



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.04.21 09:37:07 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025803990

Cod. 2000

Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2025511754
Fecha: 21/04/2025 9:19:25 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Su consulta sobre valores de reconexión en servicios de telecomunicaciones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, radicada internamente bajo el número 2025803990, mediante la cual solicita información sobre la manera de definir valores a cobrar por concepto de reconexión de servicios de telecomunicaciones clientes morosos.

Previo a dar respuesta a su pregunta, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Ahora bien, es importante señalar que la Resolución CRC 5050 de 2016¹, «Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones», establece lo siguiente respecto del pago oportuno y de los criterios para definir el valor a cobrar por la reconexión del servicio:

«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 que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del

¹ Disponible para consulta en https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. 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» (SFT).

De lo anterior, aunque no hay un valor fijado en la regulación general para la reconexión, es claro que debe ser calculado asegurando que solo se incluyan los costos directamente asociados a la operación técnica de reconexión y excluyendo cualquier costo administrativo o indirecto. Así, los costos imputados deben estar directamente relacionados con las actividades técnicas y operativas necesarias para la reconexión del servicio. En todo caso, el valor por reconexión solo puede ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

En los términos anteriores damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier aclaración que requiera.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.04.21 22:27:02 -0500

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Carlos Ruiz
 Revisado por: Guillermo Velásquez Ibáñez