

Bogotá, 9 de febrero de 2026

Doctor

FELIPE DIAZ

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES - CRC

La Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “Por la cual se da cumplimiento a lo ordenado en la Ley 2485 de 2025, se establecen condiciones regulatorias para la reconexión de servicios de telecomunicaciones”

Respetado doctor Diaz,

Comienzo por extenderle nuestros más cordiales saludos de parte de la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, organización gremial que agrupa a las más importantes empresas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. En ese sentido, hemos venido trabajando en el país por más de 33 años contribuyendo activamente desde el Sector TIC a la eliminación de barreras para la evolución tecnológica, promoviendo el cierre de la brecha digital, la democratización y la masificación de las TIC, así como el acceso de todos los ciudadanos a la sociedad y economía del conocimiento.

En esta ocasión nos dirigimos a Usted con el fin de presentar algunas observaciones respecto al Proyecto de Resolución “Por la cual se da cumplimiento a lo ordenado en la Ley 2485 de 2025, se establecen condiciones regulatorias para la reconexión de servicios de telecomunicaciones”. Así las cosas, presentamos los siguientes comentarios.

1. Comentarios generales

La propuesta tarifaria relacionada por la CRC podría generar efectos y comportamientos adversos por parte de los usuarios. Una tarifa de reconexión demasiado baja puede generar incentivos negativos: i) El usuario puede aumentar la propensión a la mora recurrente, al percibir la desconexión/reconexión como un trámite de bajo costo, y ii) Desincentiva la asignación de recursos técnicos y humanos a los procesos de reconexión.

En el mediano plazo, es posible que se vea afectada la continuidad del servicio bajo el entendido que la red debe presentar disponibilidad, pero el impago de algunos encarecerá el valor de los costos de mantenimiento de la red, generando huecos presupuestales sobre la red propiamente.

Sobre este tema es importante que la CRC tenga en cuenta que establecer un cargo por reconexión muy bajo, disminuye el costo de “reincidencia” para los usuarios morosos y ello conlleva a que se desestime el tener deuda en el PRST y a su vez se pueda aumentar la

morosidad junto con el uso oportunista (efecto moral hazard¹). Es decir, se generan incentivos perversos para los usuarios fomentando la cultura del no pago, sin consecuencias materiales.

Es por ello que en países como en México y Perú, se estiman cargos que sean proporcionales al incumplimiento, con el fin de evitar doble penalización, sin que ello pretenda ganancias exageradas por la reconexión de un servicio, pero tampoco que en los operadores se agraven los costos de cobranza, puesto que esta variable tampoco la tiene en cuenta en el documento anexo la CRC, ya que existe una alta probabilidad que al ser un costo desestimado los operadores deban incurrir en mayores costos en la gestión de cobranza a los usuarios.

Reducir el cargo a \$275 COP para servicios móviles, como se propone, lo coloca muy por debajo del costo eficiente incluso en escenarios perfectos de mercado, lo que distorsionaría los incentivos de inversión y afectaría la sostenibilidad de algunos de los agentes del mercado, sobre todo los de menor escala al tener que incurrir en costos más elevados para perseguir las deudas.

Una tarifa de reconexión tan reducida como la propuesta desconoce la realidad de los costos operativos.

Asimismo, el Proyecto de Resolución evidencia que la CRC dejó de lado actividades intermedias y que son propias y se asocian directamente con la reconexión del servicio. En esta medida la CRC entre las páginas 3 y 4 del Proyecto, discrimina seis actividades asociadas directamente a la operación de corte y reconexión de los servicios: i) Aviso de suspensión al cliente), ii). Suspensión del servicio, iii) verificación de estado de pago, iv) actualización de los sistemas administrativos, v) reconexión del servicio, vi) validación del servicio, no obstante, obvias actividades intermedias sujetas a la atención del usuario suspendido.

Con lo expuesto, la CRC debe considerar que existen más actividades que requieren la intervención humana o el uso de sistemas. Destacamos, entre otras, la atención al Cliente Suspendidos, en las que técnica y operativamente (en términos de la Ley 2485 de 2026) se efectúan estas actividades posteriores al aviso de suspensión al cliente, es decir, durante la fase en la que el servicio ya se encuentra suspendido y hasta la verificación del pago, con la intención de propender por el pago efectivo del servicio, para su posterior verificación y reconexión de este.

Es por lo anterior, que insistimos en que la reconexión del servicio lo que pretende intrínsecamente es que el usuario pague el servicio, generar incentivos o *nudges* para la cultura del pago cumplido, lo cual es consistente con los deberes que le asisten al usuario. Lo cual, implica por parte de los PRST que se deba recordar la necesidad del pago para efectuar la reconexión correspondiente. La reconexión no es un evento aislado de la prestación y mucho menos de los deberes del usuario.

Junto a lo expuesto, se echa de menos que en el documento soporte y en el proyecto sujeto a comentarios, no se tuvo en cuenta que el cobro de reconexión del servicio puede resultar ser más costoso en áreas geográficas alejadas. Con lo cual, en correspondencia con la consulta al

¹ Es el fenómeno por el cual se toman decisiones asumiendo riesgos sin sufrir consecuencias.

documento de formación del árbol del problema, el actual proyecto desconoce el análisis e impacto económico que acarrea la efectiva presentación de los servicios y la disponibilidad de la red en las zonas más apartadas del país.

2. Comentarios particulares

2.1. Respecto al artículo 2.1.12.1. “Pago”

Reducir la tarifa de reconexión a un valor por debajo de los costos eficientes no solo genera incentivos perversos en el comportamiento del usuario, sino que también agrava la situación financiera de un sector que ya enfrenta desafíos de liquidez y sostenibilidad. La regulación debe evitar soluciones simplistas que, bajo la apariencia de proteger al consumidor, terminan erosionando la calidad y continuidad del servicio.

Se considera viable tener la posibilidad de cobrar mayores tarifas de reconexión en municipios pequeños, teniendo en cuenta que la reconexión por usuario puede resultar ser más costosa en correspondencia con la cantidad de usuarios que requieren la atención. Asimismo, este punto debe considerar la geografía y el tiempo de respuesta que puede tardar en reconectarse el servicio, el traslado técnico para realizar las actividades operativas, sin dejar de estimar los factores externos o de atención asociados con la operación de reconexión.

Por otra parte, la CRC en el documento soporte reconoce que las siguientes actividades comprenden la intervención humana: i) Aviso previo de suspensión, ii) Ejecutar la suspensión del servicio en Terreno, iii) Aprobación de reconexión técnica, iv) Ejecutar la reposición de servicio en terreno.

Adicionalmente, la CRC debe considerar que existen más actividades que requieren la intervención humana, como la atención al Cliente Suspendidos, en las que operativamente se efectúan estas actividades posteriores al aviso de suspensión al cliente, durante la fase de suspensión del servicio, hasta la verificación del pago, con la intención de propender por el pago efectivo del servicio, para la posterior verificación y reconexión de este.

En este sentido, en el Proyecto de Resolución, la CRC deja de lado que estas actividades intermedias son relevantes y que se asocian directamente a la reconexión propiamente del servicio. Puesto que lo que se busca es regularizar al cliente para proveer el servicio propiamente.

Asimismo, en el intervalo de suspensión e impago por parte del usuario, se realiza un seguimiento al usuario para que pueda regularizar su servicio a través de mensajería (SMS) y (WA), que implican generar justamente una concienciación en este para efectuar el pago correspondiente.

En este sentido, proponemos respetuosamente a la CRC estimar e incluir las actividades humanas y operativas que implica la atención a los clientes suspendidos, para que se vea reflejada dicha estimación de costos en un aumento de la tarifa regulada. Esto implica una actividad directa y comprende costos significativos en los que incurre el PRST para lograr la finalidad de la reconexión del servicio que es materializarla por el pago del usuario. Ante lo cual, la CRC debe revalidar esas actividades intermedias y reconocer su inclusión.

Junto a lo anterior, solicitamos respetuosamente considerar el factor territorial, en la reconexión de servicios como un aspecto preponderante. Puesto que los costos operativos pueden ser incrementales en zonas periféricas a las capitales departamentales.

2.2. 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 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 salarios mínimos, fue incrementado en un 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 5,1%, lo cual implica que el salario mínimo se incrementó en una proporción aproximadamente 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 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 y el consultor procedan a ajustar y recalibrar 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 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 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.

Por consiguiente, se solicita a la CRC que el ajuste del Modelo de Costos incorpore expresamente el impacto del incremento del salario mínimo en los procesos asociados a la reconexión del servicio, de manera que la tarifa resultante sea coherente con los costos efectivos de operación, preserve los principios de suficiencia económica y sostenibilidad del servicio, y evite la fijación de cargos artificialmente bajos que incentiven comportamientos de mora recurrente por parte de los usuarios.

Esperamos haber contribuido de manera positiva con nuestros aportes, quedamos atentos a cualquier inquietud o ampliación de la información que consideren pertinente.

Agradeciendo la atención prestada, me suscribo de Usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,



ALBERTO SAMUEL YOHAI
Presidente

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT