

CSTv-062/2026
Bogotá D.C., 2 de marzo de 2026

Doctor
FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Alcance comentarios al proyecto regulatorio "Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones"

Respetado doctor Díaz,

Reciba un cordial saludo desde la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO.

De manera atenta, damos alcance a los comentarios presentados al proyecto de la referencia, con el fin de aportar elementos adicionales que consideramos relevantes para los análisis que adelanta la Comisión, en especial, para ampliar la información relacionada con costos asociados a la suspensión y reconexión del servicio que no han sido tenidos en cuenta en el modelo publicado y para sustentar la necesidad de establecer la implementación paulatina de las medidas que finalmente adopte la CRC, de tal forma que la regulación cumpla con los fines previstos en la Ley 2485 de 2025 y no afecte la sostenibilidad de la industria.

1. Argumentos sobre Costos Omitidos o Subestimados por la CRC

1.1. Omisión de Costos Directos e Ineludibles durante la Suspensión (Disponibilidad y Contenidos)

La Ley 2485 ordena explícitamente reconocer los costos incurridos "*por la suspensión*". La CRC ha clasificado erróneamente ciertos costos como "generales o administrativos", cuando en realidad son **costos variables directos** vinculados a la cuenta de cada usuario:

- **Disponibilidad de Red (Wholesale/Fibra Óptica):** En los modelos actuales de despliegue (especialmente con redes neutrales o *Infracos*), el operador minorista paga un cargo mensual por "Unidad Inmobiliaria Conectada" (UIC) o por puerto habilitado. Cuando un usuario es suspendido, el puerto físico no se libera ni se desconecta en la red mayorista; por tanto, el operador sigue asumiendo este costo mes a mes sin recibir ingresos.

- **Derechos de Contenidos (TV por Suscripción):** Los contratos con programadores internacionales exigen el pago por "Abonado Activo". Contractualmente, un usuario suspendido temporalmente sigue siendo un usuario activo en esta base. Negar este rubro obliga al operador a asumir una pérdida neta directa causada exclusivamente por el estado de suspensión del usuario.

1.2. Subestimación Crítica del CAPEX/OPEX de la Infraestructura Lógica (Sistemas IT)

El modelo de la CRC asume que la "automatización es gratuita", asignando valores irrisorios (en algunos casos menores a \$200 pesos) al uso de plataformas. La reconexión automática requiere una arquitectura de TI robusta y costosa que el modelo ignora:

- **Licenciamiento y Procesamiento:** La reconexión exige transacciones entre el CRM, el tasador (Billing) y los sistemas de aprovisionamiento de red (Core/HSS/HLR). Esto consume capacidad de procesamiento, almacenamiento (Datawarehouse) y genera costos de licenciamiento de software que se pagan por volumen de transacciones o por usuario.
- **Interoperabilidad y Ciberseguridad:** Cada evento de reconexión requiere validaciones de identidad y seguridad en los sistemas para evitar fraudes o errores de aprovisionamiento. Mantener estas plataformas disponibles 24/7 tiene un costo fijo y cuasi-fijo altísimo que no puede ser diluido asumiendo una "escala masiva irreal".

1.3. Desconocimiento de los Procesos de Soporte Técnico (Fallouts)

El modelo asume un "Happy Path" (escenario ideal) donde el 100% de las reconexiones remotas son exitosas al primer intento. La realidad técnica de las redes (especialmente en entornos convergentes y legados) es que existe un porcentaje de fallos de aprovisionamiento (*fallouts*) que requieren intervención humana de *Back-office* o ingenieros de soporte Nivel 2/3 para forzar la reconexión en los elementos de red. Este personal especializado es un costo directo del proceso que ha sido tasado en cero.

1.4. Desfase Macroeconómico (Impacto del Salario Mínimo 2026)

Reiteramos la necesidad de tener en cuenta el incremento del salario mínimo y el auxilio de transporte para la presente vigencia (aprox. 23% y 24.5% respectivamente) para aquellas actividades que sí requieren intervención humana (soporte técnico, atención al usuario suspendido, desplazamientos excepcionales). Calcular una tarifa con costos laborales del pasado genera valores artificialmente reducidos que desconectan la regulación de la realidad económica del país.

2. Argumentos sobre la implementación paulatina

2.1. Impacto en la Estabilidad de los Sistemas de Soporte (IT y Red)

El cambio de tarifa no es solo "actualizar un precio en una tabla". La reducción drástica del costo de reconexión elimina la barrera de entrada a la mora, lo que alterará el comportamiento transaccional, como se expone a continuación:

- **Redimensionamiento de la Capacidad Transaccional (Stress Testing):** Al bajar el costo de reconexión a valores casi simbólicos (\$275/\$1.981), se prevé un aumento exponencial en la frecuencia de suspensiones y reconexiones (el usuario deja de priorizar el pago de telecomunicaciones). Los sistemas actuales de aprovisionamiento (BSS interactuando con la red) están dimensionados para un volumen histórico de eventos. Un pico repentino de transacciones de reconexión masiva puede saturar los gateways de aprovisionamiento, afectando no solo a los morosos, sino la calidad del servicio de los usuarios activos. Se requiere un periodo para escalar infraestructura de IT y realizar pruebas de carga.

2.2. Gestión de liquidez

Los presupuestos de operación y las inversiones (CAPEX) para 2026 ya fueron cerrados. Un choque inmediato afecta la liquidez planificada. Un *Glide Path* permite a las compañías absorber el impacto financiero gradualmente, ajustando sus estructuras de costos operativos (OPEX) para compensar la nueva realidad de ingresos sin frenar inversiones en despliegue de red.

2.3. Costos "Ocultos" y Disponibilidad de Recursos

La reconexión no es 100% automática en todos los casos ni gratuita en términos de recursos de terceros:

- **Renegociación de Contratos con Terceros:** Muchos operadores tienen contratos vigentes con proveedores de infraestructura pasiva, *call centers*, y proveedores de software cuyos costos son fijos o por transacción. Una bajada inmediata de la tarifa regulada deja a los operadores atrapados en contratos de costos más altos que el ingreso permitido. Se necesita un periodo ventana ("sunset period") para renegociar estos contratos o migrar a tecnologías más eficientes que permitan cumplir con el tope regulado.
- **Costos de Contenido y Licencias:** Durante la suspensión, el operador sigue pagando licencias de TV o derechos de uso de puerto/fibra a mayoristas. La

implementación inmediata sin gradualidad impide amortizar estos costos ya incurridos, generando un hueco financiero directo por cada usuario suspendido.

2.4. Benchmark Internacional (El Caso Perú)

Existe evidencia empírica regulatoria que valida la necesidad de la gradualidad:

- **Precedente OSIPTEL:** El regulador peruano, enfrentando una situación idéntica, no impuso la tarifa final desde el día 1. Implementó un mecanismo de reducción trimestral durante un año. Esto no fue por capricho, sino para permitir la adaptación de los procesos de facturación, atención al cliente y estabilidad financiera del sector. Ignorar esta lección aprendida y aplicar una terapia de choque en Colombia aumenta innecesariamente el riesgo de fallas de mercado.

Con fundamento en lo anterior, y con el fin de resolver las discrepancias entre el modelo teórico y la realidad operativa, **proponemos formalmente la conformación de una Mesa Técnica de Trabajo (o sesiones uno a uno bajo acuerdos de confidencialidad)** entre la CRC y los equipos de ingeniería, IT y finanzas de los operadores.

El objetivo de este espacio no es reabrir debates jurídicos, sino realizar una **revisión 'a libro abierto' (Open Book)** de la cadena de cálculo del modelo (Bottom-Up).

Confiamos en que un ajuste basado en datos reales (top-down) permitirá llegar a un tope tarifario que cumpla el mandato de la Ley 2485 sin asfixiar la sostenibilidad de las redes y los sistemas que hacen posible la prestación del servicio.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,



CAMILO SÁNCHEZ ORTEGA
Presidente