



Bogotá, 09 de febrero de 2026

Doctor
FELIPE DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
reconexion@crcom.gov.co
Calle 59ª bis No 5 -53
Ciudad

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

Respetado doctor Díaz:

En el marco de la publicación del Proyecto de Resolución “Por la cual se da cumplimiento a lo ordenado en la Ley 2485 de 2025 y se establecen condiciones regulatorias para la reconexión de servicios de telecomunicaciones”, así como de su Documento Soporte y de las respuestas emitidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a las observaciones presentadas por los distintos agentes del sector, se formulan los siguientes comentarios con el propósito de contribuir a la construcción de una regulación técnicamente sólida, económicamente sostenible y jurídicamente coherente con el marco constitucional y legal vigente.

De conformidad con dicho marco normativo, la intervención regulatoria debe propender por el establecimiento de condiciones que permitan a los operadores recuperar los costos eficientes en los que incurren para la prestación de los servicios, garantizar la continuidad y calidad de la operación y promover un entorno propicio para la inversión presente y futura en infraestructura y tecnologías de telecomunicaciones. Este enfoque resulta igualmente consistente con los objetivos sectoriales definidos en la Ley 1978 de 2019, orientados a fortalecer la modernización del sector TIC, incentivar la inversión, cerrar la brecha digital y asegurar la sostenibilidad de los agentes que participan en el mercado.

La intervención regulatoria en materia de tarifas de reconexión debe enmarcarse en los principios de orientación a costos eficientes, suficiencia económica y sostenibilidad financiera previstos en la Ley 1341 de 2009, así como en los objetivos de promoción de la inversión, modernización del sector TIC y cierre de la brecha digital consagrados en la Ley 1978 de 2019. En este sentido, cualquier tope tarifario que se pretenda fijar debe reflejar de manera objetiva la estructura real de costos de los



Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y los impactos económicos asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión del servicio. Desde esta perspectiva, resulta fundamental que el análisis regulatorio evite introducir distorsiones que, bajo un enfoque aparentemente protector del usuario, puedan comprometer la recuperación adecuada de los costos eficientes, afectar la sostenibilidad del servicio y desincentivar la inversión en infraestructura, automatización y desarrollo tecnológico. Por el contrario, la regulación debe propender por un equilibrio razonable entre la protección de los derechos de los usuarios y la viabilidad económica de los operadores, garantizando la continuidad, calidad y cobertura de los servicios de telecomunicaciones.

Los comentarios que se presentan a continuación se formulan a partir de la revisión integral del Proyecto de Resolución, del Documento Soporte y de las respuestas dadas por la CRC a las observaciones del sector, y buscan aportar elementos técnicos y jurídicos que permitan ajustar la propuesta regulatoria para que esta se encuentre plenamente alineada con los principios de eficiencia, neutralidad competitiva y sostenibilidad que orientan la intervención del Estado en el sector TIC.

1. COMENTARIOS GENERALES

COMCEL reconoce y respeta el mandato legal conferido a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC mediante la Ley 2485 de 2025, en virtud del cual le corresponde definir los eventos en los que procede el cobro por concepto de reconexión y establecer los valores máximos asociados a los costos eficientes directamente vinculados con las actividades técnicas, administrativas y operativas necesarias para su ejecución.

No obstante lo anterior, del análisis integral del proyecto regulatorio se advierten inconsistencias sustanciales entre, por una parte, el diagnóstico operativo efectuado por la CRC —según el cual la reconexión constituye un proceso altamente automatizado, soportado principalmente en plataformas tecnológicas y sistemas de información— y, por otra, la estructura matemática y metodológica del modelo tarifario propuesto, el cual en gran medida contempla el componente laboral, mientras subestima de forma significativa los costos tecnológicos, los costos operativos indirectos, los efectos asociados a la variación cambiaria y los costos reales de mantenimiento, licenciamiento y actualización de las infraestructuras digitales que soportan dicho proceso.

Adicionalmente, el enfoque metodológico continúa sustentándose en un modelo de “empresa eficiente” diseñado para mercados mayoristas con estructuras homogéneas y procesos estandarizados, lo cual resulta conceptualmente inadecuado para una actividad como la reconexión del servicio, **cuya naturaleza es eminentemente transaccional, casuística y heterogénea**, y cuyo



costo efectivo depende de múltiples variables tales como: el tipo de usuario, la tecnología empleada (red fija, móvil, convergente), la región geográfica, el grado de automatización de los sistemas, la interoperabilidad entre plataformas, y los requerimientos operativos específicos de cada evento de reconexión.

En este sentido, la aplicación de un modelo teórico uniforme desconoce la realidad operativa de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) y se aparta de los principios de orientación a costos eficientes, suficiencia económica y sostenibilidad del servicio consagrados en la Ley 1341 de 2009 y reiterados por la Ley 1978 de 2019.

Lo anterior en consideración a que la fijación de una tarifa de reconexión artificialmente baja, desconectada de la estructura real de costos, genera incentivos económicos perversos, en la medida en que reduce el desincentivo al incumplimiento oportuno de las obligaciones de pago por parte de los usuarios.

Asimismo, dicha distorsión tarifaria compromete la sostenibilidad financiera del servicio, en un sector caracterizado por bajos niveles de ingreso promedio por usuario (ARPU), altos costos fijos, fuertes presiones inflacionarias y una necesidad permanente de inversión en redes, plataformas tecnológicas, ciberseguridad y calidad del servicio. Todo lo anterior impacta negativamente la capacidad de los operadores para mantener y expandir la infraestructura necesaria para garantizar la continuidad, cobertura y calidad del servicio público de telecomunicaciones.

En consecuencia, resulta indispensable que el modelo regulatorio sea revisado y ajustado para reflejar de manera objetiva y verificable la estructura real de costos asociados al proceso de reconexión, incorporando de forma adecuada los componentes tecnológicos, operativos y financieros que intervienen en dicha actividad, y evitando la introducción de distorsiones que puedan comprometer el equilibrio económico del servicio y la neutralidad competitiva del mercado.

2. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Incentivos negativos y riesgos económicos de una tarifa subvalorada

Una tarifa de reconexión establecida en niveles excesivamente bajos introduce distorsiones significativas en los incentivos económicos del mercado y genera efectos adversos tanto en el comportamiento de los usuarios como en la operación de los PRST.

En primer lugar, la reducción sustancial del valor de la reconexión disminuye de manera relevante el costo marginal asociado a la reincidencia en el incumplimiento de las obligaciones contractuales por



parte del usuario, debilitando el efecto disuasivo que debe cumplir dicho cargo. En la práctica, ello incentiva conductas de mora recurrente, favorece esquemas de pago intermitente y promueve el uso estratégico del incumplimiento como mecanismo de financiamiento temporal por parte de ciertos usuarios.

En segundo término, una tarifa desconectada de los costos reales de prestación desincentiva la adecuada asignación de recursos humanos, técnicos y tecnológicos necesarios para la gestión eficiente de los procesos de suspensión y reconexión del servicio. Los operadores se ven obligados a absorber costos operativos que no logran ser recuperados, lo cual impacta negativamente la planeación financiera, la sostenibilidad de los procesos internos y la capacidad de inversión en herramientas de automatización, ciberseguridad, interoperabilidad de plataformas y control de calidad del servicio.

Adicionalmente, el incremento en la frecuencia de los eventos de suspensión y reconexión genera una presión adicional sobre los procesos administrativos y de gestión de cartera, elevando los costos asociados a la facturación, recaudo, atención al usuario y cobranza. Estos costos indirectos, aunque no siempre visibles en los modelos tarifarios, forman parte integral de la estructura económica de la reconexión y deben ser reconocidos en cualquier análisis concienzudo de costos eficientes.

Desde una perspectiva macroeconómica y sectorial, la fijación de una tarifa artificialmente baja compromete la sostenibilidad financiera del servicio público de telecomunicaciones, especialmente en un entorno caracterizado por márgenes operativos reducidos, elevados costos fijos, presiones inflacionarias, volatilidad cambiaria y una necesidad permanente de inversión en redes, plataformas tecnológicas y modernización de la infraestructura.

La experiencia comparada y las mejores prácticas regulatorias internacionales evidencian que los cargos por reconexión deben responder a criterios de razonabilidad y proporcionalidad, de forma que reflejen el esfuerzo operativo real asociado al restablecimiento del servicio, sin convertirse en sanciones encubiertas ni en barreras de acceso al mismo, pero tampoco en valores meramente simbólicos o artificialmente reducidos que desconozcan la estructura real de costos incurridos por los operadores.

Un cargo de reconexión técnicamente adecuado cumple una doble función regulatoria: por un lado, permite la recuperación de los costos eficientes asociados al proceso; y por otro, preserva los incentivos correctos para el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales por parte de los usuarios, contribuyendo a la estabilidad del sistema y a la reducción de comportamientos oportunistas. En consecuencia, cualquier tarifa máxima que se defina debe partir de un análisis económico riguroso, basado en información operativa verificable, que incorpore de manera integral los costos tecnológicos, administrativos, financieros y de gestión asociados al proceso de reconexión, así como las diferencias



regionales y tecnológicas existentes en el país. Solo de esta manera será posible garantizar un equilibrio adecuado entre la protección de los derechos de los usuarios, la neutralidad competitiva del mercado y la sostenibilidad económica del servicio público de telecomunicaciones.

2.2. Reiteración de revisión del tope tarifario adoptado para reconexión móvil y fija

COMCEL reitera respetuosamente a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC que la determinación del tope tarifario aplicable a la reconexión de los servicios de telecomunicaciones debe observar de manera estricta los principios de orientación a costos eficientes, suficiencia económica, sostenibilidad del servicio, neutralidad competitiva, razonabilidad y proporcionalidad, consagrados en la Ley 1341 de 2009, desarrollados por la Ley 1978 de 2019 y reafirmados por la Ley 2485 de 2025, así como los postulados constitucionales de libertad económica y libre iniciativa privada previstos en el artículo 333 de la Constitución Política.

En este sentido, resulta imprescindible que la metodología regulatoria adoptada refleje de forma objetiva, verificable y transparente la estructura real de costos en que incurren los PRST para ejecutar el proceso de reconexión. Dicho proceso no se limita a una operación automática o meramente informática, sino que comprende un conjunto integral de actividades técnicas, administrativas y tecnológicas que incluyen, entre otras: la gestión de órdenes de servicio, la parametrización de plataformas de provisión y facturación, **la intervención de personal especializado, la operación y mantenimiento de sistemas informáticos, la atención al usuario, la gestión de validaciones de pago, la eventual visita técnica al domicilio del suscriptor, la reconfiguración de equipos terminales, y la reposición o actualización de componentes de red, actividades que son realizadas por personal de forma completamente manual.** Estas actividades constituyen costos legítimos, directamente vinculados con la operación de reconexión, cuya omisión o subestimación vulnera el principio de recuperación de costos eficientes y rompe el equilibrio económico de la relación contractual entre operador y usuario.

Adicionalmente, la utilización de un modelo abstracto de “empresa eficiente”, concebido para la regulación de mercados mayoristas estructurales y procesos homogéneos de largo plazo, resulta metodológicamente y jurídicamente improcedente para una actividad transaccional, individualizada y heterogénea como la reconexión. El costo de esta operación depende de variables objetivas tales como la tecnología utilizada (red fija, móvil, fibra óptica, HFC, redes mixtas), la ubicación geográfica del usuario, el estado de la infraestructura, la complejidad técnica del restablecimiento del servicio y la organización interna de cada operador.

En segundo lugar, incrementa los costos de gestión administrativa, al aumentar la frecuencia de los eventos de suspensión y reconexión. En tercer lugar, traslada a los PRST cargas económicas que no



logran ser recuperadas, afectando su planeación financiera y su capacidad de asignar recursos adecuados a los procesos de soporte, atención y modernización tecnológica.

Desde una perspectiva sectorial, este escenario compromete directamente la sostenibilidad financiera del servicio público de telecomunicaciones, en un contexto caracterizado por bajos niveles de ingreso promedio por usuario (ARPU), elevados costos fijos, presiones inflacionarias y una necesidad permanente de inversión en infraestructura, ciberseguridad, expansión de cobertura y despliegue de redes de nueva generación. El impacto resulta especialmente crítico en zonas rurales, apartadas o de baja densidad poblacional, donde el costo unitario de prestación del servicio es significativamente superior y donde la viabilidad económica de la operación depende en mayor medida de la adecuada recuperación de los costos asociados a eventos extraordinarios como la reconexión.

Asimismo, debe advertirse que trasladar los costos de reconexión a la tarifa ordinaria del servicio implicaría un esquema de subsidio cruzado regresivo, en el cual los usuarios cumplidos asumirían los costos derivados del incumplimiento de otros usuarios, en abierta contradicción con los principios de eficiencia, responsabilidad contractual y sostenibilidad previstos en la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019. La reconexión constituye una operación extraordinaria derivada de un incumplimiento contractual, y por tanto debe ser reconocida como un cargo independiente, diferenciado y directamente asociado a los costos que dicha situación genera.

Por lo anterior, COMCEL reitera que la regulación propuesta debe partir de un análisis económico riguroso, sustentado en información operativa real, auditada y representativa del promedio de la industria, que incorpore de manera integral los costos tecnológicos, administrativos, financieros y de gestión asociados a la operación de reconexión, así como las diferencias regionales y tecnológicas existentes en el país. Solo un enfoque de esta naturaleza permite cumplir con los mandatos legales de recuperación de costos eficientes, promoción de la inversión, protección equilibrada del usuario y neutralidad competitiva.

En consecuencia, COMCEL solicita nuevamente que la CRC reevalúe integralmente la propuesta regulatoria y ajuste la definición del tope tarifario de reconexión, de manera que este guarde correspondencia directa con los costos reales asociados a la operación, evite la introducción de distorsiones competitivas, preserve la sostenibilidad financiera del servicio y garantice una regulación técnica, proporcional y jurídicamente coherente con el marco constitucional y legal vigente.

2.3. 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 (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 (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 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 (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 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.

3. CONCLUSIONES

Con base en la revisión integral del Proyecto de Resolución, su Documento Soporte y las respuestas de la CRC a las observaciones sectoriales, presentamos las siguientes conclusiones, orientadas a fortalecer la consistencia técnica, económica y jurídica de la medida regulatoria:

- La regulación de reconexión debe materializar el mandato de la Ley 2485 de 2025 en armonía con los principios de orientación a costos eficientes, suficiencia económica, sostenibilidad del servicio y neutralidad competitiva (Ley 1341 de 2009), y con los objetivos de promoción de inversión y cierre de brecha digital (Ley 1978 de 2019).
- Persiste una inconsistencia entre el diagnóstico operativo de la CRC (proceso altamente automatizado) y el modelo tarifario propuesto, que sobrerrepresenta componentes laborales y subestima costos tecnológicos, operativos indirectos y cambiarios.



- El modelo de costos requiere recalibración con el **incremento del SMLMV 2026**, a fin de evitar tarifas subestimadas y asegurar correspondencia entre costos reales y cargo regulado.
- En consecuencia, se solicita a la CRC revisar integralmente el modelo de costeo y habilitar espacios formales de trabajo técnico con el sector para asegurar una regulación consistente, verificable y sostenible.

De esta manera, se espera que los comentarios presentados contribuyan al fortalecimiento técnico, económico y jurídico del proyecto regulatorio propuesto.

Cordialmente,

Firmado por:

Santiago Pardo Fajardo

C8E4C986876A45F...

Inicial

MTG

SANTIAGO PARDO FAJARDO

DIRECTOR CORPORATIVO JURÍDICO Y DE SOSTENIBILIDAD