



EVALUACIÓN DE COSTOS PARA LA RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE • TELECOMUNICACIONES •

Propuesta regulatoria: Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones

Resumen ejecutivo

La reconexión es el proceso mediante el cual un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) restablece el acceso a servicios como telefonía, internet o televisión por suscripción que previamente habían sido suspendidos por el no pago oportuno de la factura por parte del usuario. La reconexión sucede después de que el usuario ha saldado la deuda pendiente y, en la mayoría de los casos, se cobra un cargo específico por este concepto.

Hoy en día, la suspensión del servicio es consecuencia directa del incumplimiento en el pago por parte del usuario y debe ejecutarse bajo condiciones específicas de tiempo y forma previstas en la regulación, en particular en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones (RPU). Allí se establece que el valor a cobrar por la reconexión debe corresponder estrictamente a los costos asociados a esa operación y cualquier valor a cobrar por este concepto debe estar plenamente justificado en costos operativos asociados a ella.

El 16 de julio de 2025 fue promulgada la Ley 2485 de 2025, o «Ley de reconexión de servicios de telecomunicaciones», mediante la cual el Congreso de la República ordenó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expedir una regulación que defina los cobros por reconexión aplicables a los servicios de telecomunicaciones suspendidos por falta de pago, con el fin de asegurar que tales cobros respondan al principio de orientación a costos y garanticen la protección efectiva de los derechos de los usuarios.

Como parte del cumplimiento de este mandato, el 25 de julio de 2025 la CRC publicó para comentarios el *Documento de formulación del problema y alternativa de solución*¹ que incluyó un diagnóstico sobre las prácticas de 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 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.

Continuando con el desarrollo del proyecto, en esta oportunidad se publica para discusión pública el análisis técnico, económico y jurídico que sustenta la intervención regulatoria de la CRC en esta materia, en cumplimiento del mandato legal previsto en la Ley 2485 de 2025. El estudio parte de un diagnóstico del mercado, incorpora los comentarios recibidos en el marco de la consulta pública realizada en julio de 2025, profundiza en la evidencia empírica obtenida mediante un requerimiento de información y evalúa la pertinencia de las alternativas regulatorias.

¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. (2025). Evaluación de costos para la reconexión: Documento de formulación del problema y alternativa de solución. Recuperado de <https://www.crc.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-4/Propuestas/problema-alternativas-evaluacion-costos-reconexion-servicios-telecomunicaciones.pdf>.

1. Diagnóstico del problema regulatorio

El documento confirma la existencia de cobros por reconexión que no corresponden estrictamente a los costos técnicos y operativos necesarios para el restablecimiento del servicio, situación que se evidencia en la dispersión tarifaria observada entre operadores, en la inclusión de conceptos ajenos a la reconexión dentro de los cargos aplicados a los usuarios y en la ausencia de criterios homogéneos de costeo. Estos hallazgos, identificados con base en información reportada para los años 2022, 2023 y primer semestre de 2024, evidencian una problemática estructural preexistente, incluso, a la expedición de la Ley 2485 de 2025.

El análisis concluye que dicho problema genera consecuencias relevantes para los usuarios y el mercado, consistentes en la potencial restricción del uso de los servicios, la pérdida de bienestar asociada a cobros no proporcionales y la apropiación de rentas excedentarias por parte de los proveedores. La nueva ley no redefine el problema, sino que lo reconoce y ordena su corrección mediante la fijación de valores máximos basados en costos eficientes.

2. Análisis tecnológico y grado de automatización

Como parte del diagnóstico, la CRC revisó la distribución de los accesos fijos y suscriptores por tecnología, con el fin de identificar en qué medida los procesos de corte y reconexión requieren intervención física. A partir de los formatos de empaquetamiento de servicios fijos y de suscriptores de televisión por suscripción, se confirmó que más del 90% de los accesos en Colombia se soportan en tecnologías que permiten la suspensión y reconexión remota mediante sistemas automatizados.

En particular, se identificó que solo el 7,1% de las líneas de acceso fijas y menos del 3% de los suscriptores de televisión por suscripción corresponden a tecnologías que podrían requerir intervención física. Adicionalmente, se observó una tendencia decreciente en la participación de tecnologías que no admiten la gestión remota del corte o la reconexión de los servicios, coherente con el proceso de modernización de redes. Estos resultados confirman que la necesidad de desplazamiento para corte o reconexión constituye un fenómeno marginal y no estructural.

3. Profundización sobre desplazamiento en los procesos de corte y reconexión

A raíz de los comentarios recibidos durante la consulta pública, en los cuales varios agentes señalaron una supuesta subestimación de las actividades con desplazamiento en los procesos de corte y reconexión, la CRC buscó obtener evidencia verificable sobre la frecuencia, naturaleza y costos asociados a dichas actividades, solicitando flujogramas operativos y el detalle de eventos que implicaran visitas técnicas.

El análisis de la información recibida permitió corroborar que, si bien incluso en entornos altamente digitalizados puede existir participación humana en actividades de monitoreo o supervisión, el desplazamiento físico asociado directamente a procesos de corte y reconexión es excepcional. En la mayoría de los casos reportados, las visitas técnicas se relacionan con actividades distintas a la reconexión propiamente dicha, tales como reparaciones, fallas en la instalación, manipulación de

equipos por parte del usuario o mantenimiento correctivo, las cuales no pueden imputarse como costos de reconexión.

No obstante, con base en la evidencia consolidada, la CRC encuentra que existe una probabilidad residual de desplazamiento asociada a los procesos de corte y reconexión, aun en esquemas que permiten la gestión remota de estas operaciones. Por esta razón, el modelo tarifario incorpora un reconocimiento proporcional de estos costos, equivalente al 0,76% del costo de desplazamiento reportado por los operadores, tanto para el corte como para la reconexión. Este reconocimiento refleja su carácter excepcional y evita trasladar al usuario costos que no guardan relación directa con el restablecimiento del servicio.

4. Definición de actividades reconocidas y exclusiones

El documento precisa las actividades técnicas y operativas que pueden ser reconocidas dentro del valor regulado de corte y reconexión, circunscribiéndolas estrictamente a aquellas que ocurren con posterioridad al pago del usuario y que resultan indispensables para el restablecimiento del servicio. En contraste, expresamente se excluyen actividades administrativas, de gestión de cartera, atención al cliente, operación normal de la red, acometidas, equipos terminales o adecuaciones en el sitio del usuario, en tanto no constituyen actividades necesarias para la reconexión en los términos de la ley.

5. Evaluación de la alternativa regulatoria

Para solucionar la problemática identificada se planteó como alternativa el establecimiento de topes tarifarios diferenciados para servicios móviles y fijos, basados en costos eficientes directamente asociados a la reconexión, utilizando una metodología de costeo tipo *bottom-up* basada en modelos de empresa eficiente.

Los riesgos señalados por algunos agentes —como afectaciones a la sostenibilidad, desincentivos a la automatización o incremento de la mora— fueron analizados bajo un enfoque de Análisis de Impacto Normativo a través de la metodología de Costo-Beneficio, concluyéndose que corresponden a posibles efectos de la regulación y no a consecuencias del problema actual, y que pueden ser mitigados mediante una adecuada implementación del esquema tarifario. Al obtener una relación positiva entre el beneficio y el costo, la alternativa es viable para su implementación regulatoria.

6. Propuesta Regulatoria

Finalmente, se propone establecer un tope tarifario de \$275 para el cobro de la reconexión de servicios móviles y de \$1.981 por la misma operación para servicios fijos (valores expresados en pesos constantes de diciembre de 2025), a partir del 16 de julio de 2026. También se propone una adición a la metodología de actualización tarifaria de la Resolución CRC 5050 de 2016.