Flandes, Tolima

Asunto: Acción de Tutela No. 73001318701020260006300 – Juzgado Décimo de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Ibagué (Tolima). Radicado SSPD 20265292336342 del 1 de junio de 2026.

Respetada señora Flor Alicia Rodríguez:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió la comunicación del asunto, mediante la cual se pone en conocimiento de esta Entidad la admisión de la Acción de Tutela No. 73001318701020260006300 por parte del Juzgado Décimo de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Ibagué (Tolima), relacionada con presuntas inconsistencias en la facturación del servicio público domiciliario de acueducto a cargo de la empresa AQUALIA FLANDES S.A.S. E.S.P.

En atención a lo anterior y una vez revisados los argumentos expuestos en la acción constitucional, así como los antecedentes administrativos relacionados con el caso, esta Superintendencia se permite informar lo siguiente:

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  
sspd@superservicios.gov.co.  
NIT: 800.250.984.6  
[www.superservicios.gov.co](http://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

Mediante radicado SSPD 20265290499802 del 4 de febrero de 2026, la señora Flor Alicia Rodríguez, en representación del Condominio Residencial Parque de Pakistán IV Etapa, presentó un derecho de petición ante esta entidad, el cual fue atendido mediante comunicación con radicado SSPD 20264241875441 del 29 de mayo de 2026. Asimismo, mediante radicado SSPD 20264241875641 del 29 de abril de 2026, esta Superintendencia requirió a la empresa AQUALIA FLANDES S.A.S. E.S.P. para que se pronunciara respecto de los hechos puestos en conocimiento por la peticionaria.

Bajo ese contexto, resulta pertinente precisar que, en el marco de la verificación documental efectuada dentro de la presente Acción de Tutela, esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD evidenció que, respecto del radicado SSPD 20264241875441, emitido en respuesta a la solicitud inicialmente presentada, el acuse de recibo reflejó que dicha comunicación no fue notificada en debida forma a la peticionaria.

Lo anterior corresponde a que el hecho puesto en conocimiento se atañe a una particularidad externa del correo de la peticionaria, toda vez que de acuerdo con lo indicado en la petición, se manifestó expresamente que la respuesta debía ser remitida al correo electrónico [pakistan4etapa@gmail.com](mailto:pakistan4etapa@gmail.com). Sin embargo, el envío no pudo concretarse debido a que el buzón de correo reportó la novedad “*La cuenta de correo está llena*”, conforme consta en el acuse de recibo correspondiente a la comunicación SSPD No. 20264241875441, que se adjunta.

Vale señalar, que esta Superintendencia cumplió con su deber de comunicar la respuesta a la peticionaria al correo electrónico registrado en el expediente virtual, y la imposibilidad de entrega de la misma se debe a un factor ajeno a la Entidad, máxime cuando no se cuenta con otra dirección de notificación.

En todo caso, en aras de dar a conocer la respuesta emitida, se procederá a publicar la respuesta y la presente comunicación en la página web de la entidad.

Ahora bien, frente a las pretensiones formuladas por la accionante, esta Entidad se pronuncia en los siguientes términos:

### **1. Solicitud de anulación de los cobros efectuados mediante facturación por aforo**

Respecto de la pretensión encaminada a que esta Superintendencia ordene la anulación de los cobros realizados por concepto de facturación mediante aforo, se precisa que mediante la respuesta emitida a través del radicado SSPD No. 20264241875441 del 29 de mayo de 2026 se informó a la peticionaria que esta Entidad no puede disponer de manera inmediata la anulación de dichos cobros sin que previamente se adelante la verificación técnica y jurídica correspondiente y se garantice el debido proceso.

Igualmente, se indicó que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece como regla general la medición real de los consumos, siendo la facturación por aforo un mecanismo excepcional aplicable únicamente cuando no sea posible efectuar la medición mediante los instrumentos técnicos correspondientes.

En virtud de lo anterior, la solicitud fue trasladada al prestador para que se pronunciara sobre los hechos expuestos.

Posteriormente, la empresa AQUALIA FLANDES S.A.S. E.S.P. remitió respuesta mediante radicado SSPD No. 20265291952722 del 8 de mayo de 2026, manifestando que entre los años 2023 y 2025 realizó visitas técnicas en las que identificó diversas situaciones, tales como micromedidores averiados o con fallas de registro, ausencia de medición en algunos puntos hidráulicos de zonas comunes y falta de medidor totalizador en la acometida principal del conjunto residencial.

No obstante, una vez revisada la información allegada por el prestador, se evidenció que no fueron aportados los soportes técnicos que permitieran verificar las afirmaciones realizadas. Por tal motivo, esta Superintendencia reiteró el requerimiento mediante radicado SSPD No. 20264242526981 del 2 de junio de 2026, solicitando nuevamente la documentación que sustente los hallazgos reportados.

En consecuencia, actualmente la actuación administrativa continúa en trámite y se encuentra pendiente de la información requerida al prestador para adoptar las decisiones que correspondan en el marco de las competencias de esta Entidad.

## **2. Solicitud relacionada con la instalación de medidores generales o totalizadores**

Frente a la solicitud encaminada a que esta Superintendencia requiera al prestador para que se abstenga de exigir la instalación de medidores generales o totalizadores en el Condominio Residencial Parque de Pakistán IV Etapa, se informa que dicho asunto ya fue objeto de análisis y respuesta mediante el radicado SSPD No. 20264241875441 del 29 de mayo de 2026.

En dicha comunicación se explicó que el artículo 32 de la Ley 675 de 2001 y el artículo 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto 1077 de 2015 establecen la obligación de contar con sistemas de medición para las áreas comunes de las propiedades horizontales y regulan las condiciones bajo las cuales resulta procedente la instalación de medidores generales o totalizadores.

Asimismo, se precisó que la fecha de construcción del conjunto residencial no constituye un criterio que, por sí solo, determine la improcedencia de la instalación de dichos equipos de medición, toda vez que su necesidad depende de las condiciones particulares del sistema de medición existente y de la forma en que se efectúe la facturación de los consumos asociados a las áreas comunes.

De igual manera, se informó a la peticionaria sobre los mecanismos de defensa previstos en la Ley 142 de 1994 para controvertir actuaciones particulares del prestador, tales como la presentación de peticiones, quejas o reclamaciones, así como la interposición de los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación ante esta Superintendencia.

Por lo anterior, esta Entidad considera que la solicitud fue atendida de manera integral dentro de las competencias legalmente asignadas.

## **3. Solicitud de visita de inspección al Condominio Residencial Parque de Pakistán IV Etapa**

Respecto de la solicitud encaminada a que el Superintendente de Servicios Públicos realice una visita al Condominio Residencial Parque de Pakistán IV Etapa y a otros conjuntos residenciales del municipio de Flandes, Tolima, se precisa que las actividades de inspección, vigilancia y control

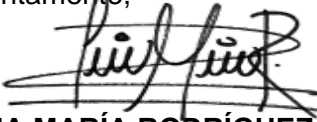
desarrolladas por esta Entidad obedecen a criterios técnicos, jurídicos, de riesgo y de priorización institucional.

En ese sentido, la programación y ejecución de visitas de inspección corresponden a decisiones adoptadas en el marco de los planes, programas y estrategias institucionales de vigilancia, razón por la cual no es posible acceder de manera automática a solicitudes particulares para la realización de este tipo de actuaciones.

No obstante, se reitera que esta Superintendencia ha dado trámite a las solicitudes presentadas por la accionante y continuará adelantando las actuaciones administrativas correspondientes, garantizando el debido proceso y verificando la información requerida al prestador, con el fin de esclarecer los hechos expuestos y adoptar las medidas que resulten procedentes dentro del ámbito de sus competencias.

Finalmente, se evidencia que esta Superintendencia ha brindado respuesta oportuna a las solicitudes elevadas por la accionante, ha requerido información al prestador involucrado y continúa adelantando las actuaciones administrativas necesarias para el análisis de la situación planteada, razón por la cual no se configura una vulneración de los derechos fundamentales atribuible a esta Entidad.

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.

Anexo: Acuse Y radicado SSPD 20264241875441 – respuesta a la peticionaria Flor Alicia Rodríguez Arbeláez.

Radicado SSPD 20265291952722 de 08-05-2026 – Respuesta del prestador.

Radicado SSPD 20264242526981 de 02/06/2026 – Reiteración al prestador.

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

Revisó: Lina María Rodríguez Pinilla – Coordinadora Grupo Grandes Prestadores de la DTGAA. 

Expediente: 2026420380802683E



20264242526981

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20264242526981**

Fecha: **02/06/2026 10:47:38**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor

**JOSÉ RAMÓN DIEZ-CABALLERO PASCUAL**

Gerente General

**AQUALIA FLANDES S.A.S E.S.P.**

Correo electrónico: [suiflandes@aqualia.com](mailto:suiflandes@aqualia.com)

Flandes, Tolima

Asunto: Reiteración a requerimientos de información con radicados SSPD 20264241875641 de 29/04/2026; en marco de Acción de Tutela 73001318701020260006300 – Juzgado Décimo de Ejecución de Pena y Medidas de Seguridad de Ibagué, Tolima – Radicado SSPD 20265292336342 de 01 de junio de 2026.

Respetado Gerente,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió por parte del Juzgado Décimo de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Ibagué, Tolima, la Acción de Tutela No. 73001318701020260006300, radicada en esta Entidad bajo el No. 20265292336342 del 1 de junio de 2026, mediante la cual la señora Flor Alicia Rodríguez Arbeláez, actuando en representación del Condominio Residencial Parques de Pakistán IV Etapa, formula diversas solicitudes relacionadas con la prestación y facturación del servicio público domiciliario de acueducto.

Una vez verificadas las actuaciones adelantadas por el prestador en atención al radicado SSPD No. 20264241875641 del 29 de abril de 2026, mediante el cual esta Superintendencia solicitó aclaraciones respecto de los hechos puestos en conocimiento relacionados con el Condominio Residencial Parques de Pakistán IV Etapa, se evidenció que la empresa AQUALIA FLANDES S.A.S. E.S.P. remitió respuesta mediante radicado SSPD No. 20265291952722 del 8 de mayo de 2026.

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  
sspd@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, del análisis efectuado a la información allegada se observa que la respuesta emitida por el prestador carece de los soportes documentales de carácter técnico, comercial y/o jurídico que permitan verificar y sustentar las afirmaciones realizadas por la empresa. En consecuencia, esta Superintendencia considera necesario reiterar el requerimiento efectuado mediante radicado SSPD No. 20264241875641, en el cual se señaló lo siguiente:

*“(…) En atención a lo anterior, esta Superintendencia requiere a AQUALIA FLANDES S.A.S. E.S.P. para que aclare la situación expuesta, razón por la cual se da traslado de la solicitud presentada por la peticionaria, a fin de que, en el marco de lo dispuesto en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, y una vez analizados los argumentos planteados, emita pronunciamiento claro, preciso y de fondo respecto de la situación presentada en el Condominio Residencial Parque de Pakistán IV.*

*Para tal efecto, se concede un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la comunicación del presente requerimiento, para remitir la respuesta correspondiente a esta Entidad y a la peticionaria, junto con los soportes documentales que resulten pertinentes (...). (Cursiva fuera del texto original)*

En virtud de lo anterior, y con el propósito de contar con los elementos necesarios para atender las pretensiones formuladas dentro de la Acción de Tutela de la referencia, esta Superintendencia reitera el requerimiento efectuado a la empresa AQUALIA FLANDES S.A.S. E.S.P. mediante radicado SSPD No. 20264241875641, solicitando la remisión de los soportes documentales de carácter técnico, comercial y/o jurídico que respalden las manifestaciones contenidas en la respuesta emitida bajo el radicado SSPD No. 20265291952722 del 8 de mayo de 2026.

De igual forma, se requiere al prestador para que informe de manera clara, detallada y sustentada la metodología actualmente aplicada para la medición y facturación de las zonas comunes del Condominio Residencial Parques de Pakistán IV Etapa, indicando las disposiciones normativas, criterios técnicos y procedimientos utilizados para tal fin.

En consecuencia, la información y documentación requerida deberá ser remitida a esta Superintendencia dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes al recibo de la presente comunicación, dirigida a la Coordinación del Grupo de Grandes Prestadores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, a través del correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), indicando en la respuesta el número de radicado señalado en el encabezado de este oficio. Asimismo, deberá remitir copia íntegra de la respuesta al correo electrónico de la accionante: [veeduriadignidadeducativa2013@gmail.com](mailto:veeduriadignidadeducativa2013@gmail.com).

Finalmente, se recuerda que el presente requerimiento se formula en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a esta Superintendencia por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994. En ese sentido, la falta de atención oportuna y adecuada de los requerimientos efectuados por esta Entidad, la remisión extemporánea de la información solicitada o el envío de documentación incompleta, inconsistente o de calidad insuficiente, podrá dar lugar a la evaluación de méritos correspondiente y al inicio de las actuaciones administrativas a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en el Capítulo III del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 34 del artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, el cual establece:

*“34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.” (Cursiva fuera del texto original)*

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.

Anexos: Radicado SSPD 20265292336342 de 01-06-2026 – Acción de Tutela.

Copia: [veeduriadignidadeducativa2013@gmail.com](mailto:veeduriadignidadeducativa2013@gmail.com)

Proyectó: César Augusto Faustino F – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA   
Revisó: Lina María Rodríguez Pinilla – Coordinadora Grupo Grandes Prestadores de la DTGAA.   
Expediente: 2026420380802683E