

VPAC-100022-03-00254

Bogotá D.C., 9 de febrero de 2026

Ingeniera:
CLAUDIA XIMENA BUSTAMENTE OSORIO.
Directora Ejecutiva.
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Asunto: Comentarios a frente a 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 y se dictan otras disposiciones.

Respetada Ingeniera, reciba un cordial saludo.

De manera atenta, **Partners Telecom Colombia S.A.S** (En adelante "PTC"), de conformidad con la consulta sectorial formulada dentro del proyecto de resolución publicado, procedemos a emitir nuestros comentarios en los siguientes términos:

I. COMENTARIOS GENERALES

La propuesta tarifaria relacionada por la CRC, podría contener efectos y/o comportamiento del consumidor adversos. 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, ii) El operador, desincentiva la asignación de recursos técnicos y humanos a los procesos de reconexión y iii) Existe la posibilidad que se aumenten los costos de cobranza por parte de los operadores, si el usuario desestima pagar la 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 usuarios y en consecuencia la mora de estos hace encarecer el valor de los costos de mantenimiento de esta, 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, aumenta 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 hazard). Es por ello que en países como en México y Perú, se estiman sanciones o para el efecto que nos compete, cargos que sean proporcionales al incumplimiento, con el fin de evitar doble penalización, en este caso a los operadores, sin que ello pretenda ganancias exageradas en los operadores 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.

En el libro "Economics of Regulation and Antitrust, fifth edition (Mit Press)" se refieren que existe un poder monopólico (valor igual a 1), según el índice de Lerner, que le permite a una empresa fijar precios por encima de los costos marginales, donde la distancia entre la tarifa y los costos incurridos están relacionados con la elasticidad precio de la demanda, lo cual para este ejercicio

puntual hace falta tener en cuenta esta última parte referente a la elasticidad del precio de reconexión por parte de los usuarios.

Reducir el cargo a \$275 COP, como se propone, implica fijarlo 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 (\$275 COP) desconoce la realidad de los costos operativos y constituye un desincentivo a la inversión, especialmente para los operadores pequeños que no cuentan con las economías de escala de los agentes dominantes. Este enfoque regulatorio, lejos de promover competencia, genera barreras estructurales y distorsiona el equilibrio competitivo del mercado

Asimismo, del proyecto de resolución sometido a comentarios, se evidencia que la CRC deja 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 (6) actividades asociadas directamente a la operación de corte y reconexión de los servicios: (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, ello contempla, entre otras (i). La atención al Cliente Suspendidos, en las que técnica operativamente (Términos referidos en la Ley 2485/ 2026) 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 su posterior verificación y reconexión de este.

Es por lo anterior, que se le recuerda a la CRC que la reconexión del servicio lo que pretende intrínsecamente es que el usuario pague el servicio. Lo cual, implica por parte de los PRSTM que apalancando el olvido del usuario, se deba recordar la necesidad el 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 distinguió 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 documento de formación del árbol del problema, desconoce el actual proyecto, 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.

II. COMENTARIOS ESPECIFICOS

Frente al articulado propuesto, PTC se permite indicar:

- **FRENTE AL ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO**

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, ello contempla, entre otras (i). 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. (ii) 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, la CRC en el proyecto de resolución 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.

Ante lo expuesto, PTC solicita respetuosamente a la CRC estimar e incluir las actividades humanas y operativas que implica la atención a los usuarios suspendidos y el reconocimiento de los costos en los que se incurre operativa y técnicamente (*Ver Anexo a la presente comunicación, el cual contiene información sensible, como se expone en el documento, y se solicita que se le de tratamiento de reserva legal y por ende no sea publicada la información ahí contenida*).

Lo anterior, reviste en una actividad directa y comprende costos significativos en los que incurre el PRSTM 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 tarifaria. Junto a lo anterior, considérese 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.

- **FRENTE AL ARTÍCULO 2. Adicionar el numeral 3 al Anexo 4.2. ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA.**

Adicionalmente, el cálculo de la tarifa contempla su actualización sobre el ISS. Por lo cual, la tarifa estimada para el año 2026, debe relacionar el incremento contemplando el Decreto 1469 de 2025 “por lo cual se fija el salario mínimo mensual legal” y que soporta la adopción de un esquema de ajuste progresivo y gradual a partir del año 2026, mediante un incremento inicial del veintitrés por ciento (23%)

Considérese entonces, la actualización tarifaria para la vigencia de 2026, en lo concerniente al factor ISS debe ajustarse a lo previsto en el Decreto 1469 de 2025.

Agradecemos la atención prestada y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,



Emilio Santofimio J.
Director de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S

Anexo- Documento sometido a reserva legal.

DEPP
DEPP (6 feb. 2026 16:09:35 EST)

30012026- Comentarios CRC Costos de Reconexión Servicios

Informe de auditoría final

2026-02-06

Fecha de creación:	2026-02-06
Por:	Carlos Alberto Sarmiento Contreras (carlos.sarmientoc@wom.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA6S3Gk-JQdtN3H3tiTZ2zYbrd6p3JsZxQ

Historial de “30012026- Comentarios CRC Costos de Reconexión Servicios”

-  Carlos Alberto Sarmiento Contreras (carlos.sarmientoc@wom.co) ha creado el documento.
2026-02-06 - 20:59:56 GMT- Dirección IP: 186.84.21.86.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Dannia Perez (dannia.perez@wom.co) para su aprobación
2026-02-06 - 21:00:35 GMT
-  Dannia Perez (dannia.perez@wom.co) ha visualizado el correo electrónico.
2026-02-06 - 21:09:03 GMT- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  El firmante Dannia Perez (dannia.perez@wom.co) firmó con el nombre de DEPP
2026-02-06 - 21:09:33 GMT- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  DEPP (dannia.perez@wom.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2026-02-06 - 21:09:35 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) para su firma.
2026-02-06 - 21:09:36 GMT
-  Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) ha visualizado el correo electrónico.
2026-02-06 - 22:15:26 GMT- Dirección IP: 181.55.153.48.
-  Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2026-02-06 - 22:15:58 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.55.153.48.
-  Documento completado.
2026-02-06 - 22:15:58 GMT