

RESOLUCIÓN No. **8255** DE 2026

«Por la cual se da cumplimiento a lo ordenado en la Ley 2485 de 2025, se establecen condiciones regulatorias para la reconexión de servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones»

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial de las conferidas en los artículos 22 y 23 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y la Ley 2485 de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

El artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y, por tanto, éste tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, a efectos de lo cual mantiene la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Sobre el alcance de estas facultades, ha señalado la Corte Constitucional que ello «[se] armoniza además con la facultad general que la Carta atribuye al Estado de dirigir la economía e intervenir en los servicios públicos y privados para racionalizar la economía y mejorar la calidad de vida de los habitantes, obviamente sin perjuicio del reconocimiento de la libre iniciativa privada (CP arts. 333 y 334). Por consiguiente, **la Carta, a pesar de que reconoce la posibilidad de que los particulares presten servicios públicos, reserva funciones esenciales al Estado en esta materia, y en especial le atribuye una competencia general de regulación** (CP art. 365). [...]»¹ (NFT).

En desarrollo de los mandatos constitucionales citados, la Ley 1341 de 2009², modificada por la Ley 1978 de 2019³, prevé dentro de sus principios orientadores, entre otros, la libre competencia y la protección de los derechos de los usuarios. Así, conforme al primero de ellos, corresponde al Estado propiciar escenarios de libre y leal competencia «que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad (...)»⁴, y conforme al segundo, «velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio» para lo cual, establece que corresponderá a los proveedores «prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones»⁵.

Así, para la adecuada materialización de los fines que sustentan la intervención del Estado en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la Ley 1341 de 2009 le asigna a la CRC la misión de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad,

¹ Sentencia C-221 de 1997. MP Alejandro Martínez Caballero. Fundamentos Jurídicos No 8 y 9.

² «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones».

³ «Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones».

⁴ Artículo 2, num. 2, Ley 1341 de 2009.

⁵ Artículo 2, num. 4, ibíd.

de las redes y los servicios de comunicaciones, la cual debe cumplir a través de una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores que sustentan la intervención del Estado en el sector.

En tal sentido, el numeral 3 del artículo 22 de la mencionada ley faculta a la Comisión para establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo, el régimen de acceso y uso de redes, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información, y en materia de solución de controversias entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

En consonancia con lo dispuesto en el numeral 4º del artículo 2º, el artículo 7º y el Título VI de la Ley 1341 de 2009, el contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual dispone la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como algunas disposiciones que consagran derechos y obligaciones de dichos usuarios.

En ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, la CRC expidió el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) —recogido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016—, en cuya Sección 12 establece condiciones aplicables al pago de los servicios de telecomunicaciones. Específicamente, el artículo 2.1.12.1, modificado a través de la Resolución CRC 7811 de 2025⁶, señala que el usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno y que, en caso de no efectuar el pago, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador, escenario en el cual éste podrá cobrar un valor por la reconexión del servicio que debe corresponder estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.

Ahora bien, el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 dispone que los PRST podrán fijar libremente los precios al usuario, y que la CRC solo podrá regular dichos precios cuando no exista suficiente competencia, se presente una falla de mercado o la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, previo el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la misma ley.

No obstante lo anterior, el Congreso de la República, mediante la Ley 2485 de 2025⁷ exceptuó de dicho régimen de libertad tarifaria el valor de la reconexión de los servicios suspendidos por falta de pago oportuno por parte del usuario, y ordenó a la Comisión determinar los eventos en que los PRST podrán aplicar un cobro por reconexión asociado, así como el valor máximo correspondiente a dichos cobros.

En desarrollo del mandato consagrado en la citada ley, corresponde a la Comisión definir el valor máximo de dicho cobro por reconexión, el cual debe reflejar los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar el restablecimiento del servicio, incluyendo los costos en que incurran los PRST con ocasión de la suspensión del mismo, dentro del término de doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la referida ley.

2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO

Por lo anterior, la CRC incluyó en la Agenda Regulatoria 2025 – 2026⁸ el proyecto *Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones*, con el objetivo inicial de estudiar el desarrollo de las actividades asociadas a la suspensión y reconexión de servicios de telecomunicaciones, así como evaluar los costos que los operadores están incluyendo en los cobros que realizan a los usuarios por la reconexión cuando incurren en mora en el pago de sus facturas.

En el marco de este proyecto, el 25 de julio de 2025 la CRC publicó el *Documento de formulación del problema y alternativa de solución* que incluyó un diagnóstico sobre las prácticas que actualmente tienen los operadores en materia de cobros por reconexión, los costos reportados por estos y el problema regulatorio identificado a partir de dicho diagnóstico. Este documento contempló además una alternativa

⁶ «Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia». En esa oportunidad, la modificación del artículo 2.1.12.1 consistió en incluir una referencia a que, en los casos en los que el servicio haya sido suspendido, además de los valores asociados a la financiación o pago diferido que haya tenido lugar con ocasión de la inclusión de cláusulas de permanencia en servicios fijos, se podrán incluir en la factura los intereses moratorios existentes.

⁷ «Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones».

⁸ La Agenda Regulatoria 2025-2026 y sus modificaciones se encuentran disponibles en <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-2>

de solución al problema identificado, consistente en una regulación compuesta por dos tarifas tope —una para los eventos de reconexión de servicios móviles y otra para los servicios fijos—.

Así, para la definición del valor máximo del cobro por reconexión, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2485 de 2025, conforme a la cual dicho cobro debe reflejar los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión, la CRC desarrolló un módulo basado en la metodología *bottom-up*, mediante el cual se determinan los costos de cada una de las actividades involucradas directamente en el corte y reconexión y que interactúa con los modelos «Empresa eficiente fija» y «Empresa eficiente móvil».

La CRC identificó que las actividades asociadas directamente a la operación de corte y reconexión de servicios de telecomunicaciones son:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Aviso de suspensión al cliente	Comunicación formal de incumplimiento y advertencia de suspensión del servicio, que corresponde al aviso previo según lo previsto en la regulación de acuerdo con el artículo 2.1.12.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Comprende únicamente las actividades asociadas al aviso de suspensión realizadas vencida la fecha de pago oportuno y antes de la ejecución efectiva de la suspensión del servicio. Este aviso tiene un carácter informativo y no incluye las gestiones de cobranza, las cuales corresponden a actividades ordinarias de la prestación de servicios de telecomunicaciones y del riesgo propio del negocio.
Suspensión del servicio	Implica la ejecución administrativa de la suspensión mediante cambios de estado del usuario en el sistema de gestión de clientes (CRM), así como modificaciones técnicas en los sistemas de control de acceso a la red que varían según la tecnología utilizada. Por ejemplo, en redes móviles, se realizan ajustes de parámetros en el HLR/HSS; en servicios de internet fijo o televisión, se modifican configuraciones en las plataformas OLT para fibra óptica y CMTS para cable; mientras que en telefonía fija (conmutada o IP) se aplican cambios en los <i>softswitch</i> o en las plataformas de voz IP.
Verificación de estado de pago	Confirmación a través de los sistemas de facturación y recaudo del cumplimiento de la obligación de pago por parte del cliente.
Actualización de los sistemas administrativos	Registro y actualización en los sistemas de gestión comercial del inicio del proceso de reconexión.
Reconexión del servicio	Aprobación y ejecución de la reactivación administrativa y técnica del servicio suspendido.
Validación del servicio	Realización de pruebas remotas que aseguren la correcta activación y funcionamiento del servicio reconectado.

A partir de las actividades directamente involucradas tanto en la reconexión de servicios fijos como móviles, la CRC identificó los diferentes sistemas de información y soporte, procesos de gestión financiera y de clientes, sistemas de operaciones de redes e infraestructura y recursos humanos que sustentan estas actividades y calculó los costos de estos macroprocesos como una anualidad equivalente, que remunera los CAPEX y OPEX involucrados en cada sistema al WACC⁹ en cinco años, prorrateada entre los abonados proyectados para la misma ventana de tiempo. La suma de los costos de las actividades identificadas corresponde a las tarifas máximas de reconexión propuestas por la CRC.

Con base en lo anterior, en el *Documento de formulación del problema y alternativa de solución* se incluyó una alternativa de solución al problema identificado para discusión sectorial, consistente en una regulación mediante la cual se propusieron dos tarifas tope diferenciadas: una aplicable a los eventos de reconexión de servicios móviles y otra correspondiente a los servicios fijos.

Con ocasión de los comentarios allegados al mencionado documento de formulación del problema, la CRC recopiló información tendiente a identificar: i) las actividades involucradas en el proceso de corte y

⁹ Costo promedio ponderado de Capital (WACC por sus siglas del inglés *Weighted Average Cost of Capital*). Para, 2025, corresponde a 11,57% según se estimó en desarrollo del proyecto regulatorio «Esquemas de Remuneración Mayorista de Redes Móviles» que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 8183 de 2026, «Por la cual se modifican las condiciones de remuneración de los servicios móviles definidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

reconexión de servicios fijos para delimitar aquellas estrictamente necesarias para la reconexión, diferenciándolas de reparaciones, reinstalaciones o tareas operativas; y ii) la frecuencia y los costos de desplazamiento en procesos de reconexión¹⁰. Lo anterior, con el propósito de realizar análisis adicionales que permitieran determinar la pertinencia de incluir un componente de desplazamiento de personal técnico en el costeo del valor máximo de reconexión para los servicios fijos.

Luego de la depuración de la información recibida, y como resultado de los análisis correspondientes, se encontró que las actividades que implican desplazamiento en procesos de corte y reconexión por falta de pago en servicios fijos representan una baja proporción, pero no son nulas. A partir de este hallazgo, se efectuó un ajuste al modelo empleado para definir el valor por la reconexión en servicios fijos incluyendo un factor marginal del costo reportado por los operadores para los desplazamientos para efectuar los procesos de corte y reconexión, el cual corresponde a la participación de reconexiones con desplazamiento comparadas con el total de reconexiones en el periodo analizado.

3. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACIA DE LA COMPETENCIA

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, que desarrolla lo concerniente a la publicidad de proyectos de regulaciones, el 26 de diciembre de 2025 la CRC publicó para comentarios de los diferentes agentes interesados la propuesta regulatoria asociada al mencionado proyecto¹¹.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5 del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5° de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el proyecto de resolución publicado tienen efectos en la competencia.

En observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, y los artículos 2.2.2.30.6. y 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el 11 de febrero de 2026 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, incluyendo los demás documentos y archivos publicados junto con la propuesta, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

En sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. 26-49431- -3-0 del 26 de marzo de 2026, la SIC rindió concepto sobre el proyecto regulatorio publicado y emitió las siguientes recomendaciones:

«- En relación con el artículo 1 del **proyecto**: (i) **Reforzar** la justificación técnica de la estructura de costos empleada para la determinación del tope tarifario, evaluando expresamente si existen rubros de costo o gasto que no estén siendo adecuadamente reconocidos; y (ii) **Verificar** que los supuestos adoptados y las fuentes de información utilizadas capturan de forma suficiente las condiciones operativas del servicio.

- En relación con el artículo 2 del **proyecto**: (i) **Incorporar** en el documento soporte una justificación cuantitativa expresa de la ponderación asignada a cada índice dentro del IAT; y (ii) **Establecer** un mecanismo de revisión periódica del indexador que permita evaluar si la fórmula continúa replicando adecuadamente la evolución de los costos sectoriales y, en caso contrario, ajustar sus parámetros de manera motivada.

- En relación con los artículos 3 y 4 del **proyecto**: **Precisar** de manera expresa el régimen temporal de implementación de los topes tarifarios para todos los **PRST**, incluyendo de forma clara la fecha a partir de la cual resultará exigible la aplicación de los valores máximos en el segmento de servicios fijos.» (NFT)

Así las cosas, como lo señala la propia SIC en su comunicación, el marco jurídico aplicable al trámite de abogacía de la competencia se encuentra establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 y en sus disposiciones reglamentarias. En particular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.1 del Decreto 1074 de 2015, este procedimiento tiene como finalidad informar a la autoridad de competencia los proyectos de acto administrativo con fines regulatorios, para que esta evalúe su posible incidencia sobre la libre competencia económica en los mercados.

En este sentido, el artículo 2.2.2.30.9 del mismo decreto establece que, una vez analizado el proyecto regulatorio y sus soportes, la autoridad de competencia puede: (i) emitir concepto indicando que el proyecto carece de incidencia sobre la libre competencia; (ii) señalar que el proyecto puede tener una incidencia negativa sobre la libre competencia, caso en el cual la autoridad regulatoria podrá apartarse del concepto conforme a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009; o (iii) abstenerse de emitir concepto, evento en el cual se entiende que no existen observaciones al proyecto.

¹⁰ Mediante el Requerimiento de Información 2025-053.

¹¹ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-4>

Analizado de manera integral el concepto emitido por la SIC, se observa que el mismo no contiene un pronunciamiento concluyente respecto a que las medidas contempladas en el proyecto regulatorio generen una incidencia negativa actual y verificable sobre la libre competencia económica en los mercados sujetos a regulación de la Comisión. Por el contrario, el concepto se limita a identificar, desde una perspectiva preventiva, una serie de riesgos potenciales y condicionados —cuya eventual materialización depende de supuestos hipotéticos relativos a la calibración de la metodología de costos— y, a partir de dicho ejercicio, formula recomendaciones orientadas a su mitigación.

Lo anterior se desprende del propio texto del oficio radicado por la SIC bajo el No. 26-49431-3-0, en el cual esa superintendencia, al precisar el alcance de su análisis, señaló textualmente: «Es importante precisar que esta sección no tiene como propósito concluir de manera categórica que la metodología adoptada por la CRC subestime los costos eficientes. La evaluación definitiva de la consistencia técnica del modelo corresponde al regulador en el ejercicio de sus competencias. El objetivo del presente análisis es, más bien, identificar los riesgos que una eventual subestimación podría plantear desde la perspectiva de la libre competencia económica». En la misma línea, dicha Autoridad agregó que «el riesgo en mención no implica, por sí mismo, que el modelo esté incorrectamente diseñado ni que la CRC haya incurrido en un error técnico», así como que «el presente análisis no desconoce la justificación técnica ofrecida por la CRC, sino que identifica, desde la óptica de la libre competencia, los riesgos que podrían derivarse en el evento en que determinados supuestos no capturen plenamente la estructura eficiente de costos del mercado».

De este modo, el referido concepto, antes que advertir una incidencia anticompetitiva sobre el mercado, valoró positivamente la intervención regulatoria proyectada por esta Comisión, al señalar que «la fijación de un tope tarifario para la reconexión de servicios de telecomunicaciones —servicios móviles y fijos— constituye una intervención regulatoria que, en principio, resulta consistente con los objetivos de promoción de la libre competencia y protección del bienestar del consumidor». Respecto del diseño específico de la medida, la SIC reconoció que «este diseño resulta adecuado en la medida en que no elimina la autonomía empresarial ni homogeniza completamente las estrategias comerciales, sino que introduce un límite máximo para evitar posibles excesos derivados de fallas de mercado identificadas; de esta forma, se preserva un margen de competencia en precios (por debajo del tope) y en condiciones comerciales».

Como se indicó, en el caso particular del presente proyecto regulatorio, el concepto remitido por dicha autoridad fue acompañado de una serie de observaciones y recomendaciones de carácter técnico sobre distintos aspectos de la propuesta regulatoria, las cuales fueron analizadas por la Comisión en línea con los demás comentarios allegados y que se describen a continuación:

- Sobre la recomendación de reforzar la justificación técnica de la estructura de costos empleada para la determinación del tope tarifario, es menester precisar que el diseño metodológico del modelo de costos se fundamenta en la aplicación del criterio rector que deviene directamente del mandato legal establecido en el nuevo párrafo del artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, introducido por la Ley 2485 de 2025, el cual se desdobra en tres subcriterios que deben ser verificados de manera concurrente: (i) eficiencia, en tanto los costos reconocibles deben corresponder a los propios de una operación eficiente; (ii) causalidad directa, en tanto deben estar directamente asociados a las actividades que integran el proceso de suspensión y reconexión; y (iii) necesidad operativa, en tanto deben ser necesarios para efectuar la reconexión. La verificación simultánea de estos tres subcriterios delimita el universo de costos que pueden ser incorporados al cálculo, lo que implica que la estructura tarifaria no puede recoger la totalidad de los costos del operador, sino únicamente aquella fracción que guarda un nexo causal directo e inmediato con la ejecución de la reconexión.

En ese marco, el modelo de costos medios con enfoque *bottom-up* construido por la CRC no constituye un ejercicio teórico desconectado de la realidad operativa, pues los costos unitarios utilizados provienen directamente de los modelos de Empresa Eficiente Fija y Empresa Eficiente Móvil, construidos con información reportada por los propios operadores del mercado a partir de los procesos de requerimiento de información adelantados por la Comisión, y los costos de personal, sistemas, transacciones de TI, amortización de plataformas y desplazamientos en terreno que se obtuvieron de datos reales del mercado colombiano.

También es importante destacar que las actividades que la CRC identificó como directamente asociadas a los procesos de corte y reconexión por falta de pago tienen un costo unitario asignado que comprende tanto el componente laboral —remuneraciones por tipo de cargo— como el componente tecnológico —tasa de uso de los sistemas involucrados—, de manera que los valores aplicables a cada tipo de acceso reconocen los costos directos de las actividades que integran el proceso de suspensión y restablecimiento, ponderados conforme a su participación real en dicho proceso.

En cuanto a la recomendación de verificar que los supuestos adoptados y las fuentes de información utilizadas capturan de forma suficiente las condiciones operativas del servicio, cabe destacar que el modelo empleado para el costeo se implementó como una hoja de cálculo de Excel —con todas las

celdas formuladas y parámetros explícitos— trazable, vinculada a los modelos de Empresa Eficiente Fija y Móvil, también en formato de Excel, que son herramientas públicas construidas con información real reportada por los propios operadores. Cada celda y cálculo es completamente trazable y auditable, por lo que no se puede hablar de una tarifa no verificable y auditable. Adicionalmente, los parámetros estructurales utilizados en el ejercicio no constituyen supuestos escogidos ad hoc para este proyecto, sino que corresponden a los mismos empleados en los modelos de Empresa Eficiente Fija y Móvil que la CRC aplica desde hace más de una década en la regulación de los mercados de telecomunicaciones, los cuales se actualizan periódicamente con información del mercado nacional, lo que asegura su consistencia metodológica y representatividad.

También debe destacarse que algunas actividades son realizadas por los operadores como parte de sus procesos estructurales y no solamente para efectos del corte y la reconexión de servicios por falta de pago. Así sucede, por ejemplo, con actividades intermedias de seguimiento al usuario orientadas a que el cliente regularice su situación, tareas que forman parte del ciclo de medición, tasación, facturación y cobranza que los operadores tienen implementado para todos sus clientes, no exclusivamente para los morosos, y también con la gestión de la cartera, el seguimiento de deudores y la comunicación orientada al recaudo, actividades propias de la operación comercial ordinaria del operador, cuyo costo existe y se materializa independientemente de si un usuario específico termina siendo reconectado o no.

Por su parte, es necesario enfatizar en que la automatización en los procesos de corte y reconexión es la realidad del mercado colombiano, pues como se mostró en el documento soporte, más del 90% de los accesos fijos están en tecnologías que permiten gestión remota (FTTH, HFC digital, IPTV)¹². De cualquier modo, la CRC tuvo en cuenta los casos de reconexiones que implican desplazamiento, según el reporte de información 053 de 2025 y las respuestas allegadas por los operadores, información que fue incorporada al modelo como dos actividades adicionales —Suspensión en terreno y Reposición en terreno—, ponderadas por su incidencia real. En este punto, debe precisarse adicionalmente que el análisis segmentado por tipo de operador mostró que los operadores con mayor grado de automatización reportan costos unitarios más altos para las intervenciones en terreno —pues estas constituyen eventos esporádicos sin economías de repetición—, mientras que los operadores de menor envergadura, que ejecutan estas actividades con mayor frecuencia, reportan costos unitarios inferiores derivados de rutinas operativas más estandarizadas, hallazgo que se incorporó al modelo y que descarta la hipótesis de un trato desventajoso para los agentes de menor escala.

En consecuencia, las recomendaciones formuladas por la SIC en relación con el artículo 1° del proyecto fueron incorporadas cabalmente en el diseño del modelo de costos: la justificación técnica de la estructura de costos trasladables vía cobro por reconexión se sustenta en el criterio rector derivado del mandato legal y en su aplicación metodológica a partir de información real del mercado, los supuestos adoptados corresponden a parámetros consolidados y de aplicación consistente en la regulación de telecomunicaciones colombiana, y las condiciones operativas del servicio —incluidas las particularidades del desplazamiento físico y la segmentación por tipo de operador— fueron expresamente evaluadas e incorporadas al modelo, con lo cual queda descartado que existan rubros de costo directamente asociados a la operación de reconexión que no hayan sido considerados en el proceso de determinación del valor máximo.

- Sobre la recomendación de incorporar una justificación cuantitativa expresa de la ponderación asignada a cada índice dentro del Índice de Actualización Tarifaria (IAT) y establecer un mecanismo de revisión periódica del indexador que permita evaluar si la fórmula continúa replicando adecuadamente la evolución de los costos sectoriales, se aclara, en primer lugar que el cálculo de los exponentes del IAT aplicable a las tarifas de reconexión de servicios fijos y móviles parte de identificar que la mano de obra (personal) y los servicios (factores tecnológicos y operativos) son los insumos que explican los costos directos del proceso. Una vez establecida esa distinción, se clasifica cada actividad del proceso de reconexión según el tipo de insumo que adopta.

Del análisis de actividades se encontró que la aprobación de la reconexión técnica y la ejecución de la suspensión y reconexión en terreno (esta última exclusiva de los servicios fijos) hacen uso 100% de mano de obra, dado que dependen íntegramente de la intervención de técnicos, asesores y supervisores. El resto de las actividades (gestión de órdenes, activación en el *core*, registro en sistemas de *billing*, verificación y captura del pago, actualización del CRM, entre otras) usa en su totalidad funcionalidades informáticas (100% servicios), reflejando su naturaleza automatizada y soportada en plataformas tecnológicas. La excepción es la actividad de aviso previo de suspensión, cuyo costo tiene una composición mixta: 51% servicios (canales automatizados como IVR, SMS y correo electrónico) y 49% costo laboral (agentes de *call center*).

Con esa clasificación, se multiplica el porcentaje de cada tipo de insumo por el costo individual de cada actividad, lo que permite calcular, para cada segmento de mercado, qué fracción del costo total del proceso corresponde a recursos humanos y qué fracción corresponde a servicios. Para la tarifa móvil, para la cual no existe componente de terreno y el proceso es más automatizado, el resultado es: 46% servicios y 54% costo laboral. Para la tarifa fija, el resultado es 76% costo laboral y 24% servicios.

Finalmente, para obtener un único par de exponentes aplicable al IAT, se calcula un promedio de los anteriores resultados fijo y móvil, usando como ponderador el número de accesos de los respectivos modelos de Empresas Eficientes Fija y Móvil produciendo un valor consolidado de 51% para costos laborales y 49% para servicios. Estos son, precisamente, los exponentes del IAT: el componente laboral que se actualiza con el Índice de Salario Mínimo (ISS) con un peso de 0,51, y el componente de servicios que se actualiza con el IPC de Servicios con un peso de 0,49.

De este modo, la recomendación de la SIC en relación con el artículo 2 del proyecto fue atendida en los términos que resultan procedentes: la ponderación asignada a cada componente del IAT cuenta con una justificación cuantitativa expresa que parte de la clasificación de actividades por tipo de insumo y de su participación real en la estructura de costos de los procesos.

Ahora, respecto de la necesidad de establecer un mecanismo de revisión periódica del IAT sugerido, se aclara que no será acogida la recomendación en los términos propuestos por la Superintendencia por cuanto se ha identificado que el proceso de reconexión es estable en cuanto a su arquitectura y en razón a que se trata de un servicio cuya estructura de costos se estima que no varíe radicalmente en función del cambio tecnológico. Dicho proceso corresponde a un conjunto de actividades que utiliza capacidades ya instaladas y cuya intensidad de factores responde a una lógica operativa estable. Adicionalmente, una eventual automatización significativa podría, eventualmente, ser identificada en la actualización futura de los modelos de Empresa Eficiente, sin necesidad de comprometer una fecha de revisión específica para el IAT de los valores máximos de reconexión.

- Sobre la recomendación de la SIC de precisar de manera expresa el régimen temporal de implementación de los topes tarifarios para todos los PRST, en la presente resolución se adopta una fecha de entrada en vigencia uniforme para todos los proveedores, con independencia de si prestan servicios fijos o móviles. Con ello se suprime cualquier diferencia en la implementación que pudiera dar lugar a interpretaciones contradictorias respecto del momento de exigibilidad de las obligaciones.

De este modo, la fecha de entrada en aplicación de los valores máximos fijados en la presente resolución para todos los PRST es el 17 de julio de 2026. Es de indicar, que esta fecha no es una determinación discrecional de esta Comisión sino el resultado directo del marco de transición establecido por el propio legislador. En efecto, el artículo 4 de la Ley 2485 de 2025 dispone que durante el período de doce meses previsto en el artículo 2 de la misma ley —dentro del cual la CRC debe definir el valor máximo del cobro por reconexión— los PRST continuarán rigiéndose por lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 bajo los mismos términos aplicables antes de la entrada en vigor de la ley. Vencido dicho período, esto es, a partir del 17 de julio de 2026, cesa el régimen de transición y resultan plenamente exigibles las disposiciones de la presente resolución para la totalidad de los proveedores, con independencia del tipo de acceso que presten, lo que garantiza un tratamiento regulatorio coherente con el mandato legal.

De acuerdo con lo anterior, la recomendación de la SIC fue acogida en línea con las observaciones allegadas sobre el particular y, en esa medida, la presente resolución establece una fecha de entrada uniforme para todos los proveedores, con el fin de dotar de total claridad en cuanto al momento de exigibilidad de los valores máximos fijados.

4. IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA DE LA DECISIÓN ADOPTADA

Tras la etapa de socialización de la propuesta regulatoria, la Comisión estudió los comentarios recibidos e introdujo ajustes pertinentes a la decisión adoptada. En particular, profundizó el análisis relacionado con los eventos de suspensión y reconexión que requieren desplazamiento o intervención física, para lo cual realizó una nueva revisión y depuración de la información allegada por los PRST en respuesta al Requerimiento de Información No. 053 de 2025, incorporando la totalidad de los operadores que respondieron dicho requerimiento —36 empresas que representan aproximadamente el 85% del mercado de internet—, lo que amplió y depuró significativamente la base de información respecto de la utilizada en la etapa de estructuración de la propuesta regulatoria.

En este nuevo ejercicio, la Comisión aplicó la misma metodología empleada en la propuesta regulatoria publicada en diciembre de 2025, pero considerando una segmentación de operadores con base en el criterio previsto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, que distingue entre PRST según el umbral de 30.000 accesos.

Como resultado de dicho análisis, la Comisión evidenció diferencias relevantes en la incidencia del componente de desplazamiento entre grupos de operadores: para los proveedores con más de 30.000 accesos (Grupo 1) se estimó un factor de desplazamiento de 0,18%, mientras que para los proveedores con hasta 30.000 accesos (Grupo 2) dicho factor ascendió a 14,72%. Estos resultados, fundamentados en información reportada por los propios operadores, justifican la adopción de valores diferenciados que reflejen las particularidades operativas de cada segmento, manteniendo coherencia con el mandato legal y con el enfoque basado en costos eficientes.

En complemento de lo anterior, dado que la propuesta regulatoria fue publicada para comentarios en diciembre de 2025 y que la información tomada como insumo del modelo de empresa eficiente móvil fue actualizada y divulgada por la Comisión en marzo de 2026, la Comisión consideró necesario actualizar el valor de reconexión móvil y los valores de reconexión fija resultantes luego de aplicar los factores de desplazamiento arriba indicados, a las condiciones económicas más actualizadas al momento de expedición del presente acto administrativo. Adicionalmente, se aplicó la metodología de actualización tarifaria prevista en el artículo 2 de la presente resolución, llevando dichos precios a pesos de enero de 2026, con el fin de preservar su valor y garantizar que los topes tarifarios reflejen adecuadamente las condiciones económicas existentes al momento de su expedición.

En consecuencia, se establece un tope tarifario de \$1.232 para los proveedores con más de 30.000 accesos y de \$10.269 para los proveedores con hasta 30.000 accesos —valores constantes de enero de 2026—, decisión respaldada por las conclusiones del Análisis Costo-Beneficio adelantado por esta Comisión, el cual arrojó una relación de \$29 de beneficio por cada peso de costo incurrido para la alternativa de topes diferenciados, frente a \$18 de la alternativa de tope único contemplada en la propuesta publicada en diciembre de 2025.

En lo concerniente a la entrada en vigencia de las disposiciones contenidas en la presente resolución, conforme se explicó en los considerandos precedentes al abordar la recomendación formulada por la SIC en relación con los artículos 3 y 4 del proyecto, esta se establece de manera uniforme para todos los PRST —con independencia de si prestan servicios fijos o móviles— a partir del 17 de julio de 2026, en atención al régimen de transición previsto en el artículo 4 de la Ley 2485 de 2025, conforme al cual los proveedores continúan rigiéndose por lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 durante el término de doce (12) meses previsto en el artículo 2 de la misma ley, vencido el cual resultan plenamente exigibles las disposiciones de la presente resolución.

Una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1569 del 20 de mayo de 2026, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 10 de junio de 2026 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 502.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO.** El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

Si el operador decide efectuar un cobro por la reconexión del servicio, este no podrá superar los valores definidos en la siguiente tabla, según el tipo de acceso:

Tipo de acceso	Tope tarifario al valor por reconexión
Móvil	\$ 285
Fijo-Grupo 1	\$ 1.232
Fijo-Grupo 2	\$ 10.269

Notas: Comprende de manera integral las operaciones de suspensión y posterior restablecimiento del servicio, y solo podrá cobrarse una única vez por cada evento. El Grupo 1 para servicios fijos corresponde a operadores con 30 mil accesos o más, y el grupo 2 corresponde a operadores con menos de 30 mil accesos. Los valores tope definidos en el presente artículo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA),

ni otros impuestos. Valores expresados en pesos constantes de enero de 2026. La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará a partir del 1° de enero de 2027, conforme a los numerales 1 y 3 del Anexo 4.2 ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA del Título de Anexos.

Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula y los respectivos intereses de mora.»

ARTÍCULO 2. Adicionar el numeral 3 al Anexo 4.2. ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«3. Cálculo del índice de actualización para las tarifas de reconexión de servicios de telecomunicaciones. Se calcula mensualmente de la siguiente manera:

$$IAT = \left[\frac{IPC \text{ Servicios}_t}{IPC \text{ Servicios}_{t_0}} \right]^{0,49} \times \left[\frac{ISS_t}{ISS_{t_0}} \right]^{0,51}$$

Donde:

- **IPC Servicios:** Índice de Precios al Consumidor, división de Servicios.
- **ISS:** Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
- **t:** Fecha en que se calcula el índice.
- **t0:** Fecha base del índice correspondiente a diciembre de 2025»

ARTÍCULO 3. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. La modificación introducida mediante el artículo 1 de la presente resolución deberá ser aplicada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a partir del 17 de julio de 2026.

ARTÍCULO 4. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los 12 días del mes de junio de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

PAOLA VÉLEZ MARROQUÍN
Presidente

FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-41-7-4

C.C.C. 20/05/2026, Acta 1569.
S.C.C. 10/06/2026, Acta 502.

Revisado por: Camilo Bustamante – Coordinador (E) de Diseño Regulatorio
Elaborado por: David Agudelo Barrios, Camilo Pinilla, Carlos Ruiz