

RESOLUCIÓN No. DE 2026

«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»

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial de las conferidas en los artículos 22 y 23 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y la Ley 2485 de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y, por tanto, éste tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, a efectos de lo cual mantiene la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios¹. Sobre el alcance de estas facultades, ha señalado la Corte Constitucional que ello «[se] armoniza además con la facultad general que la Carta atribuye al Estado de dirigir la economía e intervenir en los servicios públicos y privados para racionalizar la economía y mejorar la calidad de vida de los habitantes, obviamente sin perjuicio del reconocimiento de la libre iniciativa privada (CP arts. 333 y 334). Por consiguiente, **la Carta, a pesar de que reconoce la posibilidad de que los particulares presten servicios públicos, reserva funciones esenciales al Estado en esta materia, y en especial le atribuye una competencia general de regulación** (CP art. 365). [...]»² (NFT).

Que, en desarrollo de los mandatos constitucionales citados, la Ley 1341 de 2009³, modificada por la Ley 1978 de 2019⁴, prevé dentro de sus principios orientadores, entre otros, la libre competencia y la protección de los derechos de los usuarios. Así, conforme al primero de ellos, corresponde al Estado propiciar escenarios de libre y leal competencia «que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad (...)»⁵, y conforme al segundo, «velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados

¹ Artículo 365 de la Constitución Política.

² Sentencia C-221 de 1997. MP Alejandro Martínez Caballero. Fundamentos Jurídicos No 8 y 9.

³ «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones».

⁴ «Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones».

⁵ Artículo 2, num. 2, Ley 1341 de 2009.

del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio» para lo cual, establece que corresponderá a los proveedores «prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones»⁶.

Que para la adecuada materialización de los fines que sustentan la intervención del Estado en las TIC, la Ley 1341 le asigna a la CRC la misión de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, la cual debe cumplir a través de una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores que sustentan la intervención del Estado en el sector.

Que el numeral 3 del artículo 22 de la mencionada ley, faculta a la Comisión para establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo, el régimen de acceso y uso de redes, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información, y en materia de solución de controversias entre los PRST.

Que en consonancia con lo dispuesto en el numeral 4º del artículo 2º, el artículo 7º y el Título VI de la Ley 1341 de 2009, el contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual dispone la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como algunas disposiciones que consagran derechos y obligaciones de dichos usuarios.

Que en ejercicio de sus facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, la CRC, expidió el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), el cual se encuentra recogido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y en cuya Sección 12 establece condiciones aplicables al pago de los servicios de telecomunicaciones; específicamente, el artículo 2.1.12.1, modificado a través de la Resolución CRC 7811 de 2025⁷, señala que el usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno y que, en caso de no efectuar el pago, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador, pudiendo éste cobrar un valor por la reconexión del servicio que debe corresponder estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.

Que el artículo 23 de la ley dispone que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario, y que la CRC solo podrá regular dichos precios cuando no exista suficiente competencia, se presente una falla de mercado o la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, previo el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la misma ley.

Que, no obstante lo anterior, el Congreso de la Republica mediante la Ley 2485 de 2025⁸ exceptuó de dicho régimen de libertad tarifaria el valor de la reconexión de los servicios suspendidos por falta de pago oportuno por parte del usuario, y ordenó a la Comisión determinar los eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán aplicar un cobro por reconexión.

⁶ Artículo 2, num. 4, ibíd.

⁷ «Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia». En esa oportunidad, la modificación del artículo 2.1.12.1 consistió en incluir una referencia a que, en los casos en los que el servicio haya sido suspendido, además de los valores asociados a la financiación o pago diferido que haya tenido lugar con ocasión de la inclusión de cláusulas de permanencia en servicios fijos, se podrán incluir en la factura los intereses moratorios existentes.

⁸ «Por medio de la cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telecomunicaciones»

Que, en desarrollo del mandato consagrado en la citada ley, corresponde a la Comisión definir el valor máximo de dicho cobro, el cual debe reflejar los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión, incluyendo los costos en que incurran los PRST con ocasión de la suspensión del servicio, dentro del término de doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la referida ley.

2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACIA DE LA COMPETENCIA

Que la CRC incluyó en la Agenda Regulatoria 2025 – 2026⁹ el proyecto *Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones*, con el objetivo inicial de estudiar el desarrollo de las actividades asociadas a la suspensión y reconexión de servicios de telecomunicaciones, así como evaluar los costos que los operadores están incluyendo en los cobros que los operadores realizan a los usuarios por la reconexión que debe realizarse cuando incurren en mora en el pago de sus facturas.

Que el 25 de julio de 2025 la CRC publicó el *Documento de formulación del problema y alternativa de solución* que incluyó un diagnóstico sobre las prácticas que actualmente tienen los operadores en materia de cobros por reconexión, los costos reportados por estos y el problema regulatorio identificado a partir de dicho diagnóstico. Este documento, contempló además una alternativa de solución al problema identificado, consistente en una regulación compuesta por dos tarifas tope — una para los eventos de reconexión de servicios móviles y otra para servicios fijos—.

Que, para la definición del valor máximo del cobro por reconexión, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2485 de 2025, conforme a la cual dicho cobro debe reflejar los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión, la CRC actualizó los modelos «Empresa eficiente fija» y «Empresa eficiente móvil» mediante la introducción de un nuevo módulo basado en la metodología *bottom-up* mediante la cual se determinan los costos de cada una de las actividades involucradas directamente en el corte y reconexión.

Que la CRC identificó que las actividades asociadas directamente a la operación de corte y reconexión de servicios de telecomunicaciones son:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Aviso de suspensión al cliente	Comunicación formal de incumplimiento y advertencia de suspensión del servicio que corresponde al aviso previo según lo previsto en la regulación. De acuerdo con lo previsto 2.1.12.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno y que «en caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador». Por tanto, comprende únicamente las actividades asociadas al aviso de suspensión realizadas después de la fecha de pago oportuno y antes de la ejecución efectiva de la suspensión del servicio. Este aviso tiene un carácter informativo y no incluye las gestiones de cobranza, las cuales corresponden a actividades ordinarias de la prestación de servicios de telecomunicaciones y del riesgo propio del negocio.
Suspensión del servicio	Implica la ejecución administrativa de la suspensión mediante cambios de estado del usuario en el sistema de gestión de clientes (CRM), así como modificaciones técnicas en los sistemas de control de acceso a la red que varían según la tecnología utilizada. Por ejemplo, en redes móviles, se realizan ajustes de parámetros en el HLR/HSS; en servicios de internet fijo o televisión, se

⁹ La Agenda Regulatoria 2025-2026 y sus modificaciones se encuentran disponibles en <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-2>

	modifican configuraciones en las plataformas OLT para fibra óptica y CMTS para cable; mientras que en telefonía fija (conmutada o IP) se aplican cambios en los <i>softswitch</i> o en las plataformas de voz IP.
Verificación de estado de pago	Confirmación a través de los sistemas de facturación y recaudación del cumplimiento de la obligación de pago por parte del cliente.
Actualización de los sistemas administrativos	Registro y actualización en los sistemas de gestión comercial del inicio del proceso de reconexión.
Reconexión del servicio	Aprobación y ejecución de la reactivación administrativa y técnica del servicio suspendido.
Validación del servicio	Realización de pruebas remotas que aseguren la correcta activación y funcionamiento del servicio reconectado.

Que, a partir de las actividades directamente involucradas tanto en la reconexión de servicio fijos como móviles, la CRC identificó los diferentes sistemas de información y soporte, procesos de gestión financiera y de clientes, sistemas de operaciones de redes e infraestructura y recursos humanos que sustentan estas actividades y calculó los costos de estos macroprocesos como una anualidad equivalente que remunera los CAPEX y OPEX involucrados en cada sistema al WACC¹⁰ en cinco años prorrateada entre los abonados proyectados para la misma ventana de tiempo. La suma de los costos de las actividades identificadas corresponde a las tarifas máximas de reconexión propuestas por la CRC.

Que, a partir de lo anterior, en el *Documento de formulación del problema y alternativa de solución* se incluyó una alternativa de solución al problema identificado para discusión sectorial, consistente en una regulación mediante la cual se propusieron dos tarifas tope diferenciadas: una aplicable a los eventos de reconexión de servicios móviles y otra correspondiente a los servicios fijos.

Que, con ocasión de los comentarios allegados al mencionado documento de formulación del problema, la CRC recopiló información tendiente a identificar: i) las actividades involucradas en el proceso de corte y reconexión de servicios fijos para delimitar aquellas estrictamente necesarias para la reconexión, diferenciándolas de reparaciones, reinstalaciones o tareas operativas, y ii) la frecuencia y los costos de desplazamiento en procesos de reconexión¹¹. Lo anterior, con el propósito de realizar análisis adicionales que permitieran determinar la pertinencia de incluir un componente de desplazamiento de personal en el costeo del valor máximo de reconexión para los servicios fijos.

Que, luego de la depuración de la información recibida, y como resultado de los análisis correspondientes, se encontró que las actividades que implican desplazamiento en procesos de corte y reconexión por falta de pago en servicios fijos representan una baja proporción pero no son nulas, por lo que se efectuó un ajuste al modelo empleado para definir el valor por la reconexión en servicios fijos incluyendo un factor marginal del costo reportado por los operadores para los desplazamientos para efectuar los procesos de corte y reconexión, el cual corresponde a la participación de reconexiones con desplazamiento comparadas con el total de reconexiones en el periodo de tiempo analizado.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, que desarrolla lo concerniente a la publicidad de proyectos de regulaciones, el 26 de diciembre de 2025 esta Comisión publicó para comentarios de los diferentes agentes interesados la propuesta regulatoria asociada al mencionado proyecto¹².

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

¹⁰ Costo promedio ponderado de Capital (WACC por sus siglas del inglés *Weighted Average Cost of Capital*). Corresponde a 12,53% según se estableció en la Resolución CRC 7007 de 2022. «Por la cual se modifican las condiciones de remuneración de los servicios móviles definidas en los capítulos III, VII y XVI del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones». Diario Oficial No. 52.249 de 15 de diciembre de 2022.

¹¹ Mediante el Requerimiento de Información 2025-053.

¹² Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-4>

Que en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el XX de XXXX de 202X la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, incluyendo los demás documentos y archivos publicados junto con la propuesta, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. XXX del XXX de XXXX de 202X, rindió concepto sobre el proyecto regulatorio publicado, y con ocasión de esto emitió las siguientes recomendaciones:

Que esta Comisión procedió a evaluar cada una de las observaciones y recomendaciones plasmadas en el citado concepto, con el siguiente resultado: XXX

Que, tras la etapa de socialización de la propuesta regulatoria, se estudiaron los comentarios recibidos encontrando pertinente introducir algunos ajustes a la redacción de las disposiciones de que trata el presente acto administrativo.

Que, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. XXXX del XX de XXX de 202X, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el XX de XX de 202X y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. XXX.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO.** 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 tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

Si el operador decide efectuar un cobro ~~El valor~~ por la reconexión del servicio ~~corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión~~, este no podrá superar los valores definidos en la siguiente tabla, según el tipo de acceso:

Tipo de acceso	Tope tarifario al valor por reconexión
Móvil	\$ 275
Fijo	\$ 1.981

Nota: Comprende de manera integral las operaciones de suspensión y posterior restablecimiento del servicio, y solo podrá cobrarse una única vez por cada evento. Los valores tope definidos en el presente artículo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), ni otros impuestos. Valores constantes de diciembre de 2025. Su actualización deberá realizarse anualmente haciendo uso de la variación anual del promedio aritmético de los últimos 12 meses, a diciembre del año anterior, del ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA establecido en el numeral 3 del Anexo 4.2. de la presente resolución.

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 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.»

ARTÍCULO 2. Adicionar el numeral 3 al Anexo 4.2. **ÍNDICE DE ACTUALIZACIÓN TARIFARIA** de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«3. Cálculo del índice de actualización para las tarifas de reconexión de servicios de telecomunicaciones. Se calcula mensualmente de la siguiente manera:

$$IAT = \left[\frac{IPC\text{ Servicios}_t}{IPC\text{ Servicios}_{t0}} \right]^{0,42} \times \left[\frac{ISS_t}{ISS_{t0}} \right]^{0,58}$$

Donde:

- **IPC Servicios:** Índice de Precios al Consumidor, división de Servicios.
- **ISS:** Índice de Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
- **t:** Fecha en que se calcula el índice.
- **t0:** Fecha base del índice correspondiente a diciembre de 2025»

ARTÍCULO 3. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. La modificación introducida mediante el artículo 1 de la presente resolución deberá ser aplicada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles a partir del 16 de julio de 2026.

ARTÍCULO 4. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los xxxxx

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

NOMBRE
Presidente

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva

Proyecto Nro: 2000-41-7-4

S.C.C. Acta XXXX

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto - Coordinadora de Diseño Regulatorio
Elaborado por: David Agudelo Barrios, Camilo Pinilla, Carlos Ruiz