

CSTv-042/2026

Bogotá D.C., 09 de febrero de 2026

Doctor

FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA

Ciudad

Referencia: Comentarios al proyecto regulatorio “Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones”

Respetado doctor Díaz,

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

En atención al documento soporte y la propuesta regulatoria del proyecto de la referencia, publicada para comentarios el pasado 26 de diciembre de 2025, nos permitimos formular los siguientes comentarios, con el propósito de contribuir a la construcción de una regulación técnicamente robusta, económicamente sostenible y jurídicamente consistente con el marco constitucional y legal vigente.

1. Consideraciones normativas y alcance del mandato legal

La Ley 2485 de 2025 estableció el marco legal aplicable a la reconexión de servicios de telecomunicaciones suspendidos por falta de pago y asignó a la CRC la definición de un valor máximo de reconexión, bajo un criterio de costos eficientes. La misma ley fijó el marco para establecer dicho valor al señalar que: cuando se habilite el cobro, “este valor corresponderá a los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión”, y, de manera expresa, “el valor por reconexión incluye los costos en que incurran los proveedores... por la suspensión de los servicios”.

En este sentido, la regulación debe tener en cuenta el supuesto normativo aplicable, sin acudir a interpretaciones restrictivas como asumir que la suspensión no genera costos eficientes autónomos o distintos del acto técnico de reconexión, pues esto generaría que los supuestos de hecho y de derecho que sustentan el acto administrativo no correspondan a la realidad o sean incompletos, generando un riesgo de nulidad.

Cuando la Ley hace referencia a la recuperación de costos eficientes se debe tener en cuenta que, en servicios masivos de telecomunicaciones, el evento “suspensión–reconexión” no se agota en la reactivación técnica: implica cargas operativas, administrativas y de sistemas directamente asociadas a la gestión del estado de suspensión

y su levantamiento (trazabilidad, validaciones, normalizaciones intersistemas, atención y gestión operativa del restablecimiento).

Si el modelo económico utilizado para fijar el tope ignora esos costos, el resultado práctico puede equivaler a una prohibición económica de cobro, pese a que la ley prevé un cobro acotado por costos eficientes.

En paralelo, el marco sectorial (Ley 1341 de 2009) reconoce que la política pública y el ordenamiento del sector deben promover inversión, la continuidad y calidad en la prestación del servicio y la sostenibilidad del sector; por tanto, la regulación debe evitar medidas que desconozcan costos eficientes o trasladen costos específicos del evento de mora al conjunto de usuarios, con efectos sobre inversión y calidad.

Por lo tanto, la regulación en materia de reconexión debe enmarcarse en los principios de orientación a costos eficientes, suficiencia económica, sostenibilidad financiera y neutralidad competitiva previstos en la Ley 1341 de 2009, procurando que cualquier tope tarifario refleje de manera objetiva la estructura real de costos asociados a las actividades técnicas, operativas y administrativas requeridas para la suspensión y reconexión del servicio.

Desde esta perspectiva, resulta fundamental que el análisis regulatorio preserve un balance adecuado entre la protección de los derechos de los usuarios y la viabilidad económica del servicio, evitando la introducción de distorsiones que puedan desincentivar la inversión en infraestructura, automatización y desarrollo tecnológico, especialmente en un contexto de alta dependencia tecnológica, volatilidad macroeconómica y necesidad permanente de modernización de redes.

2. Comentarios específicos frente a la propuesta regulatoria y el modelo utilizado

2.1. Impacto del incremento del salario mínimo en el Modelo de Costos y su incidencia en la tarifa de reconexión

Como es de público conocimiento, para el año 2026 el Gobierno Nacional decretó un incremento del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) del veintitrés por ciento (23%), mediante el Decreto 1469 del 29 de diciembre de 2025. De igual forma, el auxilio de transporte, aplicable a los trabajadores con ingresos de hasta dos (2) salarios mínimos, fue incrementado en un veinticuatro coma cinco por ciento (24,5%), conforme al Decreto 1470 del 29 de diciembre de 2025.

Este incremento resulta significativamente superior al aumento general de precios de la economía, medido por el Índice de Precios al Consumidor (IPC), que para el año 2025 fue del cinco coma uno por ciento (5,1%), lo cual implica que el salario mínimo se incrementó en una proporción aproximadamente cuatro coma cinco (4,5) veces superior a la inflación. El salario mínimo constituye una variable transversal para la determinación de múltiples componentes de costo asociados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, tales como la contratación de proveedores, procesos de instalación, operación de call

center, atención en centros de servicio al cliente, fuerza comercial, así como servicios de aseo y vigilancia, entre otros. En consecuencia, un incremento sustancial del salario mínimo genera presiones alcistas directas sobre la estructura de costos de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

No obstante, el Modelo de Costos utilizado como base para la definición de las tarifas reguladas fue elaborado con anterioridad a la expedición de los decretos que establecieron dicho incremento, razón por la cual no incorpora los efectos reales y actualizados derivados de este aumento extraordinario. Esta situación conduce a una subestimación sistemática de los costos operativos, lo que a su vez se traduce en valores regulados artificialmente reducidos y desconectados de la realidad económica del sector.

Por lo anterior, resulta indispensable que la CRC realice un ajuste en el Modelo de Costos utilizado para determinar los costos de reconexión, de manera que las proyecciones reflejen adecuadamente la nueva realidad económica derivada del incremento sustancial del salario mínimo. En particular, se requiere:

- Actualizar el parámetro del salario mínimo incorporando el impacto real del incremento del 23% para 2026.
- Adoptar una metodología de proyección de tráfico basada en series históricas representativas de al menos cuatro (4) años.
- Ajustar la metodología de costeo, superando las limitaciones del enfoque LRIC Puro —que excluye costos comunes— y migrando hacia un esquema TSLRIC+, que permita una asignación más completa y realista de los costos.

En este contexto, resulta particularmente relevante advertir que la subestimación de los costos laborales impacta de manera directa la determinación de la tarifa de reconexión del servicio, en la medida en que esta incorpora actividades que requieren intervención humana, tales como la atención al usuario suspendido, la validación del pago, la gestión operativa para que se logre la recuperación de cartera y reconexión, y, en determinados casos, la ejecución técnica en terreno.

Así, pues, una tarifa de suspensión y reconexión calculada con base en un Modelo de Costos desactualizado frente al incremento del salario mínimo no refleja los costos eficientes reales de dichas actividades, generando distorsiones regulatorias, afectando la sostenibilidad financiera de los PRST y desincentivando la adecuada asignación de recursos humanos y técnicos para la gestión de la reconexión del servicio.

2.2. Consideraciones frente a los topes propuestos

La propuesta regulatoria define un cargo de reconexión que se ubica sustancialmente por debajo del nivel de costos eficientes, esto puede generar distorsiones en los incentivos del mercado y comprometer la sostenibilidad de la prestación del servicio en el mediano y largo plazo.

Esta situación cobra una especial connotación en territorios rurales, zonas dispersas y áreas con baja densidad poblacional, en donde la estructura de costos de prestación del servicio presenta particularidades relevantes frente a los entornos urbanos. En estos contextos, factores como mayores distancias operativas, menor concentración de usuarios, mayores costos logísticos, limitaciones en infraestructura de soporte y mayores exigencias de mantenimiento incrementan de manera estructural el costo unitario del servicio, situaciones que no se ven reflejadas en la propuesta regulatoria.

En consecuencia, la sostenibilidad técnica y financiera de la operación en estas zonas depende en mayor proporción de la adecuada recuperación de los costos asociados a los procesos de suspensión y reconexión, los cuales generan cargas adicionales en términos de recursos humanos, plataformas tecnológicas, procesos operativos, gestión comercial y administración del riesgo operativo.

En este contexto, la fijación de topes tarifarios que no reflejen estas realidades diferenciadas puede generar efectos regresivos sobre la expansión de cobertura, la permanencia de la infraestructura existente y la continuidad del servicio en territorios donde, precisamente, la política pública sectorial busca fortalecer la conectividad y el cierre efectivo de la brecha digital.

Así mismo y de manera general frente a toda la operación, el desconocimiento del costo eficiente asociado a la suspensión y reconexión del servicio de un usuario incumplido y el impedimento para su recuperación, no hace que desaparezca, sino que el operador deberá recurrir a estas dos opciones: I) Asumir las cargas económicas, impactando negativamente su planeación financiera y limitando la disponibilidad de recursos destinados a inversiones estratégicas en automatización de procesos, ciberseguridad, interoperabilidad de sistemas y modernización tecnológica, entre otros, o II) trasladar esos costos implícitamente a la base general de usuarios (vía precios, calidad, capacidad de inversión o costos de atención). Ese desplazamiento erosiona la equidad, pues terminado pagando quien cumple, y distorsiona incentivos, al desdibujar el efecto de corresponsabilidad asociado al cumplimiento de las obligaciones contractuales, favoreciendo la reiteración de eventos de suspensión y posterior reconexión.

Bajo esta perspectiva, resulta técnicamente aconsejable que la eventual definición de límites tarifarios se sustente en información operativa verificable, auditable y metodológicamente robusta, que refleje de manera objetiva el comportamiento de la totalidad del sector, incluyendo pequeños y grandes prestadores y los costos diferenciados para zonas urbanas y rurales. Para tal efecto, el análisis debería incorporar de forma integral la totalidad de los componentes de costo que intervienen en los procesos de suspensión y reconexión del servicio, incluyendo —entre otros— los costos tecnológicos asociados a plataformas y sistemas, los costos administrativos y de soporte, los costos financieros derivados del ciclo de ingresos, así como los costos de gestión operativa, comercial y de atención al usuario que hacen posible la ejecución efectiva de estos procesos.

Lo anterior permitiría asegurar que la medida regulatoria mantenga coherencia con los principios de eficiencia económica, recuperación de costos, sostenibilidad del servicio y promoción de la inversión, contribuyendo a preservar condiciones de competencia equilibradas y a garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

3. Solicitudes concretas

Con fundamento en lo anterior, solicitamos de manera respetuosa a la CRC:

- Realizar un ajuste metodológico (modelo de costos). Incorporar explícitamente, en la construcción del valor máximo, las categorías de costos eficientes “por la suspensión” que contemplen todas las actividades asociadas tanto a la suspensión como a la reconexión, sin reducirlas a la mera operación técnica. Esta inclusión no es opcional, es un mandato legal expreso que debe observarse en la regulación.
- Si la CRC decide excluir alguna categoría de costos por suspensión, solicitamos que sea justificado con evidencia y en línea con lo dispuesto en la Ley 2485 de 2025; evitando interpretaciones restrictivas.
- Ajustar y recalibrar el Modelo de Costos utilizado para determinar los costos de suspensión y reconexión, de manera que las proyecciones reflejen adecuadamente la nueva realidad económica derivada del incremento sustancial del salario mínimo.

La CRC está llamada a armonizar la finalidad protectora de la Ley 2485 de 2025 con su propio parámetro técnico: costos eficientes. Esa armonización exige que el valor máximo no elimine por vía metodológica aquello que el legislador ordenó incluir (“costos... por la suspensión”), y que el acto se motive con suficiencia fáctica y jurídica. En consecuencia, se solicita ajustar el modelo de costos, para asegurar conformidad con la ley, efecto útil del mandato y sostenibilidad del ecosistema de telecomunicaciones.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,



CAMILO SÁNCHEZ ORTEGA
Presidente