

RESUMEN EJECUTIVO***EVALUACIÓN DE COSTOS PARA LA
RECONEXIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES***

[www.
crcom.
gov.co](http://www.crcom.gov.co)



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

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, generalmente 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 adicional por este concepto.

En ejercicio de sus facultades legales, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) incluyó en la Agenda Regulatoria 2025-2026 el proyecto *Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones* con el fin de ponderar la pertinencia de establecer medidas que eliminen costos injustificados para los usuarios, en caso de que estos sean identificados, o que brinden mayor transparencia en la reconexión de servicios por falta de pago.

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.

En julio de 2024, la CRC solicitó información a los operadores móviles y fijos sobre las características, costos involucrados y el cobro a los usuarios finales por la reconexión de servicios por falta de pago oportuno. Se destaca que en 2023 se realizaron más de 18 millones de reconexiones móviles y casi 6 millones en servicios fijos; las tarifas varían ampliamente entre operadores y servicios. También, se evidencia que más del 90% del total de accesos en el país se encuentran digitalizados y habilitados para la gestión remota de eventos de reconexión, lo que reduce de manera significativa los costos operativos asociados a estos procesos. Se identificó que algunos operadores incluyen en sus tarifas costos no directamente relacionados con la reconexión (como gestión de cartera o programación).

Esta situación propicia un entorno en el cual los usuarios podrían estar asumiendo pagos que exceden los costos directamente relacionados con la reconexión de servicios de telecomunicaciones (PRST), lo que puede generar una pérdida de bienestar del usuario.

El documento publicado incluye un análisis exhaustivo elaborado por la CRC sobre los cobros por reconexión de servicios de telecomunicaciones en Colombia, se plantea el árbol de problema y la alternativa de solución regulatoria al mismo, en cumplimiento de la Ley 2485 de 2025, que delega en la CRC la función de definir los eventos en los que procede el cobro y a establecer un valor máximo basado en costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión.

El problema identificado corresponde a *la Existencia de cobros por reconexión que no corresponden estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión*. Dentro de las causas del problema se tienen fallas de mercado (incluyendo la exclusividad del operador para reconectar el servicio, la asimetría de información: los usuarios no conocen los costos reales, la incertidumbre del usuario sobre el futuro (miopía temporal) y vacíos normativos), falta de lineamientos claros sobre qué costos pueden trasladarse al usuario y discrecionalidad de los operadores en la imputación de costos. Como consecuencias se tienen la restricción en el acceso a servicios, especialmente para hogares de bajos ingresos, la pérdida de bienestar del usuario y la apropiación de rentas excedentarias por parte de los operadores.

Para solucionar la problemática identificada se plantea 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.

Así, se propone establecer un tope tarifario de \$275 para el cobro de la suspensión y reconexión de servicios móviles y de \$871 por la misma operación para servicios fijos (valores expresados en pesos constantes de diciembre de 2024), a partir del mes siguiente contado desde la publicación en el Diario Oficial del acto administrativo a través del cual se adopten los valores máximos antes mencionados. Estos valores se actualizarán el 1º de enero de cada año en la proporción que varíe el índice de actualización tarifaria del Anexo 4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En ambos casos se excluyen costos indirectos como cobranzas, programación o disponibilidad de red.

La CRC debe definir los valores máximos dentro de los 12 meses siguientes a la entrada en vigor de la Ley 2485.

Finalmente, el documento incluye un cuestionario para validar el diagnóstico, causas, consecuencias y alternativa de solución, e invita a los actores del sector a participar en la modificación de la regulación sobre la materia.



CRC

COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES

• INFORME DE DIRECCIÓN •



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol