



Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 25-415253- -0-0	FECHA: 2025-08-27 14:59:35
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 7
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Bogotá D.C.

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

reconexion@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al documento denominado “*Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones —Documento de formulación del problema y alternativa de solución—*” (en adelante el “documento”).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente de los proyectos normativos y demás iniciativas que puedan incidir en sus funciones¹. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento referido en el asunto, se considera necesario presentar los siguientes comentarios, recomendaciones y respuestas, a las preguntas orientadoras formuladas para el efecto por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** (en adelante, **CRC**), no sin antes realizar las siguientes salvedades:

En primer término, desde esta Superintendencia se considera necesario señalar que **la evaluación de los costos de reconexión debe atender no solo a la finalidad de corregir fallas en el mercado y preservar la competencia, sino también a la de mejorar la prestación de los servicios y proteger los derechos de los usuarios. Estas finalidades, en todo caso, deben analizarse a la luz de los principios de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de comunicaciones, así como en relación con la protección de los consumidores, quienes en estas relaciones constituyen la parte débil debido a las asimetrías de información y al mayor poder de negociación de los Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones (en adelante, **PRST**).**

En esa misma línea, se comparten las preocupaciones de la **CRC**² frente a los efectos nocivos que genera el desconocimiento de los usuarios respecto de los cobros por reconexión. Tal situación podría derivar en una vulneración del derecho a recibir información

¹ Decreto 4886 de 2011 “[p]or medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”. Modificado por el Decreto 092 de 2022, y demás disposiciones concordantes.

² **CRC**. Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones, p. 15: “Por otra parte, es de indicar que los usuarios carecen de herramientas para identificar si las tarifas por reconexión obedecen a actividades directamente relacionadas con la reconexión o son atribuciones improcedentes de gastos generales. La opacidad en la imputación de costos y actividades se agrava porque los usuarios desconocen cómo se calculan estos cargos”.





Superintendencia de Industria y Comercio

clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, requisito fundamental para que los usuarios adopten decisiones informadas sobre las condiciones del servicio que se les ofrece o presta. Partiendo de lo anterior, **resulta pertinente precisar en qué casos procede realmente el cobro por reconexión, toda vez que el documento de formulación del problema lo plantea de manera amplia, mencionando motivos como el no pago oportuno de la factura**³. Ello ha permitido que los PRST cobren dicho valor incluso en situaciones distintas; por ejemplo, como cuando el propio usuario solicita la suspensión temporal del servicio.

Aunado a ello, frente a lo manifestado por la **CRC en relación con la limitada capacidad disuasoria del actual esquema de vigilancia y control, debe destacarse que, según lo ha señalado esa misma entidad, dicha limitación guarda estrecha relación con las asimetrías de información que afectan al usuario**. Este escenario provoca que, en muchas ocasiones, los consumidores no ejerzan sus derechos frente a los operadores, ni acudan ante la autoridad competente para expresar su desacuerdo respecto de las tarifas aplicadas por concepto de reconexión.

Con base en estas consideraciones, procedemos a dar respuesta a las preguntas formuladas en el documento de identificación del problema en los siguientes términos:

Pregunta 1.1:

“1. En cuanto al problema identificado «Existencia de cobros por reconexión del servicio de telecomunicaciones que no corresponden estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión»

1.1. ¿Está de acuerdo con el problema identificado en este documento? En caso de no estar de acuerdo, justifique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias”.

Respuesta:

Sí, el documento identifica adecuadamente la problemática e incorpora de manera explícita su impacto sobre los derechos de los usuarios de comunicaciones, quienes, al no contar con información clara, cierta, completa y oportuna sobre los costos de reconexión, incurren en pagos adicionales que no son atribuibles a este concepto.

Pregunta 1.2:

“1.2. Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido? En caso negativo,

³ La **CRC** en la introducción del documento bajo análisis, expresa: “la reconexión de un servicio de telecomunicaciones es el proceso mediante el cual un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) restablece el acceso a servicios como telefonía, internet o televisión por suscripción que previamente habían sido suspendidos, generalmente por el no pago oportuno de la factura por parte del usuario. Esta situación ocurre cuando el usuario incumple con su obligación de pagar el servicio oportunamente, lo que faculta al operador a suspender el servicio hasta que se realice el pago correspondiente”.





Superintendencia de Industria y Comercio

AVANCE

indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre tales causas y el problema definido”.

Respuesta:

Sí, las causas identificadas por la **CRC** en su planteamiento son acertadas para la definición del problema.

Pregunta 1.3:

“1.3. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla”.

Respuesta:

No, consideramos que las causas planteadas son acertadas; sin embargo, **advertimos necesario resaltar que la atribución de costos que no están directamente relacionados con la reconexión es una de las causas principales de la problemática planteada.**

Pregunta 1.4:

“1.4. Dentro de las causas que tienen una relación directa con el problema a ser abordado se identificó (Subsección 1.6.1.1) un conjunto de causas asociadas a fallas de mercado (i) Exclusividad de la reconexión, (ii) Asimetría de información, (iii) Incertidumbre del usuario respecto del futuro. A la luz de lo previsto en el artículo 2.1.12.1. del RPU en materia de reconexión y la Ley de Reconexión de Servicios, recientemente promulgada, qué modificaciones introduciría a dicha regulación”.

Respuesta:

Consideramos preciso ajustar la regulación a las definiciones y normas incorporadas por la Ley 2485 de 2025⁴, en especial en aquellos aspectos relacionados con el “pago oportuno” (artículo 2.1.12.1 del RPU) y el Modelo de Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles Pospagos (Anexo 2.3 del Título II de la Resolución **CRC 5050 de 2016).**

Pregunta 1.5:

“1.5. Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo

⁴ Ley 2485 del 16 de julio de 2025. “Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones”. Publicada en el Diario Oficial No. 53.183 del 16 de julio de 2025.





Superintendencia de Industria y Comercio

con la relación que se establece entre el problema definido y las consecuencias descritas”.

Respuesta:

En efecto, se considera que el exceso en **los costos de reconexión genera una disminución en el excedente del consumidor**, lo cual resulta perjudicial para este y, en términos generales, implica ineficiencias económicas y una pérdida del bienestar del usuario.

Lo anterior reafirma la necesidad de regular los cobros por reconexión, de manera que se garantice la protección de los derechos de los usuarios. Para ello, **el cobro debe corresponder a un valor justo y real, estrictamente asociado a los costos eficientes que deriven directamente de las actividades técnicas y operativas indispensables para efectuar la reconexión**, conforme lo establece el artículo 2 de la Ley 2485 de 2025.

Pregunta 1.6:

“1.6. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla”.

Respuesta:

No, las consecuencias planteadas por la CRC reflejan la problemática actual de los cobros por reconexión.

Pregunta 1.7:

“1.7. Frente al conjunto de alternativas, ¿Adicionaría alguna otra que tenga la aptitud de resolver el problema identificado? En caso afirmativo, por favor indicarla y justifique de qué manera dicha alternativa sería compatible con el mandato establecido en el artículo 2° de la Ley 2485 de 2025”.

Respuesta:

No. Sin embargo, consideramos importante que, en la alternativa propuesta, **se precise el funcionamiento de los topes tarifarios aplicables al cobro por suspensión y reconexión de líneas fijas, así como a la reconexión de líneas móviles cuando se trate de servicios individuales**. Lo anterior, con el fin de armonizarlo con lo dispuesto en el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁵, según el cual: *“Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada*

⁵ Resolución 5050 de 2016 de 10 de noviembre de 2016. *“Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones”*. Publicada en el Diario Oficial No. 50064 del 21 de noviembre de 2016.





Superintendencia de Industria y Comercio

medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido”.

Pregunta 1.8:

“1.8. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos, indicando la razón que tendría para ser incluidos”.

Respuesta:

Sí, se considera pertinente incluir a los siguientes grupos de valor en el desarrollo de la iniciativa:

Academia y centros de investigación en telecomunicaciones, derecho económico y protección al consumidor; pues dada la experticia en estos temas pueden aportar estudios de impacto económico, análisis de eficiencia en costos y propuestas técnicas de equilibrio regulatorio.

Asociaciones de operadores regionales y pequeños proveedores (ISP locales, comunitarias, operadores rurales), pues son los más impactados por los costos operativos de la reconexión física, dado que muchas de sus redes no cuentan con mecanismos de reconexión remota. Su inclusión permite equilibrar la regulación para que no se generen cargas desproporcionadas que afecten la sostenibilidad de la oferta en zonas rurales y apartadas.

Pregunta 1.9:

“1.9. ¿Qué actividades adicionales directamente relacionadas con la operación de reconexión de servicios de telecomunicaciones deberían estar consideradas dentro del cálculo de tarifas tope para esta operación?”.

Respuesta:

Ninguna. No obstante, se considera necesario que la regulación que se expida en relación con la problemática planteada **estipule la prohibición de los cobros por reconexión en aquellos casos en los que dichas operaciones no generen costos para los proveedores de redes y servicios de comunicaciones (PRST).**

Pregunta 1.10:

“1.10. ¿Qué mecanismos o herramientas considera que debería incluir la regulación para que los usuarios puedan verificar la justificación de los cobros por reconexión aplicados por los operadores?”.





Superintendencia de Industria y Comercio

Respuesta:

La protección del usuario debe ser el eje central de cualquier medida regulatoria. Garantizar el acceso a la información de manera clara, veraz, completa y oportuna resulta esencial para evitar abusos y promover condiciones equitativas para los usuarios. En este sentido, **es importante que los operadores informen, de forma comprensible y antes de la suscripción del contrato, el valor del cargo por reconexión aplicable (si lo hubiera), y que dicho cargo no se aplique cuando no se cumpla con esta obligación de información. Asimismo, se considera necesario que tanto en la factura como en el aviso previo a la suspensión de los servicios se indique expresamente el valor del cobro por reconexión en caso de no pago oportuno, de manera que el usuario conozca con claridad estos montos.**

Pregunta 1.11:

“1.11. ¿Considera que las medidas diferenciales deberían estar orientadas a que los municipios pequeños puedan cobrar mayores tarifas por la reconexión? Desde la perspectiva del operador ¿Cuál sería el efecto esperado en el nivel de cartera teniendo en consideración el nivel de ingresos de los usuarios atendidos?”.

Respuesta:

Las medidas diferenciales deben garantizar la protección de los usuarios y no limitarse únicamente a las condiciones de los operadores, aspecto que debe ser considerado al momento de expedir la regulación correspondiente.

En caso de contemplarse cobros diferenciados, estos deben estar justificados en los costos asociados a la reconexión que puedan presentarse en municipios pequeños, de manera que resulte evidente la necesidad de establecer una tarifa diferenciada. De lo contrario, ello podría incluso generar un perjuicio para los usuarios de zonas apartadas, quienes en su mayoría se encuentran en condiciones socioeconómicas menos favorables.

Pregunta 2.1:

“2. En cuanto a la evaluación de medidas diferenciales para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan menos de treinta mil (30.000) accesos de acuerdo a lo previsto en el primer inciso del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019.

2.1. Específicamente, ¿en qué condiciones considera justificable la inclusión de excepciones o medidas diferenciadas a la regulación de una tarifa tope para la reconexión de servicios?”.





Superintendencia de Industria y Comercio

Respuesta:

Como se señaló en la respuesta anterior, las tarifas diferenciales deben estar sustentadas en justificaciones de orden operativo y evaluadas bajo el criterio de lo que resulte más favorable para los usuarios.

Pregunta 2.2:

"2.2. ¿A qué variables o circunstancias debería estar condicionada la inclusión de excepciones o medidas diferenciadas a la inclusión de tarifa tope para la reconexión de servicios? Por ejemplo: tecnologías en desuso, usuarios apartados, municipios pequeños, etc.".

Respuesta:

En consideración de esta Superintendencia, estos aspectos deberán ser expuestos y justificadas por los operadores, pues son quienes conocen los costos operativos y pueden aportar la información suficiente para realizar el análisis de mercado que se requiere.

Desde la Superintendencia de Industria y Comercio confiamos en que nuestras observaciones aporten al fortalecimiento de esta relevante iniciativa, y quedamos a su entera disposición para aclarar cualquier duda o brindar información adicional que sea necesaria en relación con los temas planteados.

Cordialmente,

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Mancera / Alejandro Vera
Revisó: María Ramírez / Héctor Barragán
Aprobó: Alejandro Bustos

