COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.11 17:05:30 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2026530859
Fecha: 11/09/2026 4:54:50 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

Rad. 2026714061
Cod. 2000
Bogotá, D.C.,

[redacted]

REF: Respuesta a su petición. Cobros por concepto de «cobranza prejurídica» asociados a la reconexión del servicio de telecomunicaciones. Resolución CRC 8255 de 2026. Traslado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio (Rad. 2026714061).

Respetado señor García:

Nos referimos a su comunicación radicada ante esta Comisión bajo el No. 2026714061, constitutiva de un derecho de petición en la modalidad de consulta, mediante la cual formula interrogantes relacionados con los cobros por concepto de «cobranza prejurídica» que le habría trasladado su operador de telecomunicaciones con ocasión de la reconexión del servicio, en relación con lo cual esta Comisión procede a dar respuesta en los siguientes términos.

1. Alcance del pronunciamiento solicitado

A efectos de dar respuesta a lo consultado, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)[1] y según las competencias y facultades que la normatividad vigente le otorgó. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco normativo vigente.

2. Alcance del proyecto regulatorio «Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones» y resultado normativo adoptado

Previo a resolver su consulta, es menester indicar que en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 22 y 23 de la Ley 1341 de 2009, modificada por las Leyes 1978 de 2019 y 2485 de 2025, esta Comisión adelantó el proyecto regulatorio «Evaluación de costos para la reconexión de

[1] Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: «Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

Información pública

servicios de telecomunicaciones», el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 8255 de 2026[2], mediante la cual esta Comisión modificó el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 —RPU— para fijar los valores tope aplicables al cobro por reconexión del servicio ($285 para el servicio móvil; $1.232 para el servicio fijo prestado por proveedores con 30.000 accesos o más —Grupo 1—; y $10.269 para el servicio fijo prestado por proveedores con menos de 30.000 accesos —Grupo 2—, valores constantes de enero de 2026), exigibles para la totalidad de los PRST a partir del 17 de julio de 2026.

La fijación de dichos valores tope obedeció al criterio legal introducido en el parágrafo del artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 por la Ley 2485 de 2025, según el cual el valor por reconexión debe reflejar, de manera estricta, los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión, lo que exige verificar de manera concurrente los subcriterios de (i) eficiencia, (ii) causalidad directa y (iii) necesidad operativa frente a la operación de reconexión. En virtud de este criterio, el cobro por reconexión comprende de manera integral las operaciones de suspensión y posterior restablecimiento del servicio, de modo que solo procede un único cobro por cada evento.

En consecuencia, por vía de este cobro no pueden remunerarse actividades que no tengan una relación directa y necesaria con la operación técnica de reconexión. Así lo precisó esta Comisión al señalar que actividades tales como la gestión de cartera, el seguimiento de deudores y la comunicación orientada al recaudo constituyen actividades propias de la operación comercial ordinaria del PRST, cuyo costo existe y se materializa con independencia de si un usuario específico termina siendo reconectado o no, por lo que no fueron incorporadas dentro de la estructura de costos que sustenta el valor máximo de reconexión[3].

---

[2] «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».

[3] Así lo explicó esta Comisión en la parte considerativa de la Resolución CRC 8255 de 2026:

«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.» CRC. Resolución No. 8255 de 2026 (12 de junio 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» [en línea]. Bogotá D.C.: CRC, 2026, p. 6. Disponible en: https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00008255.pdf

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-11
17:05:30 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

3. Respuesta a los interrogantes planteados

«¿El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) fija un límite máximo o proporcional para el cobro de honorarios/costos de cobranza prejurídica que los operadores pueden trasmitir al usuario?»

Respuesta: La regulación expedida por la CRC no contempla, dentro de su ámbito de regulación, el cobro de honorarios o costos de gestión de cobranza prejurídica que los operadores puedan trasladar al usuario. En efecto, como se explicó en el apartado anterior, la intervención regulatoria de esta Comisión, materializada en la Resolución CRC 8255 de 2026, se circunscribió a la fijación de topes tarifarios aplicables exclusivamente al valor por reconexión del servicio en cumplimiento del mandato establecido en la Ley 2485 de 2025[4], sin que dicha regulación se haya extendido a los cobros que los operadores puedan realizar a título de gestión de cobranza.

No obstante lo anterior, debe señalarse que el artículo 2°, numeral 4, de la Ley 1341 de 2009 dispone que corresponde a los proveedores y operadores «prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable (…) con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones»[5]. Este principio orientador no se limita a la tarifa del servicio contratado, sino que resulta igualmente exigible respecto de cualquier concepto adicional que el PRST pretenda trasladar al usuario con ocasión de la gestión comercial asociada a la prestación del servicio, incluidos los gastos derivados de la gestión de cobro.

«¿Constituye una práctica contraria a la Resolución CRC 8255 de 2026 o al RPU el traslado implícito o desproporcionado de costos de reconexión bajo la denominación de "cobranza prejurídica"?»

Respuesta: Sobre el particular, debe reiterarse, en primer lugar, en línea con lo expuesto en el numeral 2 de esta comunicación, que el proyecto regulatorio adelantado por esta Comisión y la

---

[4] Ley 2485 de 2025, «**ARTÍCULO 2. Reconexión de servicios de telecomunicaciones.** Adiciónese un parágrafo nuevo al artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, el cual quedará así:

"PARÁGRAFO. Se exceptúa de lo dispuesto en la presente disposición el valor de reconexión de servicios suspendidos por falta de pago oportuno de parte del usuario, garantizando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), podrá determinar si existen eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) puedan aplicar un cobro por reconexión, para lo cual deberá definir el valor máximo de dicho cobro dentro del término de doce (12) meses a partir de la vigencia de la presente ley, y revisarlo periódicamente.

En dado caso, este valor corresponderá a los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión. El valor por reconexión incluye los costos en que incurran los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones por la suspensión de los servicios.»

[5] Artículo 2°, numeral 4, Ley 1341 de 2009.

Información pública

Resolución CRC 8255 de 2026 que resultó de su desarrollo se centraron en definir los valores tope aplicables a la operación de reconexión del servicio, operación que, en los términos de la citada resolución, comprende de manera integral tanto la suspensión como el posterior restablecimiento del servicio. En tal sentido, el cobro de un determinado valor de reconexión no puede incluir costos que no estén directamente asociados a dicha actividad, como se explicó antes. De este modo, no resulta ajustado a la Ley 2485 de 2025 ni a la regulación general expedida por la CRC, en particular la mencionada Resolución CRC 8255 de 2026, la inclusión de un denominado rubro de «cobranza prejurídica» dentro del valor que un PRST puede cobrar por concepto de reconexión de un servicio.

Ahora bien, por fuera de dicho concepto asociado a las reglas sobre las tarifas de reconexión, la regulación de la CRC no se pronuncia sobre otro tipo de cobros que el operador pueda pretender trasladar al usuario bajo denominaciones distintas, como la de «cobranza prejurídica».

En segundo lugar, y en línea con la respuesta al interrogante anterior, debe insistirse en que, en todo caso, los operadores deben ajustarse a lo dispuesto en el artículo 2°, numeral 4, de la Ley 1341 de 2009, en virtud del cual estos deben prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, con información clara, transparente, veraz y previa al usuario.

«¿Cuáles son las condiciones de información previa y transparencia que debe cumplir el operador antes de trasladar al usuario los gastos derivados de la gestión de cobro?»

Respuesta: Sobre este interrogante, y adicional a lo dispuesto en el artículo 2°, numeral 4, de la Ley 1341 de 2009 referente a la obligación de los operador de brindar «información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna», resulta pertinente recordar el contenido de las reglas vigentes del Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) en materia de modificación de condiciones tarifarias y traslado de nuevos cobros al usuario.

El artículo 2.1.2.1, numeral 2.1.2.1.2, de la Resolución CRC 5050 de 2016 reconoce a los usuarios el derecho a «conocer, de manera clara y accesible, las tarifas de los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios que no han sido antes aceptados por él», derecho que cobija tanto los incrementos tarifarios que superan los límites pactados en el contrato como aquellos que, encontrándose dentro de dichos límites, no fueron informados previamente[6].

A su turno, el artículo 2.1.3.2 de esa misma resolución dispone que los operadores «no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni imponer, ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato», y que, de presentarse alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato —incluso ante cláusulas de

[6] Artículo 2.1.2.1, numeral 2.1.2.1.2, Resolución CRC 5050 de 2016.

Información pública

permanencia mínima— sin quedar obligado al pago de suma alguna por dicho concepto[7].

De acuerdo con lo anterior, la introducción de un cobro no pactado previamente en el contrato de servicios, así como su denominación bajo conceptos como el de «cobranza prejurídica», podría constituir una vulneración de las reglas del RPU antes citadas, en la medida en que dicho cobro no hubiese sido aceptado de manera previa y expresa por el usuario, o en la medida en que hubiese sido introducido como una modificación unilateral de las condiciones contractuales acordadas, asunto que le corresponde valorar a una autoridad con facultades de vigilancia y control, toda vez que esta Comisión no cuenta con este tipo de facultades.

Ante esta posibilidad, esta Comisión, de manera paralela a la respuesta brindada a los interrogantes planteados, procederá a trasladar la presente actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que, en ejercicio de sus competencias, analice lo planteado en su comunicación.

En los anteriores términos damos respuesta a los interrogantes planteados.

4. Traslado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio

Ahora bien, en atención a lo expuesto en el numeral anterior, y habida cuenta de que la verificación de los hechos puestos de manifiesto en su comunicación, así como la eventual adopción de las medidas administrativas o sancionatorias a que haya lugar, corresponden a la órbita de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta Comisión trasladará su comunicación a la Delegatura para la Protección del Consumidor de dicha entidad, para que, de estimarlo procedente, evalúe la pertinencia de iniciar la actuación administrativa correspondiente.

Adicionalmente, se observa que, si bien los interrogantes formulados no abordan expresamente el punto, en el encabezado de su comunicación usted hace alusión a los intereses de mora aplicados por su operador. En consideración a lo anterior, esta Comisión estima pertinente que el análisis que adelante esa Superintendencia Delegada se extienda también a la verificación de este aspecto.

En consecuencia, el traslado estará orientado a verificar, de manera concurrente:

(i) si los cobros por concepto de «cobranza prejurídica» que le fueron trasladados satisfacen el criterio de precios de mercado y utilidad razonable previsto en el artículo 2° de la Ley 1341 de 2009;

(ii) si su introducción contó con el consentimiento previo y expreso del usuario, en los términos de los artículos 2.1.2.1.2 y 2.1.3.2 del RPU, o si, por el contrario, constituyó una modificación unilateral del contrato, con las implicaciones que dicho régimen prevé para tal escenario; y

(iii) si los intereses de mora a que alude el encabezado de la comunicación de la referencia fueron

[7] Artículo 2.1.3.2, Resolución CRC 5050 de 2016.

Información pública

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-11
17:05:30 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

aplicados por el operador conforme al marco legal aplicable, teniendo en cuenta que el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 únicamente autoriza su cobro durante la suspensión del servicio y en los eventos en que exista una cláusula de permanencia mínima vigente, sin que dicha disposición faculte al operador para aplicar una tasa distinta a la definida en el contrato, y en todo caso, de la que resulte procedente conforme al régimen general en materia de intereses moratorios.

Cordial saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.11 17:08:04 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: David Agudelo Barrios
Revisado por: Camilo Bustamante

Copia traslado por competencia (Con anexo Rad 2026714061)

Doctora
DIANA CAROLINA BÁEZ JIMÉNEZ
Delegada para la Protección del Consumidor (E)
SUPERINTENDENCIA DEL INDUSTRIA Y COMERCIO
Correo electrónico: delegaturaconsumidor@sic.gov.co