

CSTv-281/2025

Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2025

Doctora

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA

Ciudad

Referencia: comentarios documento de diagnóstico sobre cobros por reconexión en servicios de telecomunicaciones

Respetada doctora Bustamante,

Reciba un cordial saludo desde la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO.

En relación con el documento publicado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) sobre la identificación del problema en las tarifas de reconexión, sus causas, consecuencias y la tarifa propuesta, ponemos a su consideración nuestros comentarios.

- **Frente a la metodología de costos**

El valor que defina la CRC no debería tener como fundamento un modelo de teórico de "empresa eficiente", sino que debe estar en línea con la estructura real de costos de los operadores, de manera que el análisis regulatorio refleje objetivamente el impacto generado y no se afecte la sostenibilidad del servicio.

Aplicar el modelo del operador eficiente al cobro por reconexión es inapropiado, ya que esta es una actividad puntual cuyos costos varían según las condiciones del usuario y los procesos internos de cada operador. Estos costos no son replicables ni estándar, por lo que usar un modelo idealizado subestimaría los costos reales. La reconexión implica actividades complejas que requieren tecnologías diversas y personal calificado, lo cual debe ser reconocido en el análisis regulatorio.

En este sentido, sugerimos reconsiderar la metodología adoptada, de manera que se privilegie un esquema de costos totales en que efectivamente incurren los operadores, construido a partir de la información reportada y validada por las compañías del sector. Esto permitirá aproximarse a valores reales de la industria, reflejando la diversidad tecnológica y

operativa existente, y garantizando que las tarifas resultantes sean proporcionales, objetivas y acordes con los principios de eficiencia y sostenibilidad previstos en la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019 y en caso de ser necesario realizar mesas de trabajo no se pueda obtener mayor contexto e información de la dinámica real de los costos asociados a la suspensión y la reconexión.

- **Frente al árbol de problemas**

Las causas del problema identificadas por la CRC, tales como la asimetría de información, la exclusividad de la reconexión y la interpretación arbitraria de los operadores del criterio de atribución de costos asociados a la reconexión, no tienen en cuenta la realidad de los operadores y hacen suponer un desconocimiento de los principios de información clara y libertad de elección que rigen el Régimen de Protección de Usuarios contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido, la "asimetría de información" que argumenta la CRC como causa es ya abordada por la regulación actual, que garantiza la total transparencia del precio. La normativa vigente obliga a los operadores a informar de manera explícita y visible el valor de la reconexión tanto en el contrato inicial como en cada factura mensual. Por lo tanto, el usuario no desconoce el costo que deberá asumir; al contrario, cuenta con información clara y recurrente que le permite comparar las ofertas comerciales y tomar decisiones informadas, debilitando el argumento de que existe una falla de mercado por falta de información.

La "exclusividad" de la reconexión no implica un cautiverio del usuario, ya que la competencia en el mercado ofrece alternativas reales. Un usuario tiene la libertad de elegir *ex ante* un operador que ofrezca tarifas de reconexión bajas o nulas. En caso de suspensión, la normativa le permite portarse o contratar un nuevo servicio con otro proveedor sin que la deuda existente sea una barrera. Esto demuestra que la competencia del mercado actúa como un mecanismo de control efectivo que limita el supuesto poder monopólico en la transacción de reconexión.

No se puede considerar que existe una interpretación arbitraria, cuando lo que existe, como lo reconoce la misma CRC en su diagnóstico, es una *"falta de lineamientos específicos sobre qué costos pueden ser trasladados a los usuarios vía cobro de reconexión"*.

- **En cuanto a los topes propuestos**

Sea lo primero indicar que el párrafo adicionado al artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 por la Ley 2485 de 2025 señala expresamente respecto que el valor máximo del cobro por reconexión que determine la CRC, *"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.” (negrilla fuera de texto)

Esto obliga a reconocer la cadena de costos económicos que la suspensión genera, muchos de los cuales están siendo excluidos en el documento de formulación.

Si bien la alternativa de solución de la CRC —establecer topes regulados— es la única compatible con el mandato de la Ley 2485 de 2025, los topes propuestos deben reconocer la realidad operativa y la totalidad de las actividades y los costos directamente relacionados con la suspensión y reconexión de los servicios, incluyendo los conceptos que resulten aplicables según las distintas dinámicas y realidades operativas de los operadores.

Los topes establecidos a los cargos de reconexión, tal como están planteados, podrían desconocer los avances alcanzados en materia de regulación sectorial orientada a promover la competencia, garantizar la calidad del servicio y fortalecer la sostenibilidad del sector, sin tener en cuenta los objetivos trazados en la Ley 1978 de 2019, que buscan incentivar la inversión, robustecer la infraestructura y contribuir al cierre de la brecha digital.

Un tope por debajo de los costos reales limita la capacidad de los operadores para cubrir gastos operativos mínimos, generando pérdidas recurrentes en cada proceso de desconexión y reconexión. En el mediano y largo plazo, esta situación puede traducirse en deterioro de la calidad del servicio y en el desincentivo de invertir en zonas rurales o dispersas, donde los costos de atención son naturalmente más altos.

La fijación de un valor uniforme ignora que la reconexión involucra procesos adicionales que difieren en cada operador: gestión de órdenes, configuración de sistemas, soporte al cliente y, en muchos casos, reposición o actualización de equipos. Además, las tecnologías empleadas (cobre, HFC, fibra, satelital, redes mixtas) y las condiciones regionales de operación hacen que los costos sean heterogéneos y no puedan estandarizarse con base en un “operador eficiente” de referencia, pues la forma en que funciona la operación no se limita al uso de sistemas automatizados, también requiere de un despliegue de actividades elaboradas por diferentes áreas y compañías que colaboran de manera transversal en la operación de reconexión.

La tarifa propuesta por la CRC, podría tener efectos adversos en el comportamiento del consumidor al aumentar la propensión a la mora recurrente, al percibir la desconexión/reconexión como un trámite de bajo costo, y desincentivar la asignación de recursos técnicos y humanos a los procesos de reconexión por parte de los operadores.

Establecer una tarifa por debajo de los costos afectaría directamente el derecho a la libertad de empresa y a la iniciativa privada, principios consagrados en el artículo 333 de la Constitución, sumado a poner en riesgo la sostenibilidad del servicio como ya se mencionó.

- **Error al asociar los costos de reconexión a la tarifa del servicio de telecomunicaciones**

La Comisión debe tener presente que los costos asociados al proceso de reconexión no forman parte de la tarifa ordinaria del servicio, sino que se generan exclusivamente cuando existe un incumplimiento contractual del usuario que conduce a la suspensión. Dichos costos corresponden a actividades adicionales, técnicas y administrativas, necesarias para restablecer el servicio, y no deben trasladarse a toda la base de usuarios cumplidos.

Incluir estos costos dentro de la tarifa general constituiría un error conceptual y regulatorio, al crear un esquema de subsidio cruzado regresivo que trasladaría a los usuarios cumplidos los gastos ocasionados por quienes incumplen, en contravía de los principios de eficiencia, responsabilidad y sostenibilidad previstos en la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019.

Adicionalmente, el sector enfrenta un problema estructural de bajo ARPU (Average Revenue Per User), lo cual limita de manera significativa la capacidad de los operadores para cubrir inversiones, modernizar redes y expandir la cobertura. En este contexto, pretender que los costos de reconexión se absorban en la tarifa ordinaria del servicio comprometería aún más la sostenibilidad financiera del sector, erosionando los márgenes de rentabilidad y afectando la calidad percibida por los usuarios.

Por lo tanto, es indispensable que los costos de reconexión sean reconocidos como un cargo independiente y diferenciado de la tarifa del servicio, plenamente justificado en la necesidad de cubrir operaciones extraordinarias derivadas del incumplimiento del usuario, y no como parte de la prestación regular del servicio de telecomunicaciones.

Finalmente, consideramos que la Comisión debe hacer uso del plazo otorgado por el legislador en la Ley 2485 de 2025 para complementar y profundizar en los análisis del presente proyecto y contemplar dentro de la regulación un plazo razonable para que los operadores realicen los ajustes operativos, administrativos y de facturación que permitan aplicar correctamente la nueva regulación.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,



SERGIO VALDÉS BELTRÁN
Director Cámara TIC y TV