



Bogotá D.C., 9 de febrero de 2026.

Doctor  
**FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC**  
Calle 59 A bis No. 5- 53  
Ciudad.

**Asunto:** Comentarios al proyecto de resolución sobre la *“Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones”*.

Respetado doctor Díaz,

De conformidad con el plazo concedido por la entidad para la remisión de comentarios a la propuesta regulatoria *“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”*, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. en Liquidación (en adelante TIGO), nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios.

## 1. Sobre el enfoque del Modelo Empresa Eficiente

El modelo de empresa eficiente planteado por la CRC en el marco de este proyecto busca estimar el costo incremental de los procesos de suspensión y reconexión mediante una desagregación detallada de actividades, sistemas y recursos humanos. No obstante, del análisis del anexo se identifican limitaciones estructurales que afectan la representatividad de los resultados frente a la operación real de los operadores.

Es así como, en el modelo existe una omisión relevante de costos operativos y administrativos asociados a la interacción efectiva con el usuario, tales como la atención en call center, la gestión presencial en tiendas, la resolución de consultas comerciales y la administración de reclamos derivados del proceso de suspensión y posterior reconexión del servicio. Si bien el modelo incorpora actividades técnicas y de sistemas, no reconoce de manera explícita los recursos humanos, tiempos de atención, infraestructura comercial ni costos indirectos que estas interacciones generan y que, en la práctica, son inevitables en la operación real del servicio fijo. Esta exclusión implica una subestimación del costo total del proceso, en la medida en que dichos componentes forman parte integral del ciclo operativo y administrativo que debe asumir el operador para garantizar la correcta información al usuario, la gestión de pagos, la trazabilidad del proceso y la atención de contingencias. En consecuencia, la ausencia de estos costos en el modelo sugiere que los valores resultantes no reflejan plenamente el costo económico eficiente del servicio, por lo que su incorporación conduciría necesariamente a un incremento del valor unitario estimado para la suspensión y reconexión en redes fijas.



## 2. Consideraciones al Modelo Empresa Eficiente Móvil

En el marco de la revisión de los insumos publicados por la Comisión sobre el modelo de empresa eficiente móvil, respetuosamente se solicita aclarar la trazabilidad y consistencia de ciertos parámetros empleados para la determinación del cargo por reconexión en servicios móviles, en la medida en que se evidencian ajustes relevantes que no se reflejan en variaciones del resultado ni cuentan con sustento explícito en los documentos divulgados.

En particular, se observa que en el anexo publicado en la **interacción 1**, “Formulación del problema”, el valor por reconexión de los servicios móviles corresponde a \$274,4, calculado con un universo de 99.939.905 accesos móviles.

**Imagen 1.** Actividades y numero de accesos del modelo empresa eficiente móvil compartido en el anexo de la interacción 1.

COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Modelo Empresa Eficiente Móvil

Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

## Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

| Id | Item                                          | Valor                   |
|----|-----------------------------------------------|-------------------------|
| 1  | Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos | (\$Coltevento) \$ 274,4 |

| Id | Item                                     |
|----|------------------------------------------|
| 1  | Aviso previo de Suspensión               |
| 2  | Recolección Información Cliente          |
| 3  | Control de Saldos en Sistemas            |
| 4  | Registro en Sistema de Facturación       |
| 5  | Ejecutar Corte de Servicio en CORE       |
| 6  | Controlar y Capturar Pagos Cajas         |
| 7  | Actualizar Control de Saldos en Sistemas |
| 8  | Aprobación Reconexión Técnica            |
| 9  | Ejecutar Reposición en CORE              |
| 10 | Incluir y Activar Cobro en Facturación   |
| 11 | Prueba y validación Técnica              |
| 12 | Prueba y validación Técnica              |
| 7  | Total                                    |

| Valor          | Actividad                                       |
|----------------|-------------------------------------------------|
| (\$Col) 73,6   | Aviso al cliente (IVR, Call Center, Email, SMS) |
| (\$Col) 12,1   | Datawarehouse - Administración de Información   |
| (\$Col) 8,2    | Gestión de Relación con el Cliente - CRM        |
| (\$Col) 9,1    | Billing - Facturación y Recaudación de Clientes |
| (\$Col) 6,8    | Activación Conmutación & Workflow de Provisión  |
| (\$Col) 9,1    | Billing - Facturación y Recaudación de Clientes |
| (\$Col) 8,2    | Gestión de Relación con el Cliente - CRM        |
| (\$Col) 118,3  |                                                 |
| (\$Col) 6,8    | Activación Conmutación & Workflow de Provisión  |
| (\$Col) 9,1    | Billing - Facturación y Recaudación de Clientes |
| (\$Col) 6,1    | Inventario de Red & Housing & Planta Externa    |
| (\$Col) 6,9    | Gestión de Órdenes                              |
| (\$Col) \$ 274 |                                                 |

| Id | Usuarios       |
|----|----------------|
| 1  | Acceso Móviles |

| YAN        |
|------------|
| 99.939.905 |

Posteriormente, en el anexo publicado en la **interacción 2**, “Propuesta regulatoria”, se mantiene el mismo valor (\$274,4), pero ahora asociado a un universo de 28.089.231 accesos móviles. Dado que, conforme al modelo adoptado por la Comisión, la cantidad de accesos móviles constituye un parámetro que incide en la determinación del valor unitario, un ajuste de esa magnitud debería, en principio, derivar en una variación del resultado. Al no evidenciarse dicha variación ni su justificación, se generan inquietudes respecto de la consistencia del cálculo y de la forma en que el modelo está incorporando sus variables para arribar a un valor verificable y objetivo.

**Imagen 2.** Actividades y numero de accesos del modelo empresa eficiente móvil compartido en el anexo de la interacción 2.

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
REPUBLICA DE COLOMBIA

**Modelo Empresa Eficiente Móvil**  
Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

## Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

| Id | Item                                          | Valor                  |
|----|-----------------------------------------------|------------------------|
| 1  | Suspensión y Reconexión de Servicios Públicos | (\$Colevento) \$ 274,4 |

| Id | Item                                     | Valor            | Actividad                                       |
|----|------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | Aviso previo de Suspensión               | [\$Col] 73,6     | Aviso al cliente (IVR, Call Center, Email, SMS) |
| 2  | Recolección Información Cliente          | [\$Col] 12,1     | Datawarehouse - Administración de Información   |
| 3  | Control de Saldos en Sistemas            | [\$Col] 8,2      | Gestión de Relación con el Cliente - CRM        |
| 4  | Registro en Sistema de Facturación       | [\$Col] 9,1      | Billing - Facturación y Recaudación de Clientes |
| 5  | Ejecutar Corte de Servicio en CORE       | [\$Col] 6,8      | Activación Conmutación & Workflow de Provisión  |
| 6  | Controlar y Capturar Pagos Cajas         | [\$Col] 9,1      | Billing - Facturación y Recaudación de Clientes |
| 7  | Actualizar Control de Saldos en Sistemas | [\$Col] 8,2      | Gestión de Relación con el Cliente - CRM        |
| 8  | Aprobación Reconexión Técnica            | [\$Col] 118,3    |                                                 |
| 9  | Ejecutar Reposición en CORE              | [\$Col] 6,8      | Activación Conmutación & Workflow de Provisión  |
| 10 | Incluir y Activar Cobro en Facturación   | [\$Col] 9,1      | Billing - Facturación y Recaudación de Clientes |
| 11 | Prueba y validación Técnica              | [\$Col] 6,1      | Inventario de Field & Housing & Planta Externa  |
| 12 | Prueba y validación Técnica              | [\$Col] 6,9      | Gestión de Órdenes                              |
| 7  | Total                                    | [\$Col] \$ 274,4 |                                                 |

| Id | Usuarios       |            |
|----|----------------|------------|
| 1  | Acceso Móviles | 28.089,231 |

Un ajuste al modelo de empresa móvil compartido en la interacción 1 de 99.939.905 a 28.089.231 accesos móviles, representaría un ajuste en la tarifa quedando en **\$485,6** por evento.

Adicionalmente, en caso de emplearse como parámetro el universo de “accesos móviles”, se considera necesario precisar que no todas las líneas móviles son susceptibles de generar eventos de desconexión por no pago y, por ende, de requerir reconexión. En términos generales, este supuesto se asocia exclusivamente a usuarios pospago, mientras que en el segmento prepago el consumo se habilita con la recarga previa, por lo que no se configura la desconexión por mora en el pago de un cargo periódico.

En el caso de los usuarios prepago de servicios móviles, no se configura un proceso de suspensión y reconexión del servicio en los mismos términos que para los usuarios pospago, toda vez que la prestación del servicio está condicionada a la disponibilidad previa de saldo. Ante el agotamiento del mismo, el servicio se interrumpe de manera automática y se restablece igualmente de forma inmediata con la realización de una recarga, sin que medie gestión administrativa, validación técnica, intervención de sistemas de cobranza ni interacción operativa adicional por parte del proveedor. En consecuencia, los usuarios prepago no hacen uso del proceso de reconexión de servicios propiamente dicho, ni generan costos incrementales asociados a dicha actividad, por lo que su inclusión en el cálculo de costos de suspensión y reconexión resultaría metodológicamente improcedente.

Esta situación la reconoce la regulación vigente en tanto el artículo 2.1.12.1. de la Resolución 5050 de 2015 dispone:

*El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.*

*Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula y los respectivos intereses de mora*

Ahora al revisar los supuestos de mercado y proyecciones de crecimiento empleadas por la CRC en el marco del modelo de empresa eficiente móvil actualizado en el proyecto “*Esquemas de Remuneración Mayorista de Redes Móviles*”, no se evidenciaría que un operador, en un horizonte de cinco (5) años, alcance un orden de magnitud comparable a 28 millones de accesos móviles considerando sólo líneas pospago, como corresponde en línea con lo expuesto arriba.

En particular, Comcel, como el operador con mayor número de líneas pospago bajo dichas proyecciones, llegaría aproximadamente a 17,4 millones, cifra significativamente inferior al parámetro utilizado. De igual forma, para TIGO se estimaría un nivel cercano a 14 millones de líneas pospago. Estas diferencias, materialmente relevantes, refuerzan la necesidad de revisar la pertinencia y sustento del parámetro aplicado en el modelo para este componente.

**Tabla 1.** Proyección crecimiento anual abonados pospago.

| Pospago | Operador | Código      | Unidad     | dic-23     | dic-24     | dic-25     | dic-26     | dic-27     | dic-28     | dic-29     | dic-30     | dic-31     |
|---------|----------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1       | Comcel   | 800.153.993 | [Abonados] | 10.216.679 | 10.862.116 | 11.700.136 | 12.660.137 | 13.620.137 | 14.580.138 | 15.540.139 | 16.500.140 | 17.460.140 |
| 2       | Partners | 830.016.046 | [Abonados] | 2.037.458  | 1.937.221  | 1.654.024  | 1.796.900  | 1.939.775  | 2.082.650  | 2.225.526  | 2.368.401  | 2.511.277  |
| 3       | Tigo     | 830.114.921 | [Abonados] | 3.944.757  | 4.640.592  | 4.791.134  | 5.217.472  | 5.643.809  | 6.070.146  | 6.496.484  | 6.922.821  | 7.349.158  |
| 4       | Movistar | 830.122.566 | [Abonados] | 5.430.744  | 5.134.307  | 5.500.427  | 5.707.319  | 5.914.210  | 6.121.101  | 6.327.993  | 6.534.884  | 6.741.776  |
| 5       | ETB      | 899.999.115 | [Abonados] | 195.809    | 140.506    | 128.894    | 140.693    | 152.493    | 164.292    | 176.091    | 187.890    | 199.689    |
| 6       | OMVs     |             | [Abonados] | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |

**Fuente.** Cifras CRC.

Finalmente, a la luz de lo dispuesto en la Ley 2485 de 2025, en cuanto a que las actividades a considerar deben corresponder directamente a las actividades técnicas y operativas de corte y reconexión, no se advierte una justificación para distribuir los costos asociados al uso de sistemas mediante un parámetro como el número total de accesos móviles.

En efecto, a diferencia del modelo de empresa eficiente utilizado para el cálculo de tarifas mayoristas, donde es razonable partir del supuesto de que la base de costos se distribuya sobre el universo de líneas activas por tratarse de servicios cuyo uso puede ser generalizado, en el caso del cargo por reconexión el evento que detona la actividad no es universal. Esto es, no todos los usuarios enfrentan desconexiones por no pago oportuno ni, por tanto, generan requerimientos de reconexión.

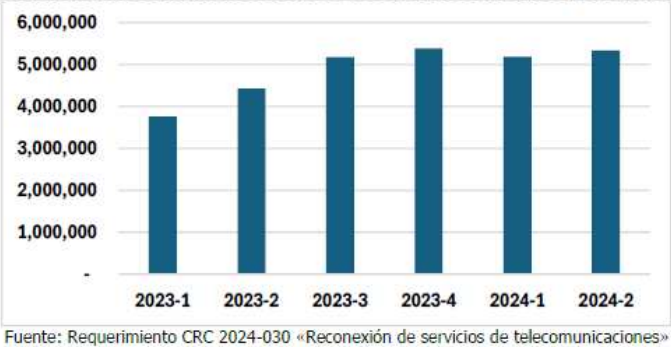
Bajo ese entendido, y conforme a lo previsto en la Ley 2485 de 2025 según la cual las actividades y costos incorporados en el modelo deben mantener una relación directa con las actividades técnicas y operativas estrictamente necesarias para efectuar la reconexión, utilizar el número total de accesos móviles como driver no representa la ocurrencia real del hecho generador ni la demanda efectiva de la actividad. En consecuencia, esta aproximación desconoce el principio de causalidad y de correspondencia costo-actividad previsto en la citada Ley, al imputar costos sobre líneas que, en estricto sentido, no generan la necesidad de reconexión.

Una cifra que sí guarda relación directa con el cargo por reconexión no es el total de accesos móviles, sino el número de eventos de reconexión. De acuerdo con la información compartida en la interacción 1, este volumen corresponde a un promedio de 4.876.000 reconexiones por trimestre, el cual constituiría un driver causal más adecuado y ajustado para el cálculo de la tarifa de reconexión, en tanto refleja la demanda efectiva de la actividad.

Adicionalmente, debe precisarse que dicha cifra corresponde a la sumatoria de reconexiones de todos los operadores; por ende, para efectos de la modelación por empresa eficiente, sería

necesario desagregarla o ajustarla a un promedio por prestador, a fin de mantener consistencia con el alcance del modelo y con el principio de correspondencia costo-actividad.

**Ilustración 1. Reconexiones totales de servicios móviles por trimestre**



Por lo anterior, respetuosamente se solicita a la CRC:

- Aclarar y sustentar técnicamente la razón del ajuste en la cantidad de accesos móviles en el modelo de empresa eficiente móvil utilizada entre la interacción 1 (*“Formulación del problema”*) y la interacción 2 (*“Propuesta regulatoria”*).
- Explicar por qué, pese a dicho ajuste, se mantiene inalterado el valor estimado del cargo por reconexión (\$274,4).
- Revisar y ajustar el universo relevante de accesos móviles para el cálculo, de forma que corresponda a los usuarios a quienes efectivamente procede el cargo de reconexión en una empresa, esto es, principalmente usuarios pospago que incurren en eventos de desconexión por no pago que derivan en una reconexión.
- Indicar cómo debe procederse en aquellos eventos en que, adicional a los ítem y actividades que la CRC contempló para efectos de realizar los cálculos, se identifique alguno adicional que efectivamente tenga que ver con la desconexión y reconexión, ya que las Compañías deberían estar en la posibilidad de realizar los cobros correspondientes.

### 3. Modelo Empresa Eficiente Fija

En cuanto al modelo de empresa eficiente fija se advierte una situación análoga a la identificada en el modelo móvil, asociada a cambios sustanciales en parámetros de entrada que no cuentan con una justificación y cuya incidencia sobre el resultado genera dudas respecto al resultado obtenido por la Comisión.

En particular, se observa un ajuste significativo en el universo de accesos fijos, que pasa de 18.905.825 a 4.255.178. Bajo la lógica del propio modelo, una variación de esta magnitud debería reflejarse de manera consistente en el valor de reconexión por evento. De hecho, con el universo inicialmente considerado de accesos fijos, el resultado correspondiente sería del orden de \$3.206 por evento, esto sin considerar los ajustes propuestos respecto de los eventos que si implican visita a sitio y que en el modelo fueron denominados *“Ejecutar Suspensión Servicio en Terreno”* y *“Ejecutar Reposición Servicio en Terreno”*.



De igual forma que en lo observado en el modelo móvil, conforme a lo previsto en la Ley 2485 de 2025, las actividades y costos incorporados deben guardar una relación directa con las actividades técnicas y operativas estrictamente necesarias para efectuar la reconexión. En ese sentido, utilizar el número total de accesos fijos como driver para el cálculo de la tarifa no necesariamente representa la ocurrencia real del hecho generador (suspensión por no pago y posterior reconexión) ni la demanda efectiva de la actividad, pues no todos los accesos incurren en eventos de suspensión y reconexión. En consecuencia, dicha aproximación se aparta del principio de causalidad y correspondencia costo-actividad previsto en la citada Ley, al imputar costos sobre accesos que, en estricto sentido, no generan la necesidad de reconexión.

Una cifra que sí guarda relación directa con el cargo por reconexión no es el total de accesos fijos, sino el número de eventos de reconexión. De acuerdo con la información compartida en la interacción 1, este volumen corresponde a un promedio de 1.5 millones de reconexiones por trimestre, el cual constituiría un driver causal más adecuado y ajustado para el cálculo de la tarifa de reconexión, en tanto refleja la demanda efectiva de la actividad.

Adicionalmente, debe precisarse que dicha cifra corresponde a la sumatoria de reconexiones de todos los operadores; por ende, para efectos de la modelación por empresa eficiente, sería necesario desagregarla o ajustarla a un promedio por prestador, a fin de mantener consistencia con el alcance del modelo y con el principio de correspondencia costo-actividad.



Por lo anterior, respetuosamente se solicita a la CRC:

- Aclarar y sustentar técnicamente la razón del ajuste en la cantidad de accesos fijos en el modelo de empresa eficiente fija utilizada entre la interacción 1 (*“Formulación del problema”*) y la interacción 2 (*“Propuesta regulatoria”*).
- Explicar por qué, pese a dicho ajuste, no asciende el cargo por reconexión al menos a \$3.206 a pesar de que se incluyeron actividades adicionales que consideran visitas a sitio.
- Revisar y ajustar el universo relevante de accesos fijos para el cálculo, de forma que corresponda a los usuarios a quienes efectivamente procede el cargo de reconexión en una empresa, esto es, usuarios que incurren en eventos de desconexión por no pago que derivan en una reconexión.
- Indicar cómo debe procederse en aquellos eventos en que, adicional a los ítem y actividades que la CRC contempló para efectos de realizar los cálculos, se identifique

alguno adicional que efectivamente tenga que ver con la desconexión y reconexión, ya que las Compañías deberían estar en la posibilidad de realizar los cobros correspondientes.

#### 4. El efecto de la reducción de tarifas de reconexión en la cartera morosa

Por otra parte, es importante tener en cuenta que la tarifa por reconexión también cumple una función disuasiva, incentivando a los usuarios a realizar el pago oportuno de sus facturas para evitar incurrir en costos adicionales. Sin embargo, con una reducción significativa de la tarifa por reconexión, es previsible que un número mayor de usuarios opte por dejar vencer sus facturas, lo que podría traducirse en un incremento de la cartera morosa y por tanto, un aumento en costos y esfuerzos de gestión de recuperación de cartera vencida.

En otras palabras, una caída en las tarifas de reconexión genera un fenómeno de elasticidad conductual en los usuarios. Desde una perspectiva financiera y de gestión de riesgos, reducir este cobro en las escalas que propone la CRC no solo impacta el ingreso directo, sino que altera profundamente la probabilidad de pago y el perfil de riesgo de la cartera. Cuando el costo de reconexión baja drásticamente, el "castigo" por no pagar a tiempo se percibe como insignificante, por lo que se podrían presentar los siguientes efectos:

- Aumento de la Mora Temprana: Los usuarios que antes priorizaban el pago de la factura para evitar un cargo, ahora podrían retrasarse intencionalmente.
- Financiación Gratuita: El cliente utiliza el dinero de la factura para otros gastos, asumiendo el costo de reconexión como una "tasa de interés" muy barata por financiarse con la empresa de telecomunicaciones.

En este sentido, el modelo de empresa eficiente no tiene en cuenta este impacto financiero que terminará aumentando los costos de operación y recuperación de carteta para los operadores.

De hecho la **Ley 2485 de 2025**, previo que ante una afectación de los ingresos de los operadores por una estimación de la tarifa regulada que perjudique su economía financiera deberán ser examinadas en el marco fiscal de mediano plazo.

*Artículo 3º Las obligaciones que se generen por la aplicación de las disposiciones establecidas en la presente ley que afecten a las entidades del orden nacional pertenecientes al Presupuesto General de la Nación quedarán sujetas a las disponibilidades existentes tanto en el Marco Fiscal de Mediano Plazo como en el Marco de Gasto de Mediano Plazo del sector respectivo.*

Ello en tanto la Ley analizó un posible impacto fiscal de la medida. Ello siguiendo la obiter dicta y las objeciones presidenciales discutidas en la declaratoria de **inexequibilidad** del Proyecto de Ley No. 016 de 2015 – Senado -, 190 de 2015 – Cámara -, (Sentencia C- 018 de 2019) en el que el Ministerio del Interior en representación del Gobierno Nacional conceptuó:

*Ya que a juicio del Gobierno Nacional, constitucionalmente ni las empresas, ni los usuarios podrían soportar dichos costos. Considera que el presupuesto público no puede asumir el cargo por reconexión y reinstalación, por razones de conveniencia. Recuerda que de acuerdo con el artículo 7 de la Ley 819 de 2003 todo proyecto de ley, ordenanza o acuerdo que ordene gastos o conceda beneficios tributarios debe explicitar el impacto fiscal que genera y establecerse su compatibilidad con el marco fiscal de mediano plazo que dicta anualmente el Gobierno. Explica que en el trámite legislativo el Ministerio*

de Hacienda rindió concepto desfavorable a esta iniciativa legislativa y advirtió el incumplimiento de lo previsto en dicha ley, al no hacer explícito el impacto fiscal, no precisar su compatibilidad con el marco fiscal de mediano plazo, **ni identificar las fuentes de ingreso adicional para cubrir estos costos**. El Ministerio explicó que participa directamente en varias empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica en zonas particularmente pobres del país, por lo que si estas empresas asumen dichos costos, el impacto fiscal sería grande. Por estas razones, el Gobierno Nacional sugirió que se hicieran explícitos quién y con qué recursos asumirá los costos de reconexión y reinstalación de los servicios públicos cortados o suspendidos por falta de pago, si el Congreso decide no aceptar las objeciones de inconstitucionalidad formuladas.

### 5. Propuesta de TIGO al proyecto regulatorio — Senda de Reducción

A lo largo de los observado desde al año 2019 y hasta el año 2025, TIGO, por diversas razones, las enunciadas atrás, los desafíos propios comerciales generados por la pandemia y la dinámica país postpandemia, la situación macroeconómica de tasas de interés de financiamiento y de tasa de cambio, la dinámica industrial y de servicios del país y los precios del espectro electromagnético establecidos por el Gobierno Nacional necesario para la presentación del servicio móvil, ha visto su situación financiera deteriorándose de forma considerable, TIGO ha enfrentado una alta presión competitiva en el mercado de telecomunicaciones, y como resultado una caída en los precios promedio venta de sus servicios (ARPU Average Revenue per User por sus siglas en inglés, o Ingreso Promedio por Usuario) y con ello los márgenes de rentabilidad.

Es así, y como se observa en la siguiente tabla, las perdidas contables desde del año 2019 al año 2024 por un total aproximado de \$1 billón de pesos, lo cual ha implicado que la disponibilidad de recursos financieros se ha visto muy limitada y ha puesto la compañía en una situación financiera particularmente en el año 2023 donde el patrimonio contable llegó a ser negativo y por extensión implicó solicitar una capitalización financiera por parte de su principal accionista UNE EPM Telecomunicaciones, por cerca de \$250.000 millones.

**Tabla 2.** Indicadores financieros de TIGO de 2019 a 2024.

Cifras en Miles de Millones de Pesos  
Cifras Auditadas al cierre de cada año

|                             | Año<br>2019  | Año<br>2020  | Año<br>2021  | Año<br>2022    | Año<br>2023    | Año<br>2024    |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Total Ingresos</b>       | <b>2,241</b> | <b>2,137</b> | <b>2,296</b> | <b>2,592</b>   | <b>2,591</b>   | <b>2,744</b>   |
| Ingresos por Servicios      | 1,914        | 1,830        | 1,951        | 2,258          | 2,399          | 2,588          |
| Venta de Equipos            | 328          | 307          | 344          | 335            | 192            | 156            |
| <b>Costos Directos</b>      | <b>(766)</b> | <b>(719)</b> | <b>(772)</b> | <b>(792)</b>   | <b>(608)</b>   | <b>(492)</b>   |
| <b>Gastos Operativos</b>    | <b>(820)</b> | <b>(792)</b> | <b>(958)</b> | <b>(1,015)</b> | <b>(1,050)</b> | <b>(1,036)</b> |
| Gastos de Personal          | (217)        | (206)        | (234)        | (254)          | (285)          | (255)          |
| Mantenimiento de Red        | (120)        | (118)        | (135)        | (190)          | (235)          | (249)          |
| Publicidad                  | (54)         | (50)         | (75)         | (59)           | (50)           | (55)           |
| Demás Gastos                | (430)        | (418)        | (514)        | (513)          | (479)          | (478)          |
| Depreciation & Amortization | (421)        | (496)        | (511)        | (598)          | (708)          | (489)          |
| <b>Utilidad Operativa</b>   | <b>234</b>   | <b>129</b>   | <b>54</b>    | <b>188</b>     | <b>225</b>     | <b>727</b>     |
| <b>% de los Ingresos</b>    | <b>10.5%</b> | <b>6.1%</b>  | <b>2.4%</b>  | <b>7.2%</b>    | <b>8.7%</b>    | <b>26.5%</b>   |
| Intereses (neto)            | (201)        | (289)        | (319)        | (401)          | (533)          | (564)          |
| Others                      | 26           | (58)         | (69)         | (41)           | 105            | 212            |
| Otros                       |              |              |              |                |                |                |
| Impuestos                   | (32)         | (31)         | (305)        | (0)            | 0              | (12)           |
| <b>Perdida Neta</b>         | <b>27</b>    | <b>(249)</b> | <b>(638)</b> | <b>(254)</b>   | <b>(202)</b>   | <b>363</b>     |

Fuente: Elaboración propia



Los costos y gastos de TIGO están mayoritariamente asociados al comportamiento de la inflación, la cual ha sido particularmente alta en los años 2022 y 2023. Ahora bien, los pronósticos para el año 2026 indican que nuevamente se incrementará la inflación, impulsada principalmente por el último decreto de incremento del salario mínimo.

Bajo este entorno financiero, hay que tener en cuenta que cualquier impacto derivado de reducciones de tarifas de servicios como el planteado en el presente proyecto regulatorio, comprometerán la liquidez de TIGO que está cubriendo pérdidas acumuladas desde 2019 que al cierre de 2025 aún no han solventadas. Es así, como cobra relevancia que la CRC revise la salud financiera actual de los operadores y no imponga una mayor presión a la ya existente por la competencia en el mercado, y considere caídas menores en las tarifas mayoristas, así como sendas de decrecimiento que no impacten tanto las finanzas de los operadores.

En este sentido, y con el propósito de que las empresas puedan adoptar medidas graduales para proteger sus actividades operativas y ajustar sus procesos internos a la nueva regulación, se propone implementar una senda de reducción tarifaria.

Como precedente regulatorio, cabe mencionar el caso de Perú, donde el regulador OSIPTEL implementó un *glide path* para el ajuste tarifario por concepto de reconexión (Tabla 3). Este mecanismo estableció cuatro reducciones trimestrales durante un periodo de un año, lo que permite que las empresas adapten sus procesos internos de forma progresiva, minimizando los impactos operativos y financieros derivados del cambio regulatorio.

**Tabla 2.** Senda de reducción tarifa por reconexión OSIPTEL.

| Fecha      | Valor de tarifa tope<br>(en S/ sin IGV) |
|------------|-----------------------------------------|
| 01/04/2025 | 7.50                                    |
| 01/07/2025 | 6.29                                    |
| 01/10/2025 | 5.09                                    |
| 01/01/2026 | 3.88                                    |

**Fuente.** Informe Osiptel 025-dprc-2025.<sup>1</sup>

Esta senda debería iniciar a partir del 1 de enero de 2027, cuestión que permitiría una implementación de las disposiciones regulatorias y la aplicación para los usuarios en el primer ciclo de facturación anual.

A su vez, consideramos pertinente, en línea con el precedente de Perú, que la reducción se implemente con un período transitorio de un (2) años, contado desde la entrada en vigor de la resolución de la CRC. Este lapso permitirá evaluar los impactos en cartera de la reducción tarifaria y ajustar gradualmente los procesos internos.

## 6. Plazos para la implementación de las nuevas tarifas por reconexión

Se observa que el Artículo 3 del proyecto de resolución circunscribe expresamente la entrada en vigencia de la nueva tarifa de reconexión a los proveedores de servicios móviles. En

<sup>1</sup> Ibid.

consecuencia, podría interpretarse que, para servicios fijos, la aplicabilidad del cobro por concepto de reconexión quedaría sujeta a la regla general de vigencia a partir de la publicación en el Diario Oficial, sin un período de transición específico.

Esa interpretación no resulta técnicamente viable ni operativamente procedente. La implementación de una nueva estructura tarifaria y, en particular, su eventual diferenciación entre servicios fijos y móviles exige ajustes en los sistemas de soporte al negocio, parametrización de reglas tarifarias, validaciones contables y tributarias, pruebas integrales, despliegues controlados y estabilización. Estos cambios deben ejecutarse sobre diferentes facturadores y flujos de cobro, por lo que no es razonable exigir su aplicación de manera simultánea con la expedición y publicación del acto administrativo en el Diario Oficial.

Por lo anterior, y con fundamento en los comentarios expuestos en el presente documento, se solicita establecer un plazo de implementación expreso y uniforme aplicable tanto a servicios fijos como a servicios móviles, de al menos seis (6) meses, contado a partir de la publicación de la resolución, para realizar los desarrollos, parametrizaciones y pruebas necesarias que permitan ajustar los diferentes sistemas de facturación con los que cuenta la compañía y asegurar una correcta implementación.

Cordial saludo,

VIAFIRMA COLOMBIA - 9014654196  
Firma con certificado digital de Ana Marina Jimenez  
MJW3-FOAG-OF10-TA1C-0177-0682-9401-58

09/02/2026 19:22:20 COT -05



**ANA MARINA JIMÉNEZ POSADA**  
Vicepresidente Asuntos Corporativos