

ABC RESOLUCIÓN 8255 DE 2026

Lo que debe saber sobre la nueva regulación de reconexión de servicios de telecomunicaciones

Bogotá D.C., 16 de junio de 2026

1. ¿Qué cambió para los usuarios?

Por primera vez en Colombia existe un límite máximo obligatorio para el cobro por reconexión de servicios de telecomunicaciones suspendidos por falta de pago.

Antes de esta regulación, cada operador definía a su criterio cuánto cobraba por reconectar el servicio. Ahora, si decide cobrar, deberá respetar los topes fijados por la CRC.

2. ¿Cuánto podrá cobrarse como máximo?

Servicio	Tope máximo de reconexión
Telefonía móvil	\$285
Servicios fijos (operadores con 30.000 accesos o más)	\$1.232
Servicios fijos (operadores con menos de 30.000 accesos)	\$10.269

Valores sin IVA, expresados en pesos colombianos (COP) de enero de 2026.

3. ¿Cuánto ahorrarán los usuarios?

Servicios móviles

- Hoy el cobro promedio es de aproximadamente \$6.800.
- Con la regulación, el máximo será \$285.
- La reducción alcanza a cerca del 96% respecto del cobro promedio.

Servicios fijos

- Actualmente algunos usuarios pagan más de \$39.000.
- Con la regulación, para la mayoría del mercado (operadores con 30.000 accesos o más) el máximo será de \$1.232.
- La reducción puede llegar hasta el 97%.
- En los operadores más pequeños (menos de 30.000 accesos), el tope será de \$10.269, que también representa reducciones superiores al 69% frente a lo que cobran actualmente varios de estos proveedores.

Los valores de cobro actual (\$6.800 en móvil y más de \$39.000 en fijo) son estimaciones de la CRC con base en información reportada por los operadores [periodo de referencia].

4. ¿Por qué la reconexión móvil cuesta tan poco?

Porque actualmente es un proceso casi totalmente automatizado.

La reconexión se realiza de forma remota mediante sistemas informáticos del operador, sin necesidad de desplazamientos ni visitas técnicas.

5. ¿Por qué no todos los operadores tienen el mismo tope de reconexión de servicios fijos?

La CRC encontró que no todos los operadores realizan la reconexión de la misma manera.

Los operadores más grandes del país, que concentran la mayor parte de los usuarios, cuentan con redes y sistemas altamente automatizados. En estos casos, la suspensión y posterior reconexión del servicio suele realizarse de forma remota desde plataformas tecnológicas, sin necesidad de desplazar personal al domicilio del usuario.

Por esta razón, para estos operadores, que representan cerca del 85% del mercado de internet fijo, el valor máximo de reconexión será de \$1.232.

En cambio, muchos operadores pequeños, especialmente aquellos que prestan servicios en municipios intermedios, zonas rurales o mercados locales, realizan una proporción significativamente mayor de reconexiones mediante visitas técnicas al hogar del usuario.

Con base en la información reportada por los propios operadores, la CRC identificó que las reconexiones con desplazamiento representan apenas el 0,18% de los casos en operadores grandes, mientras que en operadores con menos de 30.000 accesos alcanzan el 14,72% de los eventos de reconexión.

Por esta razón, la regulación establece dos topes diferenciados para servicios fijos:

Operadores con 30.000 accesos o más: máximo \$1.232.

Operadores con menos de 30.000 accesos: máximo \$10.269.

La diferenciación busca reflejar los costos reales y eficientes de cada tipo de operación, sin poner en riesgo la sostenibilidad de pequeños proveedores que cumplen un papel importante en la conectividad de regiones apartadas.

Incluso con este tratamiento diferencial, los usuarios de operadores pequeños también se benefician de reducciones significativas. El nuevo tope representa reducciones superiores al 69% frente a los valores que actualmente cobran varios de estos proveedores.

6. ¿Significa esto que los usuarios de operadores pequeños pagarán más?

No necesariamente. El valor de \$10.269 es un **tope máximo**, no una tarifa obligatoria. Los operadores pueden cobrar menos o incluso no cobrar por reconexión. Lo que hace la regulación es impedir que los cobros superen los costos eficientes identificados por la CRC.

7. ¿La CRC prohibió cobrar por reconexión?

No. La regulación no elimina el cobro ni obliga a los operadores a cobrarlo.

Lo que establece es que, cuando exista un cobro por reconexión, este no podrá superar los topes definidos por la CRC.

De hecho, algunos operadores ya ofrecen actualmente reconexión gratuita y podrán seguir haciéndolo.

8. ¿La medida aplica a todos los operadores?

Sí. La regulación aplica a los proveedores de servicios móviles, internet fijo, telefonía fija y televisión por suscripción en todo el país.

No obstante, en servicios fijos el tope máximo es diferenciado según el tamaño del operador: \$1.232 para operadores con 30.000 accesos o más y \$10.269 para los de menos de 30.000 accesos.

9. ¿Los usuarios seguirán teniendo que pagar la factura pendiente?

Sí. La medida no elimina la obligación de pago ni impide la suspensión del servicio por mora.

Lo que cambia es que el valor de la reconexión debe corresponder únicamente al costo real y eficiente de restablecer el servicio.

10. ¿Cuánto tiempo tiene el operador para reconectar el servicio?

Una vez el usuario pague los valores pendientes, el operador deberá restablecer el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

11. ¿Qué costos puede incluir el cobro por reconexión?

Únicamente los costos directamente asociados al proceso de suspensión y posterior restablecimiento del servicio.

La CRC excluyó actividades como:

- Gestión de cobranza.
- Recuperación de cartera.
- Seguimiento comercial a clientes morosos.
- Otros costos propios del negocio que no hacen parte de la reconexión.

12. ¿Cómo calculó la CRC estos valores?

La CRC calculó los topes con base en información reportada por los propios operadores y en los modelos de costos que utiliza desde hace más de una década para regular el sector.

Para hacerlo, identificó cada una de las actividades necesarias para suspender y reconectar un servicio, como verificar el pago, actualizar los sistemas y reactivar la línea o el acceso a internet, y calculó cuánto cuesta realmente realizar esas tareas.

La metodología solo reconoció los costos estrictamente necesarios para restablecer el servicio, excluyendo actividades como la gestión de cobranza o la recuperación de cartera, que hacen parte de la operación normal de las empresas.

En el caso de los servicios fijos, la CRC también tuvo en cuenta que algunos operadores pequeños realizan más reconexiones mediante visitas técnicas al domicilio del usuario, mientras que la mayoría de los operadores grandes realizan estos procesos de forma remota y automatizada.

El resultado son topes que reflejan los costos reales y eficientes de la reconexión, con el objetivo de que los usuarios paguen únicamente lo justo por recuperar su servicio.

13. ¿Por qué se expide esta regulación?

Porque la Ley 2485 de 2025 ordenó a la CRC:

1. Definir cuándo puede cobrarse una reconexión.
2. Establecer topes máximos para ese cobro.
3. Garantizar que los usuarios solo paguen los costos reales y eficientes asociados a la reconexión.

14. ¿Cuándo entra en vigencia?

Los nuevos topes serán obligatorios para todos los operadores a partir del **17 de julio de 2026**.

En una frase

La nueva regulación de la CRC garantiza que cuando un usuario se ponga al día con su factura, el cobro por reconexión, cuando exista, refleje únicamente el costo real de restablecer el servicio y no se convierta en una carga económica adicional.

Datos clave

- Reducción de hasta 97% en cobros de reconexión.
- Tope móvil: \$285.
- Tope fijo (85% del mercado): \$1.232.
- Tope fijo (operadores con menos de 30.000 accesos): \$10.269.
- Entrada en vigencia: 17 de julio de 2026.
- Algunos operadores podrán seguir ofreciendo reconexión gratuita.
- Los usuarios siguen obligados a pagar la factura pendiente para recuperar el servicio.

Cita atribuible

«Con esta regulación, ponerse al día y recuperar el servicio deja de ser una carga adicional: el cobro por reconexión, si existe, reflejará únicamente el costo real y eficiente de reconectar.»

— Felipe Augusto Díaz Suaza, Director Ejecutivo de la CRC

Documento soporte

Resolución CRC No. 8255 de 2026.

Marco legal: Ley 2485 de 2025.

Contacto para prensa

Asesora de Comunicaciones y Prensa – Rocio Quinche

Tel: 3187727976



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