

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

Ingeniera

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

Calle 59 A bis No. 5- 53

Ciudad.

Asunto: Comentarios al documento de formulación del problema y alternativa de solución del proyecto regulatorio *“Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones”*.

Respetada Ingeniera Bustamante,

De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios al proyecto regulatorio del asunto, desde Colombia Móvil S.A. ESP y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (en adelante TIGO) nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios.

COMENTARIOS GENERALES

La expedición de la Ley 2485 de 2025 estableció medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones que hayan sido suspendidos por falta de pago y dio instrucciones a la CRC para su cumplimiento. En consecuencia, resulta indispensable que la Comisión adelante un análisis integral que permita armonizar la normativa vigente con las disposiciones establecidas en la ley, garantizando coherencia regulatoria y seguridad jurídica.

Esta ley establece tres elementos que deben considerarse para su cumplimiento:

- (i) precisar los eventos en los que procede el cobro por reconexión;
- (ii) establecer el valor máximo de dicho cobro; y
- (iii) revisar periódicamente dichas tarifas.

En este sentido, conforme a lo presentado por la Comisión en el documento de formulación del problema, consideramos acertado el planteamiento de la CRC de implementar una metodología que permita identificar los eventos en los que los PRST puedan aplicar un cobro por reconexión.

Sin embargo, no estamos de acuerdo con la utilización del modelo de empresa eficiente para la fijación de la tarifa de reconexión. Como se comentará más adelante, el modelo de empresa eficiente está diseñado para encontrar costos marginales en relaciones de acceso, más no es el modelo idóneo para calcular costos asociados a procesos operativos como lo es la reconexión.

Por este motivo, más adelante presentamos nuestros reparos ante el uso de dicha metodología, y nuestros comentarios sobre algunos de las variables de entrada utilizadas por la CRC, para llegar a los cálculos. Dicha metodología, requiere una serie de criterios para abordar de manera adecuada el modelo de empresa eficiente, reconociendo la heterogeneidad organizacional y operativa entre operadores; más aún en servicios fijos, donde dichas diferencias son particularmente relevantes.

Adicionalmente, es indispensable que la Comisión aborde de manera integral la metodología de actualización tarifaria, toda vez que el documento no desarrolla un análisis que permita determinar el mecanismo idóneo para este concepto. La CRC se limita a fijar como parámetro de indexación el IAT, mismo de los cargos de acceso, cuando los procesos asociados a la reconexión responden no a costos marginales, sino a actividades operativas que responden más a una actualización basada en la inflación.

A continuación, se presentan las observaciones de TIGO al documento de formulación del problema y a las alternativas regulatorias propuestas. Asimismo, se ponen a disposición de la Comisión sugerencias y recomendaciones orientadas a contribuir en la búsqueda de soluciones adecuadas para abordar el problema de manera integral, técnica y coherente a la realidad de una empresa modelo.

1. Revisión de los parámetros utilizados en los modelos de empresa eficiente.

Encontramos acertado el abordaje del proyecto regulatorio “*evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones*” en lo que concierne a que para identificar los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas es necesario analizar el flujo de actividades que se requieren para el corte y reconexión del servicio, así como el mapeo de los sistemas de información o plataformas de tecnología que soportan dichas actividades, haciendo claridad en lo referente a que los costos asociados a la gestión de cartera y cobranza no corresponden a las actividades soportadas en el proceso de reconexión por falta de pago.

No obstante, es preciso indicar que **el modelo de costos eficientes** funciona muy bien para definir precios de insumos estructurales (ej. interconexión, uso de espectro, redes mayoristas), pero tiene debilidades cuando se aplica a procesos operativos específicos como la **reconexión de servicios de telecomunicaciones móvil o fijo**.

Dentro de las debilidades aplicables al uso de este modelo para la determinación de los costos eficientes al proceso de reconexión por falta de pago se destacan:

- a) Dificultad de estandarización.
 - La reconexión no es un servicio homogéneo como la terminación de llamadas.
 - Puede variar mucho entre operadores según:
 - Tecnología (fibra, cobre, HFC, 4G, 5G).
 - Procesos internos (automatizados vs manuales).
 - Nivel de integración de sistemas de facturación y atención al cliente.
 - El modelo eficiente tiende a “promediar” y no refleja esa heterogeneidad.
- b) Costos asociados a procesos administrativos.
 - La reconexión involucra gestión en sistemas de IT, facturación, validaciones legales, call centers, visitas técnicas, etc.
 - Estos son costos administrativos y operativos, más cercanos a la contabilidad real de cada empresa que a un diseño teórico de red.
 - El modelo de eficiencia tiende a subestimar o incluso excluir estos costos “indirectos”.
- c) No captura particularidades de la demanda.
 - Una reconexión puede hacerse:
 - De manera remota (ej. reactivar una línea móvil en el sistema).
 - Con desplazamiento técnico al hogar (en fijo, cuando hubo suspensión física).
 - El costo marginal de estos escenarios es muy diferente. El modelo eficiente no siempre logra discriminar esos casos.

Aunado a lo anterior, el modelo no tiene en cuenta que no necesariamente siempre habrá una relación de proporcionalidad entre el costo de los servicios al usuario final y los costos de reconexión, ya que el valor de los servicios lo dicta el mercado e incluso puede bajar.

A su vez, el modelo de costos que se defina debería contemplar la posibilidad por parte del PRST de poder incluir rubros adicionales en el cobro, pudiendo demostrar o sustentar ante la CRC la pertinencia y procedencia del mismo y su relación con la reconexión. Por ejemplo, situaciones como la mencionada anteriormente donde es necesario realizar la visita al cliente ya sea porque es una tecnología que amerita realizar una visita o porque por manipulación del usuario se afectó algún elemento y no fue posible realizar la reconexión remota. Sin esto el modelo y precio podrían quedarse obsoletos y obligar a los PRST a asumir costos adicionales.

Conforme a lo anterior, presentamos las siguientes consideraciones o solicitudes para que sean estudiadas en la definición de una tarifa de reconexión remota:

a) **Modelo de empresa eficiente móvil**

- ✓ Para la evaluación de costos de reconexión móvil están tomando la variable **“accesos móviles” (99.939.905)** del modelo empresa eficiente móvil diseñado por la CRC en el año 2020; analizando la hoja **“demanda”** del modelo, la cual presenta una vista organizada de la proyección de demanda para que sea utilizada como punto de entrada de los cálculos que siguen en el modelo, encontramos que los valores de abonados con los que se hace posteriormente el cálculo del VNA corresponden a **la suma de abonados pospago y abonados prepago** con lo que **NO** estamos de acuerdo, ya que la acción de reconexión que adelanta el operador es sobre las líneas o abonados en pospago, toda vez que según lo señalado en el artículo 1 de la ley 2485 de 2025, la ley tiene por objeto: *“...establecer el marco normativo aplicable a la reconexión de los servicios de telecomunicaciones que hayan sido suspendidos por falta de pago...”* la falta de pago en el servicio móvil se configura en el servicio **en modalidad pospago únicamente**, por lo que el cálculo de los costos de reconexión para móvil debe partir única y exclusivamente del total de telefonía móvil en modalidad de suscripción pospago.

Además, debe tenerse presente que este proyecto no busca evaluar una tarifa mayorista sino una tarifa minorista, por lo que el supuesto de la cantidad de abonados planteados por la CRC parte de un supuesto erróneo de eficiencias por tamaño difícilmente alcanzables. No es equivalente negociar y operar plataformas para 99,9 millones de líneas que hacerlo para un operador como COLOMBIA MOVIL, con sólo 17 millones de líneas activas, máxime cuando los eventos de reconexión aplican sólo a líneas pospago, que para COLOMBIA MOVIL equivalen a 4,6 millones de líneas.

A su vez, de acuerdo con la proyección de demanda del modelo, teniendo en cuenta una participación del mercado del 33%, el valor que se debe utilizar para la variable accesos móviles es de **6.900.000**.

- ✓ En línea con lo anteriormente expuesto, encontramos que, para la evaluación de costos de reconexión en el servicio móvil, se modeló como si existiera una única empresa en el mercado al tomar como variable de accesos móviles un valor de **99.939.905**, es decir están tomando el universo de líneas en servicio en el país, desconociendo el porcentaje de participación de mercado que en el modelo se precisa como un **33%**, **distanciándose así el resultado del cálculo de la tarifa de reconexión móvil de la realidad del mercado en Colombia**.
- ✓ Coincidimos en que las actividades definidas para llevar a cabo el proceso de reconexión móvil, así como las plataformas tecnológicas que soportan dicho proceso, no obstante, el porcentaje de la variable **“asignador reconexión”** para el caso de TIGO corresponde a un **15%** en congruencia con la tasa mensual de desconexiones de líneas pospago que se tiene actualmente.

b) Modelo de empresa eficiente fija

- ✓ Para la evaluación de costos de reconexión fija están tomando la variable **“accesos fijos” (18.905.825)** del modelo empresa eficiente fija diseñado por la CRC en el año 2020; analizando la hoja **“demanda”** del modelo, la cual presenta una vista organizada de la proyección de demanda para que sea utilizada como punto de entrada de los cálculos que siguen en el modelo, en el apartado **“Salida demanda empresa eficiente a tarifas”** encontramos que el total de accesos (**la suma de:** accesos sólo TF, accesos sólo IF, accesos sólo TV, Accesos TF + IF, accesos TF + TV, accesos IF + TV, accesos TF + IF + TV (3play)) es en promedio de **4.230.104** (accesos proyectado hasta 2027), este número de accesos corresponde al total de accesos para una empresa eficiente, dicho valor no es comparable con la realidad del mercado colombiano.
- ✓ Respecto a los casos que amerite reconexión en sitio, sugerimos que se habilite cobro de un monto de compense los gastos por desplazamiento a sitio del personal técnico. En estos eventos, el usuario tendría claridad en el concepto del cobro adicional con la visita del técnico.

2. Sobre la caída de la tarifa de reconexión

La Comisión, en su análisis de impacto normativo, presenta el modelo eTOM como referencia para identificar los procesos y actividades que llevan a cabo los PRST en las gestiones de suspensión y reactivación de servicios por falta de pago. Este modelo, reconocido en la industria de telecomunicaciones, mencionado en la serie de Recomendaciones UIT-T M.3050.x, ha sido adoptado como marco de referencia en otros países y utilizado en la determinación de tarifas reguladas y en la estandarización de procesos operativos.

Con base en este marco, la CRC desarrolla un modelo de empresa eficiente móvil y un modelo de empresa eficiente fija para determinar la tarifa máxima aplicable por el concepto de *“Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos”*, presentando como resultado de su análisis una tarifa de reconexión para servicios móviles de \$274 y una tarifa de reconexión para servicios fijos de \$870.

A propósito, en el benchmarking presentado por la CRC, resulta relevante el caso de Perú, donde mediante la Resolución 00217-2024-CD/OSIPTel el regulador estableció toques tarifarios para la reactivación de servicios suspendidos.

Partiendo de esta referencia, la cual ya se encuentra en fase de implementación, se observa que, al contrastar los resultados obtenidos por ambos reguladores, existen diferencias significativas en el nivel de reducción de las tarifas planteadas.

En este sentido, a continuación, se presenta un análisis comparativo que relaciona la tarifa de reconexión establecida por cada regulador con los valores de los planes comerciales en cada operación, con el propósito de evidenciar diferencias en la aplicación del modelo por cada país.

En el caso de Colombia, al analizar la relación entre la tarifa propuesta y los planes comerciales ofertados por los proveedores (tabla 1), se evidencia que:

- En el segmento móvil, la tarifa de reconexión propuesta representa el 0,9% del valor del plan pospago ilimitado mínimo, lo que implica una reducción cercana al 94% frente a las tarifas vigentes.
- En el segmento fijo, la tarifa de reconexión propuesta equivale en promedio al 2,4% del valor de los planes mínimos de internet y triple play, con una reducción aproximada del 96% respecto a las tarifas actuales.

Tabla 1. Relación tarifas de reconexión vs planes - CRC

Descripción	Internet fijo	Triple play	Móvil pospago ilimitado
Valor mínimo servicio¹	\$ 34.938	\$ 67.143	\$ 29.328
Tarifa reconexión actual promedio ²	\$ 28.424	\$ 33.403	\$ 4.551
Tarifa reconexión propuesta CRC	\$ 870	\$ 1.549	\$ 274
Relación tarifa reconexión actual Vs valor mínimo servicio	81,4%	49,7%	15,5%
Relación tarifa reconexión propuesta CRC Vs valor mínimo servicio	2,5%	2,3%	0,9%
Reducción tarifaria	97%	95%	94%

Fuente. Elaboración propia.

En el caso de Perú, al analizar la relación entre la tarifa fijada de reconexión y los planes comerciales ofertados por los proveedores, se evidencia que:

- En el segmento móvil, la tarifa establecida por OSIPTEL corresponde al 15,3% del valor del plan, con una reducción de aproximadamente 62% frente a las tarifas del 2024.

¹ Valor de tarifa antes de impuestos.

² Valor de tarifa antes de impuestos.

- En el segmento fijo, la tarifa establecida representa cerca del 10% del valor promedio de los planes, generando una reducción aproximada del 56% respecto a las tarifas del 2024.

Tabla 2. Relación tarifas de reconexión vs planes - OSIPTEL

Descripción	Internet fijo	Triple play	Móvil pospago ilimitado
Valor mínimo servicio s/valor³	\$ 25	\$ 86	\$ 25
Tarifa reconexión previa promedio ⁴	\$ 9	\$ 8	\$ 10
Tarifa reconexión nueva modelo eTOM ⁵	\$ 3,88	\$ 3,88	\$ 3,88
Relación tarifa reconexión previa Vs valor mínimo servicio	36,7%	9,9%	40,1%
Relación tarifa reconexión modelo eTOM Vs valor mínimo servicio	15,3%	4,5%	15,3%
Reducción tarifaria	58%	54%	62%

Fuente. Elaboración propia.

Por lo tanto, consideramos que la caída de tarifas en la estimación de la CRC es muy alta, y las tarifas resultantes no remuneran los costos en los que los operadores incurren los operadores para la reconexión de servicio fijos o móviles.

3. Actualización tarifaria.

El indicador económico que se acoja como método de indexación de las tarifas de servicios públicos y, en este caso particular, de las tarifas de reconexión de los servicios de telecomunicaciones, debe reflejar adecuadamente la evolución de los costos eficientes asociados a esta actividad. Esto es necesario para garantizar que las tarifas se mantengan alineadas con la inflación y con la variación real de los costos de los insumos requeridos para la prestación del servicio y las actividades relacionadas.

Por lo tanto, es preciso abordar la discusión y desarrollar el análisis de impacto normativo para evaluar las alternativas de indexación que estén alineadas con los costos drivers de la reconexión, como la mano de obra, las plataformas de IT/provisión, la energía y comunicaciones y la logística de campo.

³ Valor de tarifa (en S/ sin IGV). Valores de planes a 21/agosto/2025. Fuente: <https://www.checatuplan.pe/>

⁴ Valor de tarifa (en S/ sin IGV). Fuente: <https://www.osiptel.gob.pe/media/0kfejoy2/informe025-dprc-2024.pdf>

En este sentido, la opción sugerida por la Comisión como método de actualización tarifaria de utilizar *“el índice del Anexo 4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016”* como metodología de indexación, resulta poco adecuada, ya que este índice incluye el ICOCIV, un indicador que monitorea los costos de la construcción de obras civiles el cual no guarda relación directa con los costos dominantes del proceso de reconexión. Por lo tanto, utilizar este índice podría generar distorsiones en la actualización de las tarifas y alejar los precios de la realidad operativa de los proveedores.

Es importante tener presente que este proyecto no está debatiendo tarifas para una relación de acceso o interconexión, sino que se está analizando una tarifa minorista debido a una actividad específica en la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios finales.

Como lo ha señalado la Comisión, el proceso de reconexión constituye una actividad propia del prestador, cuya ejecución depende de la organización y medios de cada operador. Esta característica es análoga a lo que ocurre en otros servicios públicos domiciliarios, como energía eléctrica o acueducto, donde determinadas actuaciones operativas son intrínsecas al gestor del servicio.

En esa línea, la CREG, en el Proyecto de Resolución CREG 701 055 de 2024 *“Por la cual se definen los indexadores aplicables en las metodologías tarifarias de energía eléctrica que expide la Comisión de Regulación de Energía y Gas y se adoptan otras disposiciones”*, basó su análisis en el principio de suficiencia financiera previsto en el artículo 87, numeral 4, de la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*, que señala:

Artículo 87. Criterios para definir el régimen tarifario. 4. *“Por suficiencia financiera se entiende que las fórmulas de tarifas **garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación**, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento; permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una **empresa eficiente** en un sector de riesgo comparable; y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios.” (NSFT)*

De esta disposición se desprende la obligación regulatoria de diseñar fórmulas tarifarias que garanticen la recuperación de costos y gastos propios de la operación y aseguren la sostenibilidad y la calidad del servicio. En consecuencia, la definición de la tarifa de reconexión debe ajustarse a dichos criterios, y en el mismo sentido, la metodología de indexación debe reconocer un indicador o conjunto de indicadores que garanticen dicha recuperación de costos y gastos.

Por lo anterior, solicitamos a la Comisión que se vuelva a desarrollar la fase de presentación de alternativas regulatorias y que se publique para comentarios las alternativas regulatorias, dentro

de las cuales es necesario la presentación de alternativas, para elegir la metodología de indexación más adecuada a las actividades de reconexión de servicios de telecomunicaciones por falta de pago oportuno.

CONSULTA SECTORIAL

Teniendo en cuenta la consulta pública incluida en el documento soporte de formulación del problema y alternativa de solución, a continuación presentamos nuestras respuestas:

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.

RTA. Advertimos que el alcance de este proyecto está supeditado al cumplimiento de la Ley 2485 de 2025, en la medida en que dicha Ley condiciona el contenido, el análisis normativo y las alternativas regulatorias a considerar.

Bajo ese entendido, el problema actualmente definido no está alineado plenamente con esta obligación normativa. Una definición del problema explícitamente vinculado a la Ley vigente

reduce ambigüedades interpretativas y permite definir alternativas regulatorias viables únicamente dentro del marco que la ley permite. Por lo tanto, sugerimos reformular la definición del problema en los siguientes términos:

Problema propuesto: Falta de armonización del marco normativo actual sobre reconexión de servicios de telecomunicaciones (Resolución CRC 5050 de 2016), con las exigencias de la Ley 2485 de 2025.

1.2 Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido? En caso negativo, indicar las razones por las cuales no está de acuerdo con la relación que se establece entre tales causas y el problema definido.

RTA. Conforme al planteamiento anterior, es necesario reevaluar las causas del nuevo problema. Esto, considerando que en el Parágrafo del Artículo 2 de la Ley 2485 de 2025 imparte instrucciones expresas para que la CRC proceda con su implementación, en los siguientes términos:

“La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), podrá determinar si existen eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) puedan aplicar un cobro por reconexión, para lo cual deberá definir el valor máximo de dicho cobro dentro del término de doce (12) meses a partir de la vigencia de la presente ley, y revisarlo periódicamente.”

En este sentido, proponemos la siguiente causa asociada al nuevo problema:

Causa propuesta: El parágrafo del artículo 2 de la Ley 2485 de 2025 establece un mandato expreso de implementación para que la CRC defina las condiciones técnicas y económicas de aplicación del cobro por reconexión, así como, la metodología de actualización tarifaria.

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

RTA. No se consideran causas adicionales.

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.

RTA. Como se indicó en la respuesta a la pregunta 1.2, es necesario ajustar la causa asociada al problema propuesto.

En este sentido, con base en el artículo 2.1.12.1. del RPU en materia de reconexión, estimamos que lo establecido en la regulación actual no contraviene lo señalado en la Ley de Reconexión de Servicios, Ley 2485 de 2025. En consecuencia, las disposiciones que expida la CRC no requieren la modificación del marco actual del RPU, sino complementarlo con definiciones y reglas adicionales para dar cumplimiento al mandato legal: (i) precisar los eventos en los que procede el cobro por reconexión; (ii) establecer el valor máximo de dicho cobro; y (iii) revisar periódicamente dichas tarifas.

Temática a modificar	Justificación	Redacción propuesta	Causa a atender
El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.	El texto debe alinearse a lo expresado en la Ley 2485 de 2025.	El valor por reconexión del servicio corresponderá a los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión. El valor por reconexión incluye los costos en que incurran los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones por la suspensión de los servicios. Este valor no incluye las actividades relacionadas con la gestión de cartera y cobranza.	Eventos de cobro por reconexión
NA	El artículo 2.1.12.1. del RPU no tiene disposiciones relacionadas con esta directriz.	Primero se requiere definir los eventos de cobro para el planteamiento de una redacción.	Valor máximo de cobro por reconexión
NA	El artículo 2.1.12.1. del RPU no tiene disposiciones relacionadas con esta directriz.	El documento no aborda un AIN para definir la mejor alternativa regulatoria para establecer la metodología de actualización tarifaria. Se requiere plantear alternativas regulatorias para discusión con los grupos de interés.	Metodología de actualización tarifaria

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

RTA. Conforme a la respuesta a la pregunta 1.1, es preciso reevaluar las consecuencias acordes a la definición de problema propuesto. Esto, considerando que en el Parágrafo del

Artículo 2 de la Ley 2485 de 2025 imparte instrucciones expresas para que la CRC proceda con su implementación, en los siguientes términos.

En este sentido, proponemos la siguiente consecuencia asociada al nuevo problema:

Consecuencia propuesta: La falta de armonización normativa genera incertidumbre jurídica, reduce la previsibilidad tarifaria, abre espacio a controversias por cobros por concepto de reconexión y obliga a ajustes operativos recurrentes.

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

RTA. No se consideran consecuencias adicionales.

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 2º de la Ley 2485 de 2025.

RTA. Como se expuso previamente, al abordar un análisis con base en un problema que no se deriva directamente de la situación creada por la entrada en vigencia de la Ley 2485 de 2025, se encauza, a nuestro juicio, de forma errónea la presentación y comparación de alternativas regulatorias, desplazando el foco establecido en el mandato legal de definir condiciones y límites del cobro por reconexión.

Aunado a lo anterior, en el análisis normativo presentado, la CRC no compara un conjunto de alternativas regulatorias, sino que, en esencia, plantea una única opción de intervención. Al partir de la problemática definida por la Comisión, el ejercicio se orienta a un resultado predeterminado, sin contraste con otras opciones pertinentes; además, se enfoca sólo en el análisis del cálculo del tope tarifario y omite evaluar alternativas de metodologías de actualización correspondiente.

En este sentido, desde TIGO consideramos que deben plantearse (3) tres temáticas a abordar para la definición de alternativas regulatorias.

Temática 1 – Establecimiento de eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) puedan aplicar un cobro por reconexión: Esta temática debería presentar alternativas u opciones sobre los eventos habilitantes que deben considerarse para la definición del esquema tarifario. Dentro de este análisis, resulta pertinente evaluar la posibilidad de tarifas diferenciales entre reconexiones remotas y presenciales, dado que, como la propia Comisión señaló en su análisis, existen casos en los que, dependiendo de la tecnología utilizada, es necesario realizar una visita en sitio para efectuar la reconexión, lo que implica costos operativos distintos.

Temática 2 – Definición de tarifa tope por cobro por reconexión: Esta temática debe comparar modelos económicos para calcular un tope que refleje costos eficientes para una empresa “tipo” que realiza un cobro minorista, considerando que cada PRST presenta heterogeneidad técnica y operativa en sus procesos de fijación de precios minoristas.

Además, observamos que la metodología presentada por la CRC parece basarse en supuestos de empresa mayorista, lo que la llevó a utilizar una escala de abonados/accesos que no está acorde con la realidad del mercado; ello sobreestima economías de escala y subestima el costo unitario eficiente.

En el modelo móvil, asumir que una empresa cuenta con 99,9 millones de líneas parte de un supuesto erróneo de eficiencias por tamaño difícilmente alcanzables. No es equivalente negociar y operar plataformas para 99,9 millones de líneas que hacerlo para un operador en Colombia donde ninguno alcanza a tener la mitad de esa cantidad de líneas, y en el caso de COLOMBIA MOVIL, sólo cuenta con 17 millones de líneas activas, máxime cuando **los eventos de reconexión aplican sólo a líneas pospago**, que para COLOMBIA MOVIL equivalen a **4,6 millones de líneas**.

Un caso análogo ocurre en el modelo fijo, que parte del supuesto de 18,9 millones de accesos, cuando en el caso de UNE la cantidad de accesos es sustancialmente menor con aproximadamente **1,9 millones de accesos**.

Por ello, consideramos que se podría implementar una metodología como la señalada en el caso de Ecuador, **donde el regulador autoriza el cobro por reconexión con base en un valor promedio de los valores de reconexión de servicio aprobados para los otros prestadores**. Un costo por reconexión que parta de un promedio de los costos de la industria sería un modelo más aproximado a la realidad operativa de cada empresa.

Temática 3 – Elección de metodología de actualización tarifaria: Esta temática debe presentar alternativas de indexación alineadas con los *cost drivers* de la reconexión. La opción sugerida por la Comisión (índice del Anexo 4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016) incluye el ICOCIV, indicador propio de obras civiles que no guarda relación directa con los costos dominantes del proceso (mano de obra, plataformas de IT/provisión, energía/comunicaciones y logística de campo). Por ello, proponemos que se evalúe la inclusión en el análisis de indicadores económicos como el IPC como método de actualización.

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.

RTA. No se consideran otros grupos de valor adicionales.

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?

RTA. El modelo presentado por la Comisión no contempla los costos relacionados a las visitas en sitio, cuyos casos pueden presentarse, bien sea por la tecnología con la que se está prestando el servicio o porque el usuario haya manipulado los equipos lo que impide realizar la reconexión remota. Es necesario que el modelo considere esta casuística y se habilite el cobro en este tipo de eventos.

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?

RTA. Para el usuario común, resulta indiferente conocer el detalle de los procesos internos incluidos en el cobro. En este sentido, establecer una tarifa para reconexión remota y otra para reconexión en sitio brinda claridad y transparencia sobre el concepto facturado y justifica la diferencia en el valor a pagar.

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 tendiendo en consideración el nivel de ingresos de los usuarios atendidos?

RTA. Como ya lo mencionamos, estimamos que una reducción sustancial de la tarifa de reconexión podría generar un incremento significativo en la cantidad de reconexiones y, en consecuencia, un mayor nivel de cartera vencida. Esto se debe a que la tarifa actual cumple una función disuasiva: incentiva a los usuarios a realizar el pago oportuno para evitar asumir un costo adicional.

Al atenuarse este incentivo, es previsible que aumente el número de usuarios que pospongan el pago de su factura, generando un mayor volumen de morosidad y una frecuencia más alta de reconexiones. Este escenario implicaría un impacto directo en la gestión operativa, pues las empresas tendrían que destinar más recursos humanos, tecnológicos y financieros para atender un mayor número de solicitudes de reconexión, además de asumir mayores costos de administración y recuperación de cartera.

2. En cuanto a la evaluación de medidas diferenciales para 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 diferenciables a la regulación de una tarifa tope para la reconexión de servicios?

RTA. Respecto a establecer medidas diferenciales para proveedores que tengan menos de 30 mil accesos, consideramos que no deberían existir diferencias, dado que los costos

involucrados deberían ser equivalentes. Si el objetivo es que al usuario solo se le trasladen aquellos costos en los que efectivamente incurre el operador, no se justificaría establecer diferenciaciones en este sentido.

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

RTA. Al respecto, el modelo presentado por la Comisión no contempla los costos relacionados a las visitas en sitio, cuyos casos pueden presentarse, bien sea por la tecnología con la que se está prestando el servicio o porque el usuario haya manipulado los equipos lo que impide realizar la reconexión remota, condición que obligaría al operador a realizar desplazamiento a sitio para realizar las respectivas validaciones o correctivos a que haya lugar. Es necesario que el modelo considere esta casuística y se habilite el cobro en este tipo de eventos.

Cordial saludo,

Original Firmado

ANA MARINA JIMÉNEZ POSADA

Vicepresidente de Asuntos Corporativos