

Bogotá, D.C 12 de septiembre de 2025

Señores

Coordinación de Diseño Regulatorio

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC

Calle 59ª Bis No. 5-53 Ed. LINK, Piso 9

Mail: reconexion@crcom.gov.co

Ciudad

**REF: COMENTARIOS DOCUMENTO FORMULACIÓN DEL PROBLEMA
“EVALUACIÓN DE COSTOS PARA LA RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES”**

Respetados Señores,

La **ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES- ASOTIC**, por medio de la presente comunicación, remite a la Comisión de Regulación de Comunicaciones la respuesta a la Consulta Pública del documento de Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones fijas, reiterando su preocupación por el análisis realizado por el regulador que lleva a presentar unos valores que no representan la realidad de los costos en que incurren los PRST afiliados a ASOTIC, durante el proceso de reconexión.

En virtud de lo anterior, presentamos respuesta a la consulta y así mismo, remitimos para consideración los análisis realizados al interior de ASOTIC, que permiten concluir la necesidad de nueva revisión por parte de la CRC.

I. RESPUESTA CONSULTA PÚBLICA

- 1. En cuanto al problema identificado «Existencia de cobros por reconexión del servicio de telecomunicaciones que no corresponden estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión»**

- 1.1 ¿Está de acuerdo con el problema identificado en este documento?
En caso de no estar de acuerdo, justifique sus motivos, aporte**

evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias.

RTA:

Desde ASOTIC consideramos que el problema, tal como está planteado, es incompleto y puede generar una interpretación reduccionista de la realidad operativa de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, en especial de los pequeños y medianos.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, en muchos casos, la operación de reconexión no se limita a una acción técnica puntual, sino que involucra procesos administrativos, de gestión de sistemas y de procesos en terreno indispensables para restablecer efectivamente el servicio al usuario. Estos procesos implican costos reales que no siempre pueden automatizarse, particularmente para operadores regionales.

Así, limitar la definición del problema a la existencia de “cobros no estrictamente asociados” invisibiliza las diferencias estructurales del sector y puede derivar en una regulación que afecte desproporcionadamente a los operadores medianos y pequeños, poniendo en riesgo la sostenibilidad de su operación y, con ello, la continuidad del servicio en regiones apartadas.

En línea con lo anterior, debe tomarse en consideración que el proyecto de la CRC sobre las tarifas de reconexión en la forma como ha sido planteado, afecta igualmente de manera directa y negativa la contraprestación periódica única de que tratan los artículos 10 y 36 de la Ley 1341 de 2009 que financia al Fondo Único de TIC (FUTIC). La propuesta de la CRC, en su afán de regular un costo específico, socava activamente la principal fuente de financiación que tiene el MinTIC para cerrar la brecha digital en el país.

La Resolución 05635 de 2024 del MinTIC es clara: la contraprestación periódica única se calcula como el 1.9% sobre los ingresos brutos de los proveedores por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. La clave está en la definición de "ingresos brutos". Este concepto incluye toda remuneración que un operador recibe de sus usuarios, lo que abarca:

- Cargos fijos mensuales.
- Cobros por consumo (datos, voz).
- Y, crucialmente, cobros por servicios adicionales como la reconexión.

El proyecto de la CRC busca reducir drásticamente las tarifas de reconexión, olvidando todos los costos involucrados en este proceso, lo que, por definición,

reduce los ingresos brutos totales de los operadores. Al disminuir esta base gravable, el monto final que los operadores deben pagar al FUTIC también disminuye. En fórmula simple: **(Ingresos por tarifas mensuales + Ingresos por reconexión + Otros) * 1.9% = Aporte al FUTIC**. Si los "Ingresos por reconexión" se reducen masivamente, el "Aporte al FUTIC" también lo hace.

Basado en los propios documentos de la CRC, podemos estimar el impacto financiero:

Ingresos por Reconexión en 2023 (según la CRC):

- Servicios Fijos: \$175.650 millones
- Servicios Móviles: \$82.000 millones
- Total Ingresos Brutos por Reconexión: \$257.650 millones
- Aporte al FUTIC Derivado de la Reconexión (con la tarifa actual del 1.9%):
⇒ $\$257.650.000.000 * 0.019 = \$4.895.350.000$

Esto significa que, bajo el esquema actual, los cobros por reconexión generan cerca de \$4.9 mil millones de pesos anuales para el Fondo Único de TIC. Una reducción drástica en las tarifas de reconexión, como la que propone la CRC, podría eliminar casi por completo esta fuente de financiación para los proyectos de conectividad social del país.

La Resolución 05635 de 2024 expone con gran detalle la difícil situación financiera del FUTIC. Menciona un "faltante cercano a los \$1,6 billones", una "caída en los ingresos de los operadores" y una "ralentización de la actividad del sector". Por estas razones, el Ministerio concluye que es imposible reducir la contraprestación del 1.9% y que debe mantenerse para no desfinanciar los proyectos de cierre de brecha digital.

Mientras el MinTIC lucha por mantener a flote la financiación del FUTIC, la CRC promueve un proyecto que deliberadamente reduce la base de ingresos sobre la cual se calcula esa financiación. Es una política pública que trabaja en contra de sí misma.

¿Cómo puede la CRC justificar una medida que, para generar un ahorro mínimo a un subconjunto de usuarios que han incumplido sus pagos, le quita miles de millones de pesos al fondo destinado a conectar a los colombianos más vulnerables en zonas rurales y apartadas?

La CRC actúa con una visión de túnel, enfocándose en un solo árbol esto es la tarifa de reconexión, mientras ignora el incendio que su medida provoca en el

bosque, entiéndase la financiación de la política nacional de conectividad. Su propuesta no solo nos afecta a los pequeños, medianos y grandes operadores, sino que perjudica el esfuerzo del Gobierno Nacional por cerrar la brecha digital. Es una medida regresiva que, en su intento de proteger a unos pocos, que valga la pena señalar han incumplido un deber, perjudica el interés superior de conectar a todo el país.

1.2 Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre tales causas y el problema definido.

RTA:

Consideramos que el diagnóstico presentado por la CRC, parte de una premisa incorrecta y, por lo tanto, las causas que identifica son una simplificación que no captura la complejidad del problema real. El documento define el problema como la existencia de cobros que ***"no corresponden estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión"***, **sin embargo, el análisis de las causas falla al interpretar de manera excesivamente restrictiva que constituye un "costo asociado"**.

La CRC califica la exclusividad técnica para reconectar a un usuario como un "monopolio" o una falla de mercado, no obstante, es de precisar que no se trata de una falla de mercado, sino de una consecuencia inherente y necesaria de la naturaleza del servicio. Es técnica y contractualmente imposible que un tercero reconecte a un usuario a la red de su proveedor original. La verdadera competencia no ocurre en el momento de la reconexión, sino en el momento de la contratación del servicio. El usuario, al elegir un proveedor, evalúa un paquete completo de condiciones, precios y servicios, incluidos los cobros por gestiones futuras como la reconexión, las cuales son informadas de manera transparente en el contrato.

En lo que tiene que ver con la "Asimetría de información", no estamos de acuerdo con el argumento de que los usuarios desconocen los procesos y costos reales, teniendo en cuenta que los operadores cumplen con la regulación al informar de manera explícita el valor de la reconexión en los contratos y en sus páginas web.

Sobre lo potenciales vacíos regulatorios, la CRC reconoce que actualmente la regulación del cobro por reconexión incorpora un "regla de conducta obligatoria",

según la cual el valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión, no obstante, la CRC en cumplimiento del mandato de la Ley 2485 de 2025, está desconociendo costos "indirectos" que son una consecuencia directa e ineludible del incumplimiento del usuario. **El proceso no es solo la acción técnica de reconectar; es toda la cadena de gestión que se activa desde el momento en que un pago no se realiza y los procesos en terreno que se requieren para las actividades de suspensión y reconexión para operadores regionales.**

El análisis de la CRC es impreciso al aislar la actividad de "reconexión" del proceso que la origina: la falta de pago. Las causas presentadas por la CRC no reconocen que el cobro por reconexión no busca remunerar un simple "clic", sino recuperar una parte de los costos y mitigar el riesgo asociado a todo el ciclo de la mora. El cobro por reconexión funciona como un desincentivo a la morosidad. Si el costo de reconectar es nulo o simbólico, se debilita el incentivo para el pago oportuno, lo que podría aumentar los niveles generales de morosidad.

Desde ASOTIC estamos de acuerdo con que los cobros deben estar justificados, pero no estamos de acuerdo con la limitación a "costo directo" que utiliza la CRC, al no reconocer todos los costos asociados a la reconexión. Las causas presentadas en el documento son una visión parcial que no tiene en cuenta la realidad económica y operativa de la gestión de la mora. El problema no es que los operadores apliquen a su "libre arbitrio" un criterio, sino que aplican un criterio de negocio que reconoce los costos implicados en los procesos de suspensión y reconexión, y que la reconexión es la culminación de un proceso iniciado por el impago del usuario.

Por lo anterior, consideramos que el análisis realizado por la CRC no recoge los postulados de la Ley 2485 cuando expresamente señaló:

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. (...).

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." (Negrilla y subraya fuera de texto).*

Como se observa, la Ley es clara en señalar la competencia de la CRC para determinar eventos donde se pueda aplicar el cobro por reconexión correspondiendo dicho valor a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar dicho procedimiento.

1.3 Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

RTA:

En el análisis realizado por la CRC, es necesario reconocer la reconexión como un instrumento de gestión de riesgo basado en el principio de causalidad. El acto de no pagar a tiempo por parte de un usuario desencadena una cascada de costos y riesgos operativos para el proveedor que van mucho más allá de las actividades listadas por la CRC. La morosidad genera costos administrativos significativos en gestión de cartera, costos financieros por la provisión de cartera vencida y costos de capital de trabajo. El principio de causalidad dicta que el agente que genera el costo debe ser quien lo asuma. La tarifa de reconexión es el mecanismo directo para asignar este "costo de la morosidad" al usuario que lo causó.

El valor de reconexión de \$871 pesos para servicios fijos, tal y como se discute más adelante, por un lado, es un valor que no reconoce los costos en que incurren los operadores pequeños y medianos, y adicionalmente este valor elimina cualquier consecuencia económica real por el no pago oportuno para los usuarios. Se convierte en un incentivo perverso para retrasar el pago, ya que el costo de ser reconectado es insignificante. Esto podría llevar a un aumento generalizado en los índices de morosidad, lo que a su vez incrementaría los costos operativos de gestión de cartera para los operadores.

1.4 Dentro de las causas que tienen una relación directa con el problema a ser abordado se identificó (Subsección 1.6.1.1) un conjunto de

causas asociadas a fallas de mercado (i) Exclusividad de la reconexión, (ii) Asimetría de información, (iii) Incertidumbre del usuario respecto del futuro. A la luz de lo previsto en el artículo 2.1.12.1. del RPU en materia de reconexión y la Ley de Reconexión de Servicios, recientemente promulgada, qué modificaciones introduciría a dicha regulación.

Temática a modificar	Justificación	Redacción propuesta	Causa a atender
Costos asociados	Reiteramos la necesidad de reconocer “todos los costos asociados” a la suspensión y reconexión	N/A	Ausencia de lineamientos normativos actualizados y explícitos sobre los costos trasladables al usuario en el cobro por reconexión.
Cobros de reconexión en servicios empaquetados	Más que una temática a modificar, se debe garantizar que “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” de acuerdo con lo definido en el Art. 2.1.12.1	Mantener la redacción actual: “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”	Potenciales vacíos normativos

- 1.5 **Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre el problema definido y las consecuencias descritas.**

RTA:

La CRC argumenta que los cobros de reconexión, al ser "elevados", actúan como una barrera regresiva que restringe el acceso a los servicios, especialmente para los hogares de menores ingresos. Es de reiterar que el costo de reconexión no es la causa de la restricción; es una consecuencia del incumplimiento en el pago. Los costos asociados a la gestión de la morosidad son reales e inevitables para los operadores.

Respecto a la pérdida de bienestar del usuario, la CRC argumenta dos factores interrelacionados: “la inexistencia de competencia en la actividad de reconexión y la alta inelasticidad-precio de la demanda derivada de esta exclusividad”, frente a lo cual reiteramos que la “inexistencia” de competencia de reconexión es una consecuencia inherente y necesaria de la naturaleza del servicio. Es técnica y contractualmente imposible que un tercero reconecte a un usuario a la red de su proveedor original. La verdadera competencia no ocurre en el momento de la reconexión, sino en el momento de la contratación del servicio, por lo que consideramos que en este punto existe una falla interpretativa del regulador.

Y en lo que tiene que ver con la inelasticidad del precio a la demanda señalada por la CRC, está no se puede ver desde una relación netamente económica, esto teniendo en cuenta la definición de demanda inelástica “*Demanda que responde un tanto, pero no en forma considerable, ante los cambios en el precio*”¹, dado que la reconexión no es un servicio que el usuario esté dispuesto a adquirir a un precio definido y que si este precio “valor por reconexión” varía, el usuario sigue adquiriendo el mismo servicio, sino que es un valor que debe asumir por el no pago de los servicio y no depende de su disposición a pagar o no.

- 1.6 **Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

RTA:

¹ Case, K.; Fair, R. (2012). Principios de microeconomía. Capítulo 5

La propuesta de la CRC, al establecer topes tarifarios que no reconocen la estructura de costos reales de los pequeños y medianos operadores, generará un impacto financiero directo y negativo en estos proveedores. Y al tener que asumir esos costos, conllevará a desincentivos para invertir en la expansión y modernización de las redes. Un sector financieramente debilitado por una regulación que no reconoce los costos reales del negocio es un sector que invierte menos, innova menos y, a largo plazo, se afecta la calidad del servicio.

Al eliminar la función de desincentivo de la tarifa de reconexión, es previsible que los índices de morosidad aumenten. Un mayor número de usuarios retrasará sus pagos al percibir que la consecuencia económica es insignificante. Esto se traduce directamente en un aumento de los gastos operativos de los operadores. Se necesitarán más recursos (personal, sistemas, comunicaciones) para gestionar una cartera de cobranza más grande y compleja.

La combinación de mayores gastos operativos y la pérdida de los ingresos por reconexión (que, como hemos argumentado, compensan costos reales) conduce a una erosión directa de los márgenes de rentabilidad del negocio. El flujo de caja de las compañías se verá afectado, no solo por la reducción de ingresos, sino por la ralentización del ciclo de recaudo.

1.7 Frente al conjunto de alternativas, ¿Adicionaría alguna otra que tenga la aptitud de resolver el problema identificado? En caso afirmativo, por favor indicarla y justifique de qué manera dicha alternativa sería compatible con el mandato establecido en el artículo 2° de la Ley 2485 de 2025.

RTA:

De acuerdo con lo manifestado por la CRC, es evidente que la alternativa propuesta de “establecer un tope tarifario” es planteada de conformidad con lo dispuesto en Ley de Reconexión de Servicios de Telecomunicaciones – Ley 2485 de 2025. No obstante, reiteramos que la misma Ley reconoce la necesidad de reconocer todos los ***“...costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión.”***

Así, es necesario que la CRC garantice que estos deben corresponder a todos los costos asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar los eventos de reconexión, como expresamente lo señala la Ley.

Solicitamos que el criterio de “únicamente los costos estrictamente asociados al restablecimiento del servicio” se aplique con flexibilidad, reconociendo que la

gestión de reconexión involucra procesos administrativos, tecnológicos y operativos que no siempre pueden ser aislados de forma directa. En este sentido, los costos que asumen los pequeños y medianos operadores no se limitan de manera exclusiva a las actividades puntuales señaladas por la CRC en Cuadro 6 del documento en comento.

En la práctica, los costos de estos operadores están asociados principalmente a aspectos administrativos y operativos de carácter general, los cuales no pueden desagregarse fácilmente para ajustarlos a cada una de las actividades definidas por la CRC, que de acuerdo con lo señalado por la Comisión se representan en costos indirectos. De hecho, dichos costos se encuentran enmarcados, en mayor medida, en actividades que no corresponden de forma exclusiva al proceso de corte y reconexión del servicio, pero que son necesarios y están asociados a la operación de reconexión.

Proponemos que la CRC considere un esquema diferencial de costos de reconexión según tamaño del operador y nivel de automatización de sus procesos. Para operadores pequeños y medianos, muchos procesos no se encuentran totalmente automatizados, por lo que excluir estos costos invisibiliza cargas reales en las que incurren estos agentes. En la práctica persisten situaciones híbridas: aun en redes con capacidad de gestión remota, se requieren desplazamientos o actividades manuales adicionales (p. ej., verificación en campo de equipos del cliente). Por lo que es necesario que la CRC evite una clasificación rígida “física vs. remota” y adopte una categoría intermedia para reflejar estos casos. Así, es necesario garantizar que cualquier metodología de costos reconozca la realidad operativa de los PRST regionales que cumplen un papel esencial en el cierre de brecha digital.

De otra parte, es necesario establecer un mecanismo de transición regulatoria, que permita a los operadores pequeños y medianos adecuar sus procesos antes de la entrada en vigor de la medida.

En lo que tiene que ver con la estimación del tope tarifario, la CRC utiliza el modelo bottom-up a través de nuevos módulos de «Suspensión y reconexión» incorporados a los modelos Empresa Eficiente Fija. Frente a este punto, desde ASOTIC tenemos las siguientes observaciones:

De acuerdo con el documento de formulación del problema, la CRC indica que dentro de las actividades de Suspensión técnica y administrativa y Reconexión técnica está “Sólo en los casos que aplique ejecutar suspensión de servicio en terreno” (Pág. 42), no obstante, revisando el Excel Anexo “*Modelo Empresa Eficiente Móvil -Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*”, **este**

ítem no es contemplado en los cálculos realizado por la Comisión, solo se relacionan procesos de “uso de tecnologías de información”.

Reiteramos que, para operadores pequeños y medianos, muchos procesos de soporte técnico no se encuentran totalmente automatizados, sino que se requieren servicios en terreno, por lo que no se estarían reconociendo las cargas reales en las que incurren estos operadores. **De acuerdo con valores estimados, el 70% de los costos de suspensión y reconexión están relacionados con “Suspensión y reconexión en terreno”** (Anexo Excel)

Por otro lado, el ejercicio de revisión del modelo de empresa eficiente, no se puede llevar a cabo teniendo cuenta que muchos de los valores contemplados en el Anexo, son valores fijos lo que no permite identificar y validar el cálculo de dichos valores, tal es el caso de los “Costos de Transacciones –TI”.

El valor resultado del modelo de \$871 para el cobro de la suspensión y reconexión de servicios fijos, es un valor subestimado que no refleja los costos reales que asumen los operadores, y específicamente aquellos operadores regionales de tamaño pequeño y mediano, esto en concordancia con lo expresado en la respuesta del numeral 1.9.

De otra parte, se observa que en el Anexo Excel del Modelo de Empresa Eficiente, la CRC presenta dos valores de acuerdo con el número de red de acceso:

Costo de Una red de Acceso	\$	870,4
Costo con dos redes de Acceso Independientes, mismo lugar geográfico	\$	1.549,0

En este sentido, la definición del tope tarifario, en mandato de la Ley 2485, debe aplicar para la reconexión de servicios individuales como para servicios empaquetados, esto en concordancia con el artículo 2.1.12.1 que establece que *“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.*

- 1.8 **¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos, indicando la razón que tendría para ser incluidos.**

RTA:

Si, en las asociaciones hace falta ASOTIC, en donde sus operadores con presencia en la región por más de 30 años, que conocemos las necesidades de las zonas apartadas de nuestro país quienes pueden tener un impacto alto con las medidas que defina la CRC.

Así mismo, consideramos que es necesario impulsar medidas diferenciales para los pequeños y medianos operadores, medidas sobre costos, que se reconozcan las particularidades de estos proveedores.

1.9 ¿Qué actividades adicionales directamente relacionadas con la operación de reconexión de servicios de telecomunicaciones deberían estar consideradas dentro del cálculo de tarifas tope para esta operación?

RTA:

Reiteramos que es necesario que la CRC tengan en cuenta las actividades operativas de gestión humana, procesos en terreno y de sistemas especializados que son una consecuencia directa e ineludible del incumplimiento del usuario. El modelo de la CRC asume que el proceso es un flujo silencioso de datos entre sistemas, lo cual no es real. La suspensión de un servicio es uno de los principales motivos de contacto del cliente hacia el operador:

- Atención de consultas y reclamos en call center, centros de atención presencial generados por la suspensión. En el momento en que un usuario es suspendido, se genera un pico de interacciones: llamadas para preguntar por qué se suspendió el servicio, cómo se puede pagar, para informar que ya se realizó el pago, o para reclamar por una suspensión considerada injusta. Estas interacciones consumen un tiempo significativo de agentes de servicio al cliente, cuyos costos de remuneración, infraestructura y sistemas son un costo directo y perfectamente medible, causado exclusivamente por el proceso de suspensión-reconexión. El modelo de la CRC ignora por completo este costo operativo, que es uno de los más significativos de todo el proceso. Esta actividad puede clasificarse como: *“atención de consultas y reclamos en call center, centros de atención presencial generados por la suspensión.”*
- El "Aviso previo de Suspensión" que define la CRC no es solo una notificación. La gestión de la mora es un proceso operativo mucho más robusto. Una vez vencida la factura y antes de la suspensión, no se envía un único "aviso". Se despliega un conjunto de actividades operativas: múltiples intentos de contacto

a través de diferentes canales como SMS, llamadas de agentes de cobranza, mensajes a través de WhatsApp, segmentación de la cartera para definir estrategias de cobro, y la actualización de los estados del cliente en los módulos de riesgo. Estas no son actividades de facturación general; son operaciones de cobranza específicas y adicionales, activadas por el no pago del usuario. Son, por tanto, costos directamente asociados al proceso que culmina en la suspensión y eventual reconexión. Es decir, la actividad consiste en la *“ejecución de un ciclo de gestión de cobranza intensiva posterior al vencimiento de la factura de pago”*.

- La CRC incluye una actividad genérica de "Capturar Pagos", asumiendo que es un proceso estándar y automatizado. La realidad es más compleja. Los pagos de clientes en mora a menudo se realizan "a último minuto", a través de corresponsales bancarios con tiempos de reporte variables, o por montos que no coinciden exactamente con la deuda. Esto requiere procesos de reconciliación que a menudo no son automáticos y que necesitan la intervención de personal administrativo para verificar el pago y autorizar la activación de la reconexión en el sistema. Este esfuerzo administrativo adicional es un costo operativo directo del proceso.
- El modelo de la CRC prorratea los costos de los sistemas de TI, pero no reconoce el costo de los módulos especializados. Algunos operadores miembros de ASOTIC invierten en plataformas y módulos de software diseñados específicamente para gestionar el ciclo de vida de la mora: desde la segmentación de la cartera y la automatización de las comunicaciones de cobro hasta la ejecución de las órdenes de suspensión y reconexión. El costo de estas herramientas especializadas no es un costo general de TI; es una inversión directamente atribuible a la necesidad de gestionar el proceso de impago.
- Reiteramos la necesidad de incluir aquellos costos que están relacionados con el proceso en terreno, tal y como lo indica la CRC “Sólo en los casos que aplique ejecutar suspensión de servicio en terreno” (Pág. 42). Que de acuerdo con lo identificados por nuestros Operadores pueden ser:
 - Costos de servicio técnico
 - Costos de servicio de transporte
 - Costos de materiales
 - Gastos de administración

1.10 ¿Qué mecanismos o herramientas considera que debería incluir la regulación para que los usuarios puedan verificar la justificación de los cobros por reconexión aplicados por los operadores?

RTA:

La justificación de los cobros por reconexión ya está contemplada en el artículo 2.1.12.1, que es el no pago oportuno de los servicios “*En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador.*” Así mismo, el usuario desde el inicio de la relación contractual cuenta con información clara y precisa sobre el cobro por reconexión, dado que, en el contrato, de conformidad con el modelo de contrato único convergente de servicios fijos y móviles pospago, está definido el campo de “Cobro por Reconexión del Servicio” en donde se le informa el costo de reconexión en caso de suspensión del servicio por mora en el pago.

1.11 ¿Considera que las medidas diferenciales deberían estar orientadas a que los municipios pequeños puedan cobrar mayores tarifas por la reconexión? Desde la perspectiva del operador ¿Cuál sería el efecto esperado en el nivel de cartera tendiendo en consideración el nivel de ingresos de los usuarios atendidos?

RTA:

Desde una perspectiva de costos operativos, hay una justificación técnica y económica sólida para que los operadores puedan aplicar tarifas de reconexión diferenciadas en municipios pequeños, rurales y apartados o según su capacidad de operación. Establecer un tope regulatorio uniforme podría generar un efecto regresivo sobre pequeños y medianos operadores, cuya estructura de costos es distinta a la de grandes operadores con mayor eficiencia por economías de escala. Y desde el punto de vista técnico y tecnológico, como se ha señalado estos operadores no tienen todos los procesos automatizados y que requiere trabajo en terreno para las actividades de suspensión y reconexión, que genera unos mayores costos.

Una tarifa de reconexión más alta, incluso en un entorno de bajos ingresos, podría generar un desincentivo al no pago. El usuario, al percibir que el costo de ser desconectado es considerable en relación con sus ingresos, puede priorizar el pago oportuno del servicio. Esto podría llevar a una reducción en el número de usuarios que entran en mora y, por ende, a una mejora de la cartera en esas regiones. En

todo caso, el objetivo no es cobrar más reconexiones, sino realizar menos suspensiones y con cobros que atiendan razonabilidad técnica y operativa.

Así, si la tarifa de reconexión es percibida como inalcanzable para un usuario de bajos ingresos que ya ha caído en mora, el resultado puede ser el opuesto. El usuario, al verse incapaz de pagar tanto la deuda original como el elevado costo de reconexión, puede optar por abandonar la deuda por completo, por lo que el operador puede perder no solo el ingreso de la reconexión, sino que la deuda original pasa a ser de difícil o imposible recuperación, aumentando la cartera castigada.

En conclusión, este es un ejercicio de ponderación y debe reflejar los costos reales de las operaciones.

2. En cuanto a la evaluación de medidas diferenciales para para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan menos de treinta mil (30.000) accesos de acuerdo a lo previsto en el primer inciso del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019.

2.1 Específicamente en qué condiciones considera justificable la inclusión de excepciones o medidas diferenciables a la regulación de una tarifa tope para la reconexión de servicios?

RTA:

El modelo de la CRC para calcular los topes se basa en un "operador eficiente" que, en la práctica, es un operador con procesos automatizados y no reconoce las actividades de suspensión y reconexión en terreno. Las condiciones que justifican un trato diferencial son aquellas en las que un operador de menor tamaño en el mercado no puede, de manera razonable, replicar ese modelo de eficiencia en Colombia, dado que no le permite recuperar todos los costos asociados a la suspensión y reconexión.

Un tope único nacional asume, que el costo de cualquier gestión es el mismo en una capital densamente poblada que en un municipio rural y disperso. En zonas de baja densidad, los costos logísticos, la falta de economías de escala y la menor disponibilidad de infraestructura de soporte incrementan objetivamente el costo unitario de cualquier operación, incluida la reconexión especialmente si requiere intervención física y la gestión de cartera.

2.2 ¿A qué variables o circunstancias debería estar condicionada la inclusión de excepciones o medidas diferenciables a la inclusión de tarifa tope para la reconexión de servicios? Por ejemplo: tecnologías en desuso, usuarios apartados, municipios pequeños, etc.

RTA:

Los costos de reconexión deben reflejar los costos reales de las operaciones, por tanto, si un operador pequeño o mediano tiene procesos que aún demandan visitas en terreno y actividades operativas no consideradas por la CRC, estos factores deben tomarse en consideración para que el valor a cobrar por reconexión se traduzca en el costo real de las actividades técnicas y operativas que dicho proceso demanda, independientemente si son tecnologías en desuso o prestadores en municipios pequeños.

Con lo anterior, dejamos presentadas nuestras respuestas a la Consulta, esperando que los puntos señalados puedan aportar al proceso que se adelanta por parte de la Comisión.

Anexamos al final de este escrito, un ejercicio de costos unitarios realizado al interior de nuestra agremiación, que permite apreciar los costos actuales y el impacto que se genera con un valor propuesto de \$870 que al descontar el pago de contraprestaciones del 1,9 para Mintic, el pago para el regulador y el costo de la factura electrónica, se traduce en una cifra irrisoria que en nada refleja los reales costos asociados al proceso de reconexión, aspectos que como indicamos esperamos sirvan de insumo para la discusión regulatoria.

Agradecemos la oportunidad de participación que se brinda y quedamos atentos para procurar cualquier complemento que se requiera.

Cordial saludo,



GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidenta ASOTIC



ANEXO 1

Actividad	ítem	Descripción Ítem	Servicio o paquete de servicios	Costo unitario en pesos colombianos	Tecnología del cable
Notificación de suspensión	Aviso previo a la suspensión del cliente	Aviso al cliente (IVR, Call Center, Email, SMS)	Internet - Combo - Televisión	\$ 430,00	FTTH - HFC
Suspensión técnica y administrativa	Recolección de información del cliente en sistemas	Datawarehouse - Administración de Información	Internet - Combo - Televisión	\$ 134,86	FTTH - HFC
	Control de saldos en sistemas de CRM	Gestión de Relación con el Cliente - CRM	Internet - Combo - Televisión	\$ 32,72	FTTH - HFC
	Registro en sistemas de billing- facturación y recaudación	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Internet - Combo - Televisión	\$ 87,45	FTTH - HFC
	Ejecución de la suspensión de servicio en el CORE	Activación Conmutación & Workflow de Provisión	Internet - Combo - Televisión	\$ 31,54	FTTH - HFC
	Suspensión en terreno (cuando aplique)		Televisión	\$ 6.257,96	HFC
Verificación de pago	Control y captura del pago en sistemas de facturación	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Internet - Combo - Televisión	\$ 1.072,74	FTTH - HFC



Actualización administrativa	Actualización en sistema de gestión de relación con cliente (CRM)	Gestión de Relación con el Cliente - CRM	Internet - Combo - Televisión	\$ 32,72	FTTH - HFC
Reconexión técnica	Aprobación de reconexión técnica		Internet - Combo - Televisión	\$ 200,00	FTTH - HFC
	Ejecución de reconexión en el CORE	Activación Conmutación & Workflow de Provisión	Internet - Combo - Televisión	\$ 56,00	FTTH - HFC
	Reconexión en terreno (cuando aplique)	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Televisión	\$ 16.750,00	HFC
	Incluir y Activar Cobro en Facturación	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Internet - Combo - Televisión	\$ 92,00	FTTH - HFC
Validación técnica	Ejecución de prueba de validación técnica	Inventario de Red & Housing & Planta Externa	Internet - Combo - Televisión	\$ 9.200,00	FTTH - HFC
	Ejecución de prueba de validación técnica	Gestión de Órdenes	Internet - Combo - Televisión	\$ 50,00	FTTH - HFC
IMPUESTOS	DIAN, ICA, MINTIC, CRC			\$ 880,00	
				\$ 35.308,00	



ANEXO 2

Actividad	ítem	Descripción Ítem	Servicio o paquete de servicios	Costo unitario en pesos colombianos	Tecnología del cable
Notificación de suspensión	Aviso previo a la suspensión del cliente	Aviso al cliente (IVR, Call Center, Email, SMS)	Internet - Combo - Televisión	\$ 470,00	FTTH - HFC
Suspensión técnica y administrativa	Recolección de información del cliente en sistemas	Datawarehouse - Administración de Información	Internet - Combo - Televisión	\$ 157,14	FTTH - HFC
	Control de saldos en sistemas de CRM	Gestión de Relación con el Cliente - CRM	Internet - Combo - Televisión	\$ 38,13	FTTH - HFC
	Registro en sistemas de billing- facturación y recaudación	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Internet - Combo - Televisión	\$ 101,90	FTTH - HFC
	Ejecución de la suspensión de servicio en el CORE	Activación Conmutación & Workflow de Provisión	Internet - Combo - Televisión	\$ 36,76	FTTH - HFC
	Suspensión en terreno (cuando aplique)		Televisión	\$ 7.292,00	HFC



Verificación de pago	Control y captura del pago en sistemas de facturación	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Internet - Combo - Televisión	\$ 1.250,00	FTTH - HFC
Actualización administrativa	Actualización en sistema de gestión de relación con cliente (CRM)	Gestión de Relación con el Cliente - CRM	Internet - Combo - Televisión	\$ 38,13	FTTH - HFC
Reconexión técnica	Aprobación de reconexión técnica		Internet - Combo - Televisión	\$ 118,26	FTTH - HFC
	Ejecución de reconexión en el CORE	Activación Conmutación & Workflow de Provisión	Internet - Combo - Televisión	\$ 36,76	FTTH - HFC
	Reconexión en terreno (cuando aplique)	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Televisión	\$ 15.170,00	HFC
	Incluir y Activar Cobro en Facturación	Billing - Facturación y Recaudación de Clientes	Internet - Combo - Televisión	\$ 101,90	FTTH - HFC
Validación técnica	Ejecución de prueba de validación técnica	Inventario de Red & Housing & Planta Externa	Internet - Combo - Televisión	\$ 8.268,00	FTTH - HFC
	Ejecución de prueba de validación técnica	Gestión de Órdenes	Internet - Combo - Televisión	\$ 37,51	FTTH - HFC
			TOTAL	\$ 33.116,48	



COSTOS NO INCLUIDOS POR LA CRC

Actividad/recurso	Descripción	Servicio o paquete de servicios	Costo unitario por reconexión en pesos colombianos
Vehículo tipo camioneta, carry o campero	Corresponde a los medios de transporte necesarios para el desplazamiento del personal técnico encargado de ejecutar la labor de reconexión y el trasporte de los materiales utilizados para tal fin	Solo Televisión (HFC), Combo televisión mas internet (HFC).	\$ 3.240
Alquiler moto	Corresponde al recurso necesario de trasporte para el personal técnico encargado de ejecutar la labor de reconexión.	Solo Televisión (HFC), Combo televisión más internet (HFC).	1.750
		TOTAL	\$ 4.990,00
		COSTO TOTAL	\$ 38.106,48