

Bogotá D.C., 11 de septiembre 2025

Ingeniera

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

Asunto: Comentarios Consulta Sectorial- Documento de evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones.

Aparecida Directora,

Reciba un cordial saludo. Por medio del presente documento, **Partners Telecom Colombia S.A.S** (En adelante **PTC**), se permite remitir sus aportes a la consulta pública denominada "Documento de Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones", con el propósito de aportar de manera constructiva y propositiva, de manera tal que la Comisión tenga en cuenta los argumentos que demuestran la existencia efectiva de costos directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias en que incurren los operadores de telecomunicaciones para realizar la reconexión de los servicio, obedeciendo a los criterios desarrollados por la CRC en cumplimiento de la Ley 2485 de 2025, y al mismo tiempo para evitar el fomento de la cultura del no pago en los usuarios.

I. CONSIDERACIONES GENERALES.

I.I. Naturaleza de los costos de reconexión.

En primer término, debemos resaltar positivamente el entendimiento de la Comisión plasmado en el documento sometido a consulta, referente a el origen del cobro de reconexión, señalando que *"(...) la suspensión del servicio no es una facultad autónoma del operador como se explicó en la parte introductoria, sino una medida que es consecuencia al incumplimiento del usuario respecto del pago oportuno, y cuya ejecución se debe cumplir bajo condiciones específicas de tiempo y forma que garantizan el equilibrio contractual y la protección del usuario. De acuerdo con ello, la suspensión del servicio es una medida condicionada al incumplimiento del pago y precedida de un aviso"* (subrayado fuera del texto).

Esto, por cuanto efectivamente el costo de reconexión es un cobro que se genera por una acción deliberada u omisión de un usuario del servicio, que no cumple con sus compromisos y obligaciones mínimas contractuales dentro de los plazos pactados.

Dicho esto, la reconexión no es un evento aislado, sino parte de un proceso que depende de la infraestructura y operación continua de la red; lo cual contiene actividades técnicas y operativas a realizarse. Por lo tanto, los costos fijos, ejemplo pueden ser los costos de servicios públicos, arrendamientos de sitios, licencias de software de gestión de red, entre otros, resultan ser necesarios para que exista la posibilidad de reconectar el servicio y no son accesorios a las actividades de reconexión.

El cobro por reconexión tiene como propósito recuperar los costos y las inversiones que los operadores asumen debido a la suspensión del servicio, ya sea fijo o móvil. Esta suspensión responde a una acción atribuible al usuario, lo que genera gastos adicionales para restablecer la prestación. Por ello, la tarifa de reconexión refleja los costos unitarios en los que incurre la empresa, garantizando así la sostenibilidad operativa del servicio y al mismo tiempo el cumplimiento de las normas actualmente vigentes del RPU.

En este caso, si bien la CRC menciona en su documento que, la exclusión de los costos se rige por lo dispuesto en el Régimen de Protección de Usuarios, es necesario entender que excluir algunos costos del cálculo, como propone la Comisión, distorsiona la realidad económica, pues *existen actividades necesarias (Como lo dispuso el legislador) que se relacionan con este tipo de actividades técnicas y operativas (Como lo dispuso el legislador) y que finalmente impactan en la activación o reconexión de servicios.*

Además, este cobro no está sujeto a la discrecionalidad de los operadores, pues, conforme al artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya se encuentra tipificado que *"(...) El valor por reconexión del servicio **corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.** Cuando los servicios se presten empaquetados, el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada 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 (...)"* (subrayado fuera de texto).

Ahora bien, téngase en cuenta que con la expedición de la Ley 2485 de 2025, el legislador indicó *"(...) En dado caso, este valor 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."* (Resaltado y subrayado fuera de texto)".

Con lo anterior y contrario a la resolución 5050 de 2016, el legislador reconoce que existen actividades técnicas necesarias que también son susceptibles a tenerse en cuenta en la materialización y/o reconexión del servicio.

En este contexto, es relevante detallar algunos de los costos asociados a la reconexión y que guardan relación con las actividades técnicas y operativas necesarias:

- 1. Cargos de acceso y RAN:** Incluyen los costos en los que incurre la compañía para garantizar la disponibilidad de la capacidad total de los paquetes de servicios contratados, y no solo del consumo efectivamente generado. Un claro ejemplo de por qué este concepto debe cobrarse radica en que existen relaciones negociadas de RAN en donde se exige un tráfico mínimo garantizado, con independencia de si hubo o no hubo reconexión.
- 2. Personal:** Los operadores deben asumir los costos de salarios y prestaciones del personal encargado de la gestión de reconexión.
- 3. Infraestructura:** Su costo varía con la actualización del Índice de Precios al Consumidor (IPC), lo que implica un aumento periódico.
- 4. Mensajes SMS:** La notificación a los usuarios mediante SMS es un servicio con costos actualizados periódicamente.
- 5. Gestión de cobranzas:** Los costos dependen del tiempo de mora, aumentando proporcionalmente a medida que se prolonga el incumplimiento del pago.
- 6. Atención al cliente:** Los costos varían según los canales utilizados para gestionar las solicitudes de reconexión (call center, presencial, web, redes sociales, etc.)

En consecuencia, la suspensión y reconexión del servicio implica costos tanto técnicos como operativos reales que la regulación debe permitir recuperar de manera eficiente. Pretender que los operadores asuman estos costos significaría imponerles pérdidas injustificadas, cuando la causa de la suspensión es atribuible al usuario.

Coaccionar a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) a no cobrar por la reconexión, o a hacerlo por debajo de sus costos, afectaría directamente el derecho a la libertad de empresa y a la iniciativa privada, principios consagrados en el artículo 333 de la Constitución.

Incluso, sería contrario a la jurisprudencia de la Corte Constitucional¹, por cuanto llevaría a que los costos de reconexión no sean reconocidos a los operadores, lo que resulta en una imposición que obliga a los operadores a incurrir en gastos adicionales, atribuibles además al comportamiento moroso de un usuario.

Entrando a los valores obtenidos por la CRC en la propuesta del problema identificado, es necesario mencionar que el valor propuesto no cubre los costos

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-082 de 2019.

relevantes. Según la ITU, (Regulatory Accounting Guide y Guidelines on cost modelling) se debe realizar distinción entre costos marginales (solo costos variables directos) y la necesidad de recuperar costos comunes/compartidos mediante tarifas complementarias o mark-up.

Aunado a lo anterior, desconocer estos costos equivale a trasladar al operador la carga económica de la morosidad de los usuarios, situación que no solo contraviene la Ley 2485 de 2025 sino que pone en riesgo la sostenibilidad del servicio, así como los principios de incentivos a las inversiones y de uso eficiente de los recursos sectoriales, contenidos en la Ley 1341 de 2009. El principio de eficiencia exige que quien origina la suspensión, el usuario moroso, asuma los costos de la reconexión, y no que estos sean absorbidos por el operador o indirectamente por el resto de los usuarios cumplidos.

I.II. LA CRC COMO AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y DEFINICIÓN DE TARIFAS.

Como autoridad en la materia, la CRC tiene la capacidad de determinar los costos eficientes de la reconexión y definir un marco tarifario flexible que responda a la evolución del mercado. La regulación debe garantizar un equilibrio entre la protección al usuario y la creación de incentivos a las inversiones y la sostenibilidad de los operadores, evitando medidas que afecten las condiciones de prestación del servicio, que impongan cargas o deberes no razonables y que comprometan la calidad del servicio.

Ante la emisión de la Ley 2485 de 2025 se evidencia que el Legislador facultó potestativamente a la CRC para determinar si existen eventos en los que los PRST puedan aplicar un cobro por reconexión, disponiendo dos límites: (1) temporal y facultativo, para la definición del valor máximo de cobro dentro del término de doce (12) meses siguientes y, (2) competencial y de material; ya que el legislador incluye que el valor de los costos eficientes estarán asociados a actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión. Con lo cual, el legislador amplió lo dispuesto en la Resolución 5050 de 2016, al reconocer que, dentro de este tope tarifario, se vinculen costos por actividades técnicas necesarias para efectuar la reconexión.

Este último concepto no se incluye en las alternativas de ítems que determinan el costo de reconexión. Incluso, respetuosamente debemos advertir que se echa de menos del análisis integral.

Ahora, concretamente frente a la metodología de imposición de tarifa máxima, es importante que el regulador reconozca las profundas asimetrías del mercado colombiano y los problemas de competencia representados por unos muy altos niveles de concentración, por cuanto los supuestos de un modelo de empresa eficiente pueden generarle una renta a los operadores que puedan estar

respaldadas científicamente en una cuota de mercado elevada, que supere el market share teórico del modelo de empresa eficiente, y, por el contrario castigar, a los operadores de menor escala como WOM en el caso de móvil e ISP locales o regionales para servicios fijos.

II. DEL CUESTIONARIO.

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.

Consideramos que el problema identificado contempla un sesgo en su elaboración, pues conforme a la legislación (Ley 2485 de 2025), se deja de lado la correcta redacción del párrafo del artículo 2 de la citada normativa. En este orden de ideas, se transcribe el mismo:

“PARÁGRAFO. Se exceptúa de lo dispuesto en la presente disposición el valor de reconexión de servicios suspendidos por falta de pago oportuno de parte del usuario, garantizando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones”

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 dado caso, este valor 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." (Resaltado y subrayado fuera de texto)"

Ante lo anterior, el planteamiento formulado por la CRC no corresponde con lo concerniente a lo dispuesto legalmente, al dejar de lado aquellas **actividades técnicas que corresponden a la misma cadena de valor del servicio de reconexión** y junto a ello, que resulten **necesarias**, fueren o no complementarias. Pues si ellas, se entienden hacen parte de la misma cadena de valor, deberían ser

tenidas en cuenta como actividades necesarias para efectuar la reactivación del servicio.

Alternativa.

Problema: Existe desconocimiento del consumidor de los costos asociados a actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión.

Causas: (A) Ausencia de lineamientos normativos actualizados y explícitos sobre los costos trasladables al usuario en el cobro de la reconexión. (B) Asimetría de información para el consumidor de conocer los costos asociados.

Consecuencias: Incertidumbre futura al consumidor por el costo de su reconexión ante una eventual no suspensión del servicio y; desconocimiento de derechos del Régimen de Protección de Usuarios.

- 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.

Frente al problema abordado, como se indicó en el numeral 1.1. no se está de acuerdo con el problema indicado, por las razones que anteceden. No obstante, frente a la causa "Ausencia de lineamientos normativos actualizados y explícitos sobre los costos trasladables al usuario en el cobro de la reconexión" se está de acuerdo, se evidencia que con la Ley 2485 de 2025 el legislador reconoce que pueden llegar a existir costos técnicos asociados al servicio de reconexión, ello implica reconocer estos costos en la regulación actual.

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

Conforme a lo expresado en el numeral 1.1., se considera que el problema está desconociendo el límite material impuesto por el legislador, sobre el reconocimiento de costos por actividades técnicas necesarias asociadas a la reconexión del servicio. Este es un efecto que sería de buena o mala regulación.

- 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.**

Dada la emisión de la Ley 2485 de 2025, se propone modificar el artículo 2.1.12.1. del Régimen de Protección de Usuarios (Recientemente modificado por el artículo 23 de la Resolución 7811 de 2025), en los siguientes términos que se resaltan en rojo:

ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. <Artículo modificado por el artículo 23 de la Resolución 7811 de 2025. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes. El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos **asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la operación de reconexión**. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada 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.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación de este. 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.

- 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.

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.

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.

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

Frente al problema abordado, como se indicó en el numeral 1.1. no se esa de acuerdo con el mismo, por las razones que anteceden. Debe tenerse de presente que, sí se considera que existe sesgos en la información que puede ser consultada por el consumidor. Consideramos que los costos técnicos y operativos en los que incurrimos todos los PRSTM, son justificables, siempre que se tenga como consideración el tamaño de cada uno.

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.

Sí, partiendo que no se está en conformidad con el problema abordado. Y que los PRSTM tenemos costos asociados a actividades técnicas y operativas necesarias y que las mismas se encuentran justificadas conforme al margo legal vigente. Se estima considerable plantear como solución que como PRST podamos informar las tarifas desagregadas en nuestra página, lo que nos

permite asegurar que el usuario conozca de manera previa el estándar de precios.

De hecho, observando el análisis de casos internacionales, el esquema o alternativa planteada podría ser similar al Chile, en donde no se impone restricción ni carga al empaquetamiento de servicios móviles.

No se estima la solución planteada por la CRC de estandarizar un tope tan bajo, sin considerar que los costos de reconexión son diferentes para todos los PRSTM, y que impactan conforme al ámbito geográfico en algunos servicios de telecomunicaciones.

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

La Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad sectoriales que podría aportar con cifras sobre cuantas acciones por protección al consumidor o denuncias han sido resueltas entorno al cobro por servicios de reconexión. Toda imposición tarifaria implicará repercusiones jurisdiccionales a este organismo, en lo concerniente a la aplicación del RPU.

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?

El cobro por reconexión tiene como propósito recuperar los costos y las inversiones que los operadores asumen debido a la suspensión del servicio, ya sea fijo o móvil. Esta suspensión responde a una acción atribuible al usuario, lo que genera gastos adicionales para restablecer la prestación. Por ello, la tarifa de reconexión refleja los costos unitarios en los que incurre la empresa, garantizando así la sostenibilidad operativa del servicio.

En este contexto, es relevante detallar algunos de los costos asociados a la reconexión:

1. Cargos de acceso y RAN: Incluyen los costos en los que incurre la compañía para garantizar la disponibilidad de la capacidad total de los paquetes de servicios contratados, y no solo del consumo efectivamente generado.

2. Personal: Los operadores deben asumir los costos de salarios y prestaciones del personal encargado de la gestión de reconexión.

3. Infraestructura: Su costo varía con la actualización del Índice de Precios al Consumidor (IPC), lo que implica un aumento periódico.

4. Mensajes SMS: La notificación a los usuarios mediante SMS es un servicio con costos actualizados periódicamente.

5. Gestión de cobranzas: Los costos dependen del tiempo de mora, aumentando proporcionalmente a medida que se prolonga el incumplimiento del pago.

6. Atención al cliente: Los costos varían según los canales utilizados para gestionar las solicitudes de reconexión (call center, presencial, web, redes sociales, etc.).

En consecuencia, la suspensión y reconexión del servicio implican costos operativos reales que la regulación debe permitir recuperar de manera eficiente. Pretender que los operadores asuman estos costos significaría imponerles pérdidas injustificadas, cuando la causa de la suspensión es atribuible al usuario.

Coaccionar a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) a no cobrar por la reconexión, o a hacerlo por debajo de sus costos, afectaría directamente el derecho a la libertad de empresa y a la iniciativa privada, principios consagrados en el artículo 333 de la Constitución.

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?

Tómese en cuenta modelos de publicidad de la información, como lo resulta hacerse en otros sectores que también prestan servicios públicos. La CRC debería tener en cuenta la experiencia de otras actividades reguladas que también disponen de esquemas económicos que implican e impactan en la reconexión de servicios públicos y que comparten aspectos como arqueología y arquitectura nacional sobre la prestación de los servicios en el relieve geográfico nacional y acompañan costos fijos y variables para sus cobros.

Ejemplo de ello es el sector de la energía, en el que se detallan y justifican el tipo de cobro por la modalidad de conexión (Residencial/No residencial/ Telemetría) Tipo de conexión (Monofásica, bifásica, medida directa, medida indirecta, telemida) registrando la información de forma más ilustrativa y transparente con el usuario. Esto es un ejemplo que podría replicarse en el sector de las telecomunicaciones, siempre que exista el deber de información por parte del consumidor a esta consulta, pues ha de recordarse que dicha obligación también recae en el usuario.

Valores actualizados 2025.

Concepto	Modalidad	Conexión	Tarifa 2025 sin IVA
RECONEXIÓN DEL SERVICIO ^(R/H)	Residencial	Monofásico	81.738
		Bifásico / Trifásico	103.863
	No Residencial	Medida Directa	111.764
		Medida Indirecta	230.764
	Telemedida	Telemedida	4.143

Nota: Información pública tomada de la página de ENEL. [Cortes y reconexión - enel.com.co](https://cortes.y.reconexion-enel.com.co)

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?

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 la integración empresarial entre Tigo y Movistar, que cambia de forma importante las condiciones de competencia de la industria y aumenta de forma relevante los niveles de concentración del mercado.

Dreconexión 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.

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?

Como bien lo demuestra el documento, operadores que por su tamaño de mercado y sus economías de escala ya sopesan este tipo de costos, a diferencia de lo que puede hacer un operador con menos cantidad de mercado que, puede llegar a incurrir en costos más altos por este cargo, puesto que no se ha logrado diluir gastos de personal, soporte técnico y plataformas tecnológicas en grandes volúmenes de reconexiones o, los costos de cobranza que resultan variables pero es una actividad técnica asociada a la reconexión. Un cargo de reconexión tan reducido, como el propuesto, desconoce estas diferencias estructurales y penaliza desproporcionadamente a operadores pequeños.

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.

Entendiendo que la reconexión del servicio móvil no siempre requiere desplazamientos físicos, si involucra una serie de costos operativos y de infraestructura que no pueden ser ignorados, como la densidad poblacional en municipios pequeños, con problemas de acceso y distorsión social y de seguridad pública que acarrea costos directos a la reconexión del servicio.

Adicionalmente, debe considerarse que en activaciones remotas la demanda recursos humanos calificados, plataformas de servicios con licencias vigentes, procesos de autenticación, mensajería y soporte desde los call center o bien centros de operaciones, cobros a través de personal técnico calificado de cartera son directos al servicio de reconexión.

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

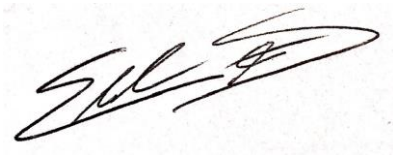
Se sugiere a la CRC tomar como buena experiencia regulatoria a otros sectores de prestación de servicios públicos que también comparten actividades de reconexión con uso de mecanismos moderno, ejemplo encontramos al sector de la energía, el cual a través de la evolución tecnológica mediante la "TELEMEDIDA" realizan servicios de control remoto a través de sistemas de comunicaciones alámbricos o inalámbricos (línea telefónica o celular cuando fuere el caso). Estipulando cargos dentro de su estructura de costos para este servicio un precio de \$4.143 pesos., bajo las particularidades que denota su régimen.

Finalmente, se solicita a la CRC que se realice el cálculo del cargo de reconexión basado en un modelo que reconozca TODOS los costos variables como fijos en los que incurren los operadores, donde permita diferenciar riesgos operativos y la utilidad razonable propuesta, teniendo en cuenta el

riesgo que genera a los operadores aumentar los usuarios en mora por un costo de reconexión que desestima la puntualidad de pago de los usuarios, así como también la situación financiera de los operadores del sector, donde según las cifras del 2024, solo existe un operador en el mercado con una liquidez por encima de 1.

En conclusión, 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.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ESANTOFIMIO', is written over a light gray rectangular background.

EMILIO SANTOFIMIO J
Director de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S