

Bogotá, D.C., 12 de septiembre de 2025

SGAC-GAPRS-149-2025
CECO: S2026

Doctora
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Cl 59 a bis # 5 - 53, Ed Link Siete Sesenta P9
reconexion@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios al documento de diagnóstico sobre cobros por reconexión en servicios de telecomunicaciones

Respetada doctora Bustamante,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (en adelante ETB) presenta oportunamente sus comentarios al documento de formulación del problema y presentación de la alternativa de solución del proyecto de Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones.

1. Dispersión de los valores de cobro como problema central

En primer lugar, queremos manifestar nuestro desacuerdo con el problema identificado por la Comisión. La premisa de que los cobros actuales no corresponden "estrictamente" a la operación de reconexión sugiere un incumplimiento generalizado de la regulación vigente por parte de los operadores. Esta afirmación es inexacta, pues la ausencia de lineamientos claros sobre qué costos se consideran "estrictamente" directos ha llevado a que cada operador interprete de manera diferente la asociación que existe entre los costos y las operaciones de suspensión y reconexión de los servicios, de conformidad con las particularidades de sus operaciones y estructuras de costos.

Por lo tanto, proponemos reformular el problema como: *"Dispersión de los valores de los cobros por reconexión de servicios de telecomunicaciones entre los diferentes operadores"*.

Esta formulación se ajusta mejor a la evidencia presentada por la CRC, que muestra una amplia variedad de tarifas y criterios de cobro. Dicha dispersión es un reflejo de la libertad tarifaria condicionada por una regla de conducta ambigua, lo que ha generado que cada proveedor determine, dentro del marco regulatorio vigente, el valor a cobrar.

2. Objeción a las causas del problema y a la metodología de costos

En el árbol del problema, la CRC señala como causa del problema que *"Los operadores interpretan arbitrariamente el criterio de atribución de costos asociados a la operación de reconexión"*. Consideramos que el uso del término "arbitrario" es incorrecto e inadecuado. Una interpretación es arbitraria cuando está sujeta al capricho y no a la razón o a la ley. En este caso, la misma CRC reconoce en su diagnóstico la *"falta de lineamientos específicos sobre qué costos pueden ser trasladados a los usuarios vía cobro de reconexión"*. Esta es la causa estructural y principal del problema, por lo que no puede hablarse de una interpretación arbitraria por parte de los operadores.

Además, si bien la alternativa de solución de la CRC —establecer topes regulados— es la única compatible con el mandato de la Ley 2485 de 2025, consideramos que la metodología empleada por la Comisión fue incompleta y restrictiva. Esto llevó a que los topes propuestos (\$275 para servicios móviles y \$871 para servicios fijos) sean desproporcionados, irrisorios y ajenos a la realidad operativa. Esta medida, en la práctica, representa una prohibición de facto del cobro de reconexión, a pesar de que la ley reconoció la posibilidad de mantenerlo.

La suspensión y reconexión de servicios constituye un proceso complejo que involucra diferentes etapas, actores y costos que no pueden ser desconocidos. La suspensión se origina por la falta de pago de un servicio que el cliente ya disfrutó o está disfrutando y se ejecuta como último recurso, una vez se han agotado las gestiones de recordación. Esta medida no representa un beneficio para la compañía, sino que, por el contrario, genera pérdidas al interrumpir un servicio activo y detener la facturación. Por lo tanto, contrario a lo concluido por la CRC, el cobro de reconexión no es una renta excedentaria, sino la recuperación de costos en los que incurre el operador.

Así las cosas, es fundamental que la CRC reconozca la totalidad de las actividades y los costos directamente relacionados con la suspensión y reconexión de los servicios, incluyendo los siguientes conceptos:

- **Costos de aprovisionamiento, mantenimiento y licencias de software:** Como bien lo señala la CRC, en la mayoría de los casos la suspensión y la reconexión de los servicios, tanto en redes móviles como en redes fijas, es un proceso automatizado y remoto. Esta automatización sólo es posible gracias a plataformas de soporte a la operación (OSS) y a la gestión del negocio (BSS). Por lo tanto, las licencias de *software*, así como los costos de aprovisionamiento y mantenimiento de estos sistemas y plataformas, son un costo directo indispensable para que la reconexión pueda realizarse de manera eficiente. La exclusión de estos conceptos ignora la realidad de la infraestructura de telecomunicaciones y la naturaleza de la operación.
- **Costos de procesamiento, desarrollos y mantenimiento de inventario:** Para que la reconexión automatizada sea efectiva, es necesario que los sistemas de la empresa (facturación, cartera, redes, etc.) se comuniquen de manera integral y en tiempo real. El procesamiento de las transacciones, los desarrollos tecnológicos para mantener la integralidad de los trámites y los costos para garantizar un inventario de activos adecuado entre las plataformas son esenciales para que la orden de reconexión se ejecute sin errores. Sin estas actividades, la reconexión remota no sería fiable.
- **Costos manuales en las áreas de Transformación e Ingeniería:** A pesar de la automatización, existen casos atípicos o fallas que requieren una intervención manual por parte de personal técnico especializado en las áreas de Transformación e Ingeniería para ejecutar la reconexión. Estos costos, aunque no se presenten en todas las operaciones, deben ser reconocidos dentro del modelo de costos como parte de los procesos directos de reconexión, ya que la empresa debe garantizar que siempre haya personal disponible para solucionar estos eventos cuando se presenten.
- **Gestión de cartera y cobranza:** El documento de la CRC excluye los costos de cobranza al considerarlos actividades generales. Esta aseveración es incorrecta. La gestión de cobranza está directamente relacionada con el incumplimiento de la obligación de pago, que es la causa de la suspensión del servicio. La compañía desarrolla gestiones de recordación y cartera, como envíos de notificaciones, llamadas, correos, mensajes y la habilitación de múltiples medios de pago y canales de recaudo. Estas acciones requieren inversión en personal, sistemas financieros y plataformas tecnológicas con el fin de facilitar al cliente el cumplimiento oportuno de sus obligaciones. En muchos casos, la gestión de cobranza es la que motiva al usuario a ponerse al día, posibilitando la reconexión. Por lo tanto, los costos asociados a las actividades de cobranza posteriores al vencimiento de la factura deben ser reconocidos como parte de la cadena de valor que culmina en la reconexión. La Ley 2485 de 2025 incluso establece que el valor por reconexión *"incluye los*

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



costos en que incurran los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones por la suspensión de los servicios".

3. Transición y seguridad jurídica

Por último, es relevante resaltar que esta medida tendrá un impacto negativo en la liquidez y las finanzas de los operadores, en un momento crítico para la industria. Los operadores venían realizando estos cobros válidamente y con sujeción a la norma de conducta prevista en la regulación. Bajo los principios de confianza legítima y seguridad jurídica, los operadores establecimos nuestras estructuras de costos y presupuestos con la expectativa de poder recuperar dichos costos.

En ese sentido, otorgar sólo un mes para la entrada en vigor de la tarifa regulada es desproporcionado e injusto. La CRC no debería olvidar que el legislador le otorgó un plazo de doce (12) meses para expedir la regulación. Por lo tanto, solicitamos que se establezca un plazo razonable de al menos un (1) año y que la reducción se aplique de forma gradual, para que las empresas puedan implementar estrategias que compensen el impacto financiero de esta medida y realicen los ajustes operativos, administrativos y de facturación que permitan aplicar correctamente la nueva regulación.

Cordialmente,

LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO
Gerente de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad
Secretaría General y Asuntos Corporativos

Elaboró: Ana Isabel Ortiz Bermúdez - Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad