

Bogotá, D.C 09 de febrero de 2026

Señores

Coordinación de Diseño Regulatorio

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC

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

Mail: reconexion@crcom.gov.co

Ciudad

***REF: COMENTARIOS PROPUESTA REGULATORIA “DEFINICIÓN DE
TOPES A LOS COBROS POR 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 los comentarios a la propuesta regulatoria que busca definir topes a los cobros por reconexión de servicios de telecomunicaciones. Entendemos que la CRC adelanta el presente proyecto en cumplimiento de la Ley 2485 de 2025, y tiene como propósito de evaluar si los cobros por concepto de corte y reconexión de los servicios móviles y fijos que realizan los operadores se corresponden efectivamente con los costos asociados a las actividades que soportan directamente dichas operaciones. Lo anterior con el objeto de definir los eventos en los que procede dicho cobro y establecer valores máximos con base en costos eficientes.

Una vez revisada la propuesta, reiteramos la preocupación por el análisis realizado por el regulador que lleva a presentar unos valores que no representan, ni reflejan la realidad de los costos en que incurren los PRST, particularmente los pequeños y medianos operadores, durante el proceso de reconexión, así mismo, preocupa que el tope propuesto para reconexión, particularmente en servicios fijos, **no reconoce adecuadamente la realidad**



Asotic

de costos de los operadores regionales, de PRST medianos y pequeños que atienden zonas de baja densidad poblacional y/o de difícil acceso. Lo

anterior, en la práctica, convierte el valor regulado en un tope **insuficiente** para cubrir los costos eficientes y causalmente vinculados a la operación integral de suspensión y posterior restablecimiento del servicio, tal como lo exige el propio enfoque regulatorio de la CRC sobre costos “eficientes, directos y operativos” asociados al proceso.

A continuación, presentamos nuestras observaciones a la propuesta regulatoria:

I. COMENTARIOS GENERALES

1.1. **El Regulador desconoce los costos reales del proceso, generando un impacto financiero directo y negativo en pequeños y medianos PRST.**

En la discusión del mandato de la Ley 2485 de 2025, la CRC precisa que:

“(…) En consecuencia, únicamente los costos eficientes, directos y operativos que guarden una relación inmediata con la ejecución técnica y administrativa de la suspensión y reconexión podrán ser considerados dentro del cálculo regulatorio.” (NSFT) (documento soporte, pág. 9)

Desde ASOTIC reiteramos la importancia que el tope tarifario reconozca que el proceso de suspensión y reconexión comprende actividades técnicas, administrativas y logísticas que son necesarias y causalmente vinculadas al restablecimiento del servicio.

Dispone la CRC en su documento “Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones- Documento Soporte”, página 44 a 46 lo siguiente frente a los comentarios del sector sobre medidas diferenciales:



Respuesta:

Al analizar los comentarios recibidos, la CRC observa que las solicitudes de medidas diferenciales se sustentan, principalmente, en consideraciones asociadas a:

- i. mayores costos estructurales de operación en zonas rurales o dispersas,
- ii. menores economías de escala de operadores pequeños, y
- iii. objetivos de sostenibilidad financiera o de incentivo a la inversión.

No obstante, debe tenerse presente que dichas consideraciones no guardan relación directa con el hecho generador del cobro por reconexión ni con las actividades que pueden considerarse en dicho cobro como se pasará a explicar a continuación. Se considera necesario entonces precisar el alcance del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 y su relación con el presente proyecto regulatorio.

El artículo 31 tiene por objeto evaluar la pertinencia de establecer mecanismos diferenciales que faciliten la expansión de servicios de telecomunicaciones, particularmente en contextos de despliegue de infraestructura, ampliación de cobertura y entrada o permanencia de proveedores en determinados territorios. Se trata, por tanto, de un instrumento de política pública asociado al desarrollo de infraestructura y a la reducción de cargas estructurales para operadores de menor escala. Al respecto, debe decirse que este propósito difiere sustancialmente del alcance del proyecto de evaluación de costos de reconexión, cuyo objeto comprende determinar los eventos y el valor máximo del cobro por reconexión que pueden ser aplicados por las empresas a los usuarios, con base en los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para restablecer el servicio, siendo claro que la reconexión es una actividad operativa puntual que se activa una vez el usuario ha efectuado el pago y cuyo alcance se limita al restablecimiento del servicio suspendido.

Desde el punto de vista técnico y económico, los costos de reconexión incluyen exclusivamente las actividades que resultan necesarias para restablecer el acceso del usuario al servicio, ya sea mediante procesos automatizados o mediante intervenciones técnicas cuando estas sean imprescindibles. Más aún, la CRC observa que las actividades involucradas en el corte y la reconexión no varían en función del tamaño del operador, pues las actividades técnicas necesarias para restablecer el servicio, así como la probabilidad marginal de requerir desplazamiento, son sustancialmente equivalentes entre operadores grandes y pequeños cuando se consideran tecnologías comparables. En consecuencia, diferencias estructurales relacionadas con dispersión geográfica, disponibilidad de infraestructura, economías de escala o costos de cobertura no pueden trasladarse al usuario a través del cobro por reconexión, en la medida en que no guardan una relación causal directa con la ejecución de esta actividad específica, tal como lo exige la Ley 2485 de 2025.

En este punto es importante retomar lo expuesto en la sección 5 del presente documento, donde se explicó que no se identifica una relación sistemática entre la localización geográfica del acceso, el tamaño del operador o la región de prestación del servicio y la utilización de tecnologías que requieran intervención física recurrente, por lo que la variable determinante para evaluar la necesidad de desplazamiento en la reconexión es la tecnología de acceso y su grado de automatización, más que la escala del operador o el territorio en el que opera. En ese sentido, el análisis técnico evidencia que la

reconexión se realiza de forma mayoritariamente remota, los eventos que requieren intervención en campo son excepcionales y de baja incidencia, por lo cual no se identifica una relación sistemática entre los supuestos que justifican medidas diferenciales en el marco del artículo 31 y la estructura de costos de la actividad de reconexión.



Para la CRC **las consideraciones presentadas NO guardan relación directa con el hecho generador del cobro por reconexión, ni con las actividades que pueden considerarse en dicho cobro, situación que respetuosamente se considera un error de interpretación.** Si las acciones relacionadas y necesarias para la suspensión y posterior reconexión no guardan relación con este proceso, respetuosamente se solicita a la CRC aclarar de qué forma se podrán recuperar aquellos costos en los que incurre un PRST, cuando el usuario incumple su obligación de pago y es por este hecho que se procede con la suspensión del servicio y como consecuencia del pago posterior, se hace necesario, en algunas situaciones, realizar traslados y gestiones operativas, técnicas y administrativas para volver a poner en funcionamiento el servicio que estaba suspendido.

En este sentido, aunque la CRC reconoce actividades en aquellos casos en los que el corte y reconexión no se efectúan de manera remoto¹, la CRC no incluyó aquellos costos relacionados con servicio de transporte, costos de materiales y gastos de administración que se requieren para las visitas técnicas para suspensión y reconexión, por lo que es necesario que la CRC ajuste el costo por visita técnica, reflejando estos costos:

Para el costeo de cada una de estas actividades se consideró la participación de dos perfiles profesionales: (i) un técnico junior, con una intensidad de 2,6 horas y una remuneración de \$15.966 por hora, así como la dirección de (ii) un supervisor junior, con una intensidad de media hora y una remuneración de \$26.610 por hora. Lo anterior da lugar a un costo de \$61.850 por visita técnica. Este valor se pondera de acuerdo con el bajo volumen de reconexiones en terreno identificado a partir de la información reportada en el requerimiento 2025-053, mediante la aplicación de un factor del 0,76%, con el fin de garantizar que la incidencia de estas visitas técnicas en el costo total del proceso de reconexión sea proporcional a su ocurrencia real en el mercado. (documento soporte, pág. 42)

Con lo anterior se observa como la CRC en aplicación de su metodología, estaría subestimando el componente presencial y generando un efecto regresivo del ponderador aplicado (0,76%).

¹ A partir de la información cuantitativa recibida, se identificó que la incidencia de desplazamiento en reconexiones es baja pero no nula. En conjunto, esta información confirma que la regla general del mercado sigue siendo la gestión remota, pero también permite reconocer que existen casos excepcionales donde puede presentarse intervención en campo. (documento soporte, pág. 38)



Si bien se reconoce que existen eventos de reconexión que implican desplazamiento (aunque sean una proporción baja), la CRC estima el costo por visita técnica en **\$61.850** (técnico junior 2,6 horas y supervisor junior 0,5 horas)², pero luego lo “diluye” aplicando un factor de **0,76%** por baja ocurrencia.

Esta aproximación puede resultar válida para una visión agregada del mercado; sin embargo, para PRST pequeños **produce un resultado regresivo**, por cuanto en zonas dispersas los costos unitarios por evento tienden a ser **más altos** debido a: i) mayores tiempos de desplazamiento, ii) menor disponibilidad de infraestructura de soporte, iii) ausencia de economías de escala y iv) mayores costos logísticos por operación.

En consecuencia, se solicita a la CRC **revisar el ponderador** aplicado al componente presencial, o incorporar un **piso mínimo** que impida que el costo de desplazamiento quede reducido a un “factor marginal” que no refleja la operación real para operadores regionales. La propia CRC reconoce que la proporción de reconexiones con desplazamiento es “baja, pero no nula”, y por ello efectuó un ajuste al modelo; no obstante, dicho ajuste resulta insuficiente para los PRST pequeños.

Respecto al mandato de la Ley 1978 de 2019 y lo manifestado por la CRC de que “*no existe una relación funcional entre los objetivos de cobertura previstos en el artículo 31 y el hecho generador del cobro por reconexión*”³, es de precisar que este artículo también tiene el objetivo de establecer medidas o reglas diferenciales para PRST que tengan menos de 30.000 accesos, **con el propósito de promover el servicio y acceso universal**. Y la definición de topes de los cobros por reconexión que afectarán directamente las condiciones económicas de los pequeños operadores, finalmente puede afectar la provisión del servicio en zonas alejadas y de difícil acceso.

² Estos valores no contaban con el incremento del salario mínimo para el año 2026

³ Con base en lo anterior, la CRC concluye que no existe una relación funcional entre los objetivos de cobertura previstos en el artículo 31 y el hecho generador del cobro por reconexión, pues la reconexión no constituye un servicio dirigido a expandir redes ni a financiar inversiones en infraestructura, sino, como se anotó, una actividad operativa puntual que se activa ante la suspensión de un servicio previamente contratado. Por lo tanto, si se atiende estrictamente lo dispuesto en la Ley, el reconocimiento de los costos asociados a tales actividades no guarda correspondencia con los costos asociados al despliegue, mantenimiento u operación permanente de redes en zonas rurales o dispersas. (documento soporte, pág. 46)

La CRC ignoró estos fundamentos y las particularidades de estos operadores, en el sentido de que los operadores regionales que están en estas zonas son aquellos que deben contar con desplazamiento para llevar a cabo la reconexión, y lo que hace la CRC es desconocer este hecho y “agregarlos” con todos los operadores:

*“Fruto de lo anterior, en el Documento de formulación se concluyó que más del 90% de los accesos fijos se encuentran soportados en infraestructuras digitalizadas, habilitadas para reconexiones remotas, sugiriendo que los casos que exigen desplazamiento constituyen una proporción reducida del mercado, **lo que implica un impacto reducido en la estructura de costos cuando se observa de forma agregada para todos los operadores**”. (documento soporte, pág. 35)*

Así mismo, insistimos que, 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.

Respecto al análisis costo beneficio la CRC indica que “Además de los ahorros monetarios directos que obtendrían los usuarios por pagar una tarifa de reconexión más baja”⁴, este hecho desconoce la realidad del cobro de reconexión, la cual es una medida que busca en parte desincentivar la mora en el pago por parte de los usuarios. Así mismo el beneficio indicado por la CRC de una “una mayor continuidad en el acceso a servicios de telecomunicaciones”, se garantiza es con el acceso a los servicios de comunicaciones con tarifas competitivas y amplia cobertura en el territorio nacional.

En este sentido, insistimos que el cobro por reconexión funciona como un desincentivo a la morosidad. El tope propuesto por la CRC 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 conllevará un aumento generalizado en los índices de morosidad**, lo que a su vez incrementaría los costos operativos de gestión de cartera para los operadores. Se necesitarán más recursos (personal, sistemas, comunicaciones) para gestionar una cartera de cobranza más grande y compleja.

⁴ Documento soporte, pág. 50

Así, reiteramos que la combinación de mayores gastos operativos y la baja en ingresos por reconexión 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, por el incremento desproporcionado del salario mínimo, sino por la ralentización del ciclo de recaudo.

Con estas condiciones se 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.

1.2. Efectos Nocivos para el sector y el FUTIC.

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.

En línea con lo anterior, desde ASOTIC, reiteramos lo manifestado en los comentarios a la consulta pública, en donde la propuesta del cobro por reconexión en la forma como ha sido planteado por la CRC, 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: (i) Cargos fijos mensuales. (ii) Cobros por consumo (datos, voz) y (ii) Y, crucialmente, cobros por servicios adicionales como la reconexión. Valga la pena recordar que dichos cobros se generan únicamente frente a usuarios que no han cumplido su obligación de pago y es sólo bajo esas circunstancias que se activan los cargos que implica la suspensión y posterior reconexión de los servicios.



- **ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016**

Tomando en consideración las observaciones realizadas, no sólo por ASOTIC, sino por múltiples agentes del sector, se solicita frente al artículo 1:

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual queda así:

«**ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO.** El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

Si el operador decide efectuar un cobro ~~El valor por la reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.~~, este no podrá superar los valores definidos en la siguiente tabla, según el tipo de acceso:

Tipo de acceso	Tope tarifario al valor por reconexión
Móvil	\$ 275
Fijo	\$ 1.981

Nota: Comprende de manera integral las operaciones de suspensión y posterior restablecimiento del servicio, y solo podrá cobrarse una única vez por cada evento. Los valores tope definidos en el presente artículo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), ni otros impuestos. Valores constantes de diciembre de 2025. Su actualización deberá realizarse anualmente haciendo uso de la variación anual del promedio aritmético de los últimos 12 meses, a diciembre del año anterior, del ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA establecido en el numeral 3 del Anexo 4.2. de la presente resolución.

1. Reconsiderar el valor definido como Tope tarifario, de acuerdo con la información suministrada por los PRST.
2. Establecer: (i) un tope para reconexión remota y (ii) un tope superior aplicable únicamente cuando el evento exija desplazamiento/intervención en terreno, debidamente verificable (transporte, materiales y administración vinculada).



Con lo anterior se garantiza que el valor máximo cumpla la finalidad legal de reflejar los costos eficientes directamente asociados a la operación de reconexión, sin desconocer la realidad de los PRST pequeños en zonas apartadas.

3. Frente a la NOTA que establece:

*“Nota: Comprende de manera integral las operaciones de suspensión y posterior restablecimiento del servicio, y solo podrá cobrarse una única vez por cada evento. Los valores tope definidos en el presente artículo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), ni otros impuestos. **Valores constantes de diciembre de 2025.** Su actualización deberá realizarse anualmente haciendo uso de la variación anual del promedio aritmético de los últimos 12 meses, a diciembre del año anterior, del **ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA** establecido en el numeral 3 del Anexo 4.2. de la presente resolución (NSFT)”*

Se observa que, frente a los valores definidos, el artículo establece que son valores constantes de diciembre de 2025, y que su actualización deberá realizarse anualmente. Teniendo en cuenta lo propuesto en el artículo 3 que la implementación de estos valores será a partir de 16 de julio de 2026, se solicita que la CRC aclare sobre el valor que se debe aplicar para el año 2026, teniendo en cuenta que el valor fijado está a diciembre de 2025.

• **ARTÍCULO 3. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:**

*ARTÍCULO 3. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. La modificación introducida mediante el artículo 1 de la presente resolución deberá ser aplicada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones **móviles** a partir del 16 de julio de 2026. (NSFT)*

Establece la CRC en su artículo 3 que la modificación entra a regir a partir del 16 de julio de 2026 para los PRST móviles.

Tomando en consideración que el artículo 4 dispone que la resolución rige a partir de su fecha de publicación en el Diario Oficial, se solicita aclarar si para los servicios fijos aplica de manera inmediata.



Asotic

En caso de ser este el entendimiento, agradecemos aclarar las razones mediante las cuales se establece una fecha diferente frente a servicios móviles, tomando en consideración que en el documento soporte página 55, no se observa ninguna diferenciación:

- **ISS:** Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
- **t:** Fecha en que se calcula el índice.
- **t0:** Fecha base del índice correspondiente a diciembre de 2025»

Cabe señalar que, atendiendo el plazo establecido en la Ley 2485 de 2025, el plazo de implementación de las disposiciones acá explicadas debe ser el 16 de julio de 2026.

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos aclarar que el artículo 3 aplica tanto para PRST móviles como fijos a partir del 16 de julio del año 2026.

Con lo anterior, dejamos presentados nuestros comentarios a la propuesta regulatoria, esperando que los puntos señalados puedan aportar al proyecto regulatorio que se adelanta por parte de la Comisión.

Cordial saludo,

GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidenta ASOTIC

