



RESOLUCIÓN No. **6768** DE 2022

*"Por la cual se autoriza a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** a iniciar la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado **Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente**"*

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los artículos 19 y 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 3º de la Resolución CRC 5980 de 2020 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, señala que un Sandbox Regulatorio implica una flexibilización del marco regulatorio o un conjunto limitado de exenciones regulatorias que se otorgan a un proyecto o empresa, para permitirle probar nuevos modelos de negocio con requisitos regulatorios reducidos. El Sandbox a menudo incluye mecanismos destinados a garantizar objetivos regulatorios generales, incluida la protección del usuario. Así mismo, estos espacios de experimentación usualmente son desarrollados y administrados caso a caso por las autoridades reguladoras.¹

Por su parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, en el marco de las competencias otorgadas por los artículos 19 y 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, estructuró el mecanismo de Sandbox Regulatorio, con el fin de fomentar la innovación en aras de la satisfacción del interés general como pilar fundamental de los fines esenciales del Estado. Es de mencionar que, a partir del año 2018, la CRC adoptó la metodología de Análisis de Impacto Normativo - AIN en sus proyectos regulatorios, lo que ha permitido una mejora en la efectividad de las disposiciones expedidas y la interacción permanente con los grupos de valor durante todas las fases de desarrollo de los mismos.

Teniendo en cuenta que el Sandbox Regulatorio es en sí mismo, un criterio de mejora normativa en el diseño de medidas regulatorias², esta Comisión advirtió la pertinencia y utilidad de implementarlo y aplicar cuando sea el caso, reglas diferenciales en los términos del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, de manera previa a la toma de una decisión regulatoria definitiva. Es así como, con la implementación del Sandbox se busca promover el desarrollo económico de los agentes del sector de las TIC, a través de la generación de productos y servicios innovadores, dinamizar la participación de los grupos de valor y propiciar la adopción de nuevas tecnologías y modelos de negocio por parte

¹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE. *"El papel de los sandboxes en la promoción de la flexibilidad y la innovación en la era digital"*. Paris, 2019.

² Dado que permite probar productos, servicios y soluciones en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones, por un tiempo determinado, bajo una regulación flexible o con exenciones regulatorias, en un ambiente monitoreado por el regulador.

de la industria y la sociedad, con lo cual se generan beneficios a los usuarios de dicho sector, siendo este un fin último del regulador, alcanzable a través del uso de mecanismos de regulación alternativos.

En el mismo sentido, la implementación del Sandbox Regulatorio se fundamenta en la transformación acelerada de las nuevas tecnologías y modelos de negocio, que implican la adaptación de la regulación vigente en aras de impulsar la innovación y la priorización del acceso y uso de las TIC por parte del Estado y de los agentes del sector, de conformidad con los objetivos de política pública establecidos.

De acuerdo con la sentencia C-150 de 2009 proferida por la Corte Constitucional, las Comisiones de Regulación disponen de diversos instrumentos para el ejercicio de su actividad regulatoria. Así, la Corte Constitucional afirmó que "(...) *la autoridad reguladora dispone de instrumentos de regulación peculiares para el cumplimiento de su misión específica los cuales pueden ser de la más diversa naturaleza según el problema que ésta deba abordar, puesto que tales instrumentos van desde la mera recepción y divulgación de información (medida de comunicación), pasando por la intervención en los precios (medida económica) hasta la adopción de normas y la imposición de sanciones a quienes las infrinjan (medidas jurídicas)*".

Bajo este contexto, la CRC expidió la Resolución CRC 5980 de 2020 *"Por la cual se adiciona el Título XII APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN a la Resolución CRC 5050 de 2016"*. En dicho acto administrativo se establecieron las condiciones generales para el desarrollo de los Sandboxes Regulatorios que, con el propósito de generar innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones, decida adelantar la CRC. Para tal efecto, se consideró una etapa de preparación y cuatro fases del Sandbox: (i) aplicación, (ii) evaluación, (iii) experimentación y (iv) salida.

Así, iniciando la fase de aplicación del Sandbox Regulatorio, del 5 de abril al 12 de mayo de 2021 se abrió una convocatoria dirigida a Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), Operadores de Servicios Postales (OSP) y a Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA), con el objeto de recibir y verificar las propuestas de los interesados. Al cierre de esta, veintitrés (23) propuestas fueron presentadas por diferentes proveedores, las cuales pasaron a ser verificadas por la CRC en la fase de aplicación. Dentro de la mencionada convocatoria, los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **TIGO**, y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, en adelante **UNE**, y **EDATEL S.A. E.S.P.**, en adelante **EDATEL**³, postularon el proyecto *"Contrato único para servicios móviles y fijos - Contrato Convergente"*, en adelante *"Contrato Único de servicios fijos y móviles -Contrato convergente"*.

De acuerdo con lo señalado por **TIGO**, **UNE** y **EDATEL** en los documentos que hacen parte de su propuesta, el proyecto *"Contrato Único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente"* tiene por objeto *"[s]implificar el proceso de contratación de los servicios fijos y móviles (postpago) de los usuarios a través de un contrato unificado para la prestación de los mismos, evitando trámites más largos para los usuarios y permitiendo disfrutar de manera más sencilla servicio (sic) convergentes de telecomunicaciones. Lo anterior dado que la regulación actual establece contratos separados para los servicios móviles y los servicios fijos."*⁴

Dicho proyecto superó las fases de aplicación y evaluación al reunir la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución CRC 5980 de 2020⁵ compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la CRC, entre el 21 de octubre de 2021 y 6 de abril de 2022, procedió a celebrar mesas de trabajo con los citados proveedores, con el objetivo de revisar aspectos claves del proyecto, entre estos, adecuaciones, riesgos, salvaguardas, indicadores de éxito, plan de salida y normas a flexibilizar; esto con el fin de que la CRC obtuviera la información necesaria para expedir la autorización del caso.

Dentro de la mencionada fase de concertación, específicamente el día 02 de diciembre de 2021,

³ Se aclara que entre las sociedades MILLICOM SPAIN S.L.; PEAK RECORD S.L UNIPERSONAL; PEAK FIVE S.L UNIPERSONAL; GLOBAL ALBION S.L UNIPERSONAL; y GLOBAL LOCROAN SL UNIPERSONAL; (controlantes) y las sociedades **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**; ORBITEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A.S; **EDATEL S.A.**; CINCO TELECOM CORPORATION y la sociedad **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** (Controladas) se configuró grupo empresarial.

⁴ Formulario de aplicación enviado por **TIGO**, **UNE** y **EDATEL** el día 12 de mayo de 2021.

⁵ Es decir, en la fase de aplicación la propuesta reunió los requisitos señalados en la convocatoria y en la fase de evaluación, cumplió con los criterios de (i) innovación, (ii) beneficio para los ciudadanos, (iii) necesidad demostrada y (iv) experiencia del proponente.

durante el desarrollo de la mesa No. 5, **TIGO** y **UNE** manifestaron que la empresa **EDATEL** no formaría parte de la autorización para el desarrollo de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, en razón a que dicho proveedor no tiene cobertura en el área geográfica objeto del proyecto, es decir, Armenia (Quindío). Por consiguiente, el acto administrativo de autorización expedido por la CRC será otorgado únicamente para los proveedores **TIGO** y **UNE**.

Bajo este contexto, previo a la expedición del presente acto, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC diligenció el formulario dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) obteniendo respuesta positiva frente algunas de las preguntas allí planteadas⁶, y por tal razón remitió a dicha entidad el proyecto de resolución con sus respectivos anexos, adjuntando el cuestionario, mediante radicado SIC #22-175375-00000.

En este sentido, mediante comunicación con radicación CRC No. 2022807158 del 19 de mayo de 2022, la SIC señaló que, una vez analizado el proyecto regulatorio sometido a su estudio, evidenció que *"los lineamientos planteados por el regulador de forma inicial para el desarrollo de espacios de experimentación regulatoria en el sector de telecomunicaciones han sido debidamente aplicados en el marco del desarrollo del proyecto objeto de autorización"*. Adicionalmente, dicha autoridad también advirtió la importancia de que le sean remitidos para el estudio respectivo de la competencia, los futuros proyectos regulatorios de carácter general que puedan llegar a adelantarse con ocasión del posterior análisis de indicadores de éxito del *"Contrato Único de servicios fijos y móviles- Contrato convergente"*, así como los futuros proyectos de autorización para el inicio de experimentación en el marco del Sandbox.

Así las cosas, conforme a la Delegación establecida en el artículo 3 de la Resolución CRC 5980 de 2020, le corresponde a la Directora Ejecutiva de la Comisión, previa aprobación del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta 1355 del 26 de abril de 2022 y Acta No. 1361 del 27 de mayo de 2022, establecer las condiciones de autorización a los proveedores **TIGO** y **UNE** para el inicio de la fase de experimentación del proyecto *"Contrato Único de servicios fijos y móviles- Contrato convergente"*.

2. ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO "CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES - CONTRATO CONVERGENTE".

2.1. ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES – CONTRATO CONVERGENTE.

2.1.1. MODELO DE CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES – CONTRATO CONVERGENTE.

Los Formatos 2.3.1. y 2.3.2. del Anexo 2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, contienen para la servicios fijos y móviles: (i) las condiciones para cada uno de los formatos de contratos de prestación de servicios y (ii) un modelo de contrato único de prestación de servicios.

Siendo así, es de aclarar que, los proveedores **TIGO** y **UNE** se encuentran obligados a dar aplicación a las condiciones dispuestas en dichos formatos; no obstante, se exceptúa de su aplicación lo relacionado con los modelos de contrato que cada uno de estos formatos refiere, para lo cual, estos operadores en la ejecución del proyecto deberán observar el **modelo de Contrato Único de servicios fijos y móviles – Contrato Convergente** que se establece en el Anexo 1 de la presente resolución.

2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES OFRECIDOS BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE.

⁶ Las preguntas cuyas respuestas fueron afirmativas son las siguientes: (i) otorga derechos exclusivos a una empresa para prestar servicios o para ofrecer bienes; (ii) establece licencias, permisos, autorizaciones para operar o cuotas de producción o de venta; y (iii) otorga trato diferenciado a unas empresas con respecto a otras.

⁷ De manera concreta la SIC (radicado #22-175375-1) señaló que: *"(...) en el escenario en el cual, una vez aplicados los indicadores de éxito, resulte exitoso el Proyecto y se modifique el régimen regulatorio vigente en materia de telecomunicaciones a efectos de incorporar la figura del "Contrato único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente" al mercado, resultará indispensable llevar a cabo el estudio de los elementos bajo los cuales se estructura la figura, desde la perspectiva de la libre competencia económica. Lo anterior, por cuanto, por ejemplo, dicho contrato convergente podría constituirse en un desincentivo para que el consumidor contrate con un operador para acceder a servicios móviles, y, con otro, para acceder a servicios fijos."*

Como resultado de la etapa de mesas de concertación, se establece un modelo de contrato que reúne los requisitos necesarios para que el proyecto se ejecute sin generar afectaciones a los derechos de los usuarios. En consecuencia, el modelo definido contiene la información básica que estos requieren para conocer y comprender las condiciones que regirá la relación contractual con los proveedores durante la fase de experimentación del proyecto, con el objeto de simplificar los trámites de dicha relación, y permitir una mejora en la experiencia de los usuarios.

Conforme a lo anterior, los proveedores **TIGO** y **UNE** en el desarrollo del proyecto bajo estudio, se encuentran en la obligación de emplear para la contratación conjunta de sus servicios fijos y móviles en la modalidad pospago, el modelo de contrato dispuesto en el "**ANEXO 1 - MODELO DE CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES - CONTRATO CONVERGENTE**" de la presente resolución. Así mismo, se advierte que los beneficios o promociones que estos ofrezcan a los usuarios en los servicios fijos o móviles serán independientes entre sí, por lo que ninguna estipulación que los proveedores incorporen en el espacio de libre disposición podrá modificar las condiciones acordadas para cada uno de dichos servicios, en cuanto a sus características y el precio convenido.

Ahora bien, la adquisición de los servicios bajo el esquema del contrato único de servicios fijos y móviles, aplicará **únicamente** en aquellos planes que contraten al mismo tiempo servicios móviles en pospago con SMS, voz y datos y, al menos, el servicio de Internet fijo con acceso de alta velocidad, el cual podrá estar acompañado de otros servicios como el de telefonía y/o televisión, tal y como se detalla en la siguiente Tabla:

Tabla 1. Caracterización de las ofertas para el contrato único

PERIODO	SERVICIOS MÓVILES	SERVICIOS FIJOS
Primer trimestre de experimentación del proyecto	Plan móvil pospago con SMS, voz y datos, con un cargo básico de al menos \$ 45.000 IVA Incluido.	Adicional al servicio móvil señalado, el usuario deberá contratar alguna de las siguientes dos opciones en cuanto a servicios fijos: 1. Plan con internet fijo para los clientes atendidos con tecnología HFC ⁸ y GPON ⁹ (no cobre) en velocidades de 30, 60 y 100 Megas. 2. Plan con internet fijo para los clientes atendidos con tecnología HFC y GPON (no cobre) en velocidades de 30, 60 y 100 Megas, con cualquiera de los siguientes servicios: *Televisión (Plan Duo Play) *Telefonía fija. (Plan Duo Play) *Televisión y telefonía fija (Plan Triple Play)
Segundo trimestre de experimentación del proyecto	Plan móvil pospago con SMS, voz y datos, con un cargo básico de al menos \$ 45.000 IVA Incluido.	Adicional al servicio móvil señalado, el usuario deberá contratar alguna de las siguientes dos opciones en cuanto a servicios fijos: 1. Plan con internet fijo para los clientes atendidos con tecnología HFC y GPON (no cobre) en velocidades de 100, 200 y 300 Megas. 2. Plan con internet fijo para los clientes atendidos con tecnología HFC y GPON (no cobre) en velocidades de 100, 200 y 300 Megas, con cualquiera de los siguientes servicios: *Televisión (Plan Duo Play) *Telefonía fija. (Plan Duo Play) *Televisión y telefonía fija. (Plan Triple Play)

Fuente: Elaboración CRC sobre la base de los datos recogidos en la etapa preparatoria de la fase de experimentación

En el evento en que los usuarios decidan (i) cancelar los servicios móviles, (ii) cancelar el servicio principal fijo de internet con las características señaladas (tecnología o velocidades), (iii) o cambiar las condiciones en la prestación del servicio de internet fijo (tecnología o velocidades) por otras que no correspondan a las ofertas que los operadores tenga disponibles para Sandbox Regulatorio de acuerdo con la Tabla 1., estos deberán enviar a la dirección de facturación en medio físico o electrónico (según el usuario elija), copia de los modelos de contrato que resulten aplicables frente a los servicios que quedan activos, siguiendo para tal efecto lo dispuesto los Formatos 2.3.1. y 2.3.2 establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁸ Híbrido entre Fibra óptica y Cable coaxial (HFC o Hybrid Fiber-Coaxial en inglés)

⁹ Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON o Gigabit-capable Passive Optical Network en inglés).

2.2. DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN.

En cuanto a la duración de la fase de experimentación del proyecto, esta será de doce (12) meses contados a partir de la fecha indicada por **TIGO** y **UNE** para el inicio de la experimentación, esto sin perjuicio de la posible extensión de dicha fase hasta por otros doce (12) meses adicionales, de acuerdo con el artículo 12.1.1.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Se aclara que, si bien es cierto la presente autorización tendrá una duración inicial de doce (12) meses, **TIGO** y **UNE** solo pondrán a disposición el "*Contrato Único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente*" durante los primeros seis (6) meses de la experimentación; lo anterior, para efectos de que los usuarios puedan disfrutar al menos de (6) meses bajo el modelo de contratación único, antes de poner en marcha el plan de salida dispuesto en la presente decisión.

En tal sentido, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo, **TIGO** y **UNE** deberán remitir una comunicación a la CRC informando la fecha del inicio de la experimentación, la cual no podrá ser superior a diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de tal firmeza. Esto sin perjuicio de que los proveedores requieran adecuaciones, en cuyo caso el inicio de la experimentación se dará al día siguiente de finalizado el periodo concedido para tal efecto, el cual conforme a lo establecido en el artículo 12.1.1.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no podrá exceder de tres (3) meses.

2.3. FLEXIBILIZACIÓN NORMATIVA Y DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

Teniendo en cuenta que con el desarrollo del proyecto "*Contrato Único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente*", **TIGO** y **UNE** buscan sintetizar el proceso de contratación de los usuarios de los servicios fijos y móviles (pospago) a través de la utilización de un contrato unificado para la prestación de los mismos, que es diferente a los modelos de contratos fijo y móvil dispuestos en la Resolución CRC 5050 de 2016, esta entidad analizó las disposiciones establecidas en dicho cuerpo normativo para determinar cuáles de estas impiden o dificultan la experimentación del proyecto, y por ende requieren ser flexibilizadas siguiendo lo previsto en los artículos 12.1.1.11. y 12.1.1.13. de la resolución mencionada. Así, se concluyó que para la ejecución de las fases de experimentación y de salida del proyecto, resulta necesario flexibilizar para **TIGO** y **UNE** las normas que se especificarán a continuación.

Debe aclararse que la **flexibilización normativa** se realizará exclusivamente en el **municipio de Armenia (Quindío)**, en cuanto a las siguientes normas de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales han sido transcritas en el "*ANEXO 3. NORMAS A FLEXIBILIZAR*".

- (i) MODELOS DE CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES**
 - a) Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" exclusivamente en lo que respecta al "Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles"**
 - b) Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" exclusivamente en lo que respecta al "Modelo Contrato único de prestación de servicios fijos"**

Los Formatos 2.3.1. y 2.3.2. referidos, establecen que los proveedores de servicios de telecomunicaciones están en la obligación de utilizar un modelo de contrato específico e independiente, tanto para los servicios fijos como para los servicios móviles; no obstante, para el desarrollo del proyecto "*Contrato Único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente*" resulta indispensable la existencia de un único modelo de contrato, lo cual se opone a las normas señaladas, lo que justifica su flexibilización exclusivamente en cuanto al uso de los modelos de contratos allí dispuestos. Por tal razón, las demás condiciones de las que tratan estas normas deberán ser atendidas por los operadores **TIGO** y **UNE**.

- (ii) ARTÍCULO 2.1.7.1. "PAQUETE DE SERVICIOS" exclusivamente al deber de ofertar el paquete bajo un único precio.**

La norma en mención define que por paquete de servicios se entiende la oferta conjunta de dos o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores. Esta oferta, añade el artículo, *"debe realizarse bajo único precio"*. (SFT)

Al respecto se tiene que **TIGO** y **UNE** en la experimentación del proyecto ofertarán en un mismo contrato diferentes servicios de comunicaciones fijos y móviles pospago, es decir, ofrecerán un paquete de servicios; no obstante, conforme las condiciones acordadas para la experimentación de este proyecto, lo harán dejando valores independientes para cada uno de los segmentos fijo y móvil. Por tanto, lo establecido en la norma respecto al deber que le asiste al operador u operadores de ofertar el paquete de servicios bajo un único precio obstaculiza el proyecto y en consecuencia, requiere ser flexibilizado dicho aparte.

**(iii) ARTÍCULO 2.1.7.2. "CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS"
Exclusivamente, los numerales 2.1.7.2.1. y 2.1.7.2.6."**

El numeral **2.1.7.2.1.** establece dentro de las condiciones de los paquetes de servicios, que los usuarios recibirán una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado.

Sin embargo, dado que el proyecto *"Contrato Único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente"*, se desarrolla en un ambiente de pruebas, según lo expuesto por los operadores **TIGO** y **UNE** no resulta factible a nivel operativo y económico el realizar las adecuaciones en los sistemas de información y procesos de la empresa, con el fin de unificar la facturación de los servicios fijos y móviles que hacen parte de la oferta comercial por el tiempo limitado de la experimentación. Por tal razón, para desarrollar su proyecto requieren la flexibilización del numeral señalado.

Por otra parte, el numeral **2.1.7.2.6.** establece que el usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, ofreciendo posibilidad al usuario de:

- a) Identificar su municipio (para servicios fijos)
- b) Indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos)
- c) Seleccionar el o los servicios que requiere
- d) Seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere
- e) Seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere
- f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado
- g) Conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual.

No obstante, dado que la oferta del contrato único se realizará por seis (6) meses y dadas las particularidades de este tipo de contrato, en tanto que solo se podrá realizar en la ciudad de Armenia (Quindío) en la(s) oficina(s) autorizada(s), la inclusión de esta oferta en el comparador de tarifas no otorga ningún beneficio a los usuarios, y lejos de esto podría resultar confuso para estos conocer ofertas que no les resultarán disponibles en todos los casos. Por tal razón, se debe realizar la flexibilización normativa del artículo referido.

Sin perjuicio de lo anterior, para garantizar el derecho de información de los usuarios de comunicaciones establecido en el numeral 2.1.1.2.4. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la contratación realizada bajo el modelo de contrato único de servicios fijos y móviles pospago, deberá publicarse por **TIGO** y **UNE** en sus respectivas páginas web durante los seis (6) primeros meses de la experimentación del proyecto, de forma tal, que los usuarios tengan claridad respecto de: **i)** las características de los planes disponibles para ser contratados bajo la modalidad de contrato único para servicios fijos y móviles – contrato convergente y **ii)** la dirección de la oficina física en la que estará disponible esta oferta¹⁰.

Finalmente, debe precisarse que la flexibilización del numeral 2.1.7.2.6. solo se dará en lo que respecta al proyecto del *"Contrato Único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente"*, es decir, específicamente para las ofertas contempladas en el marco del Sandbox Regulatorio. En todos los demás casos, se deberá garantizar para los usuarios el derecho de obtener información

¹⁰ Oficina ubicada en el municipio de Armenia (Quindío).

clara de las ofertas puestas a disposición, a través del comparador de tarifas que señala el artículo 2.1.7.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2.4. CONDICIONES DE REPORTE DE LOS FORMATOS T.1.3 "LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS" Y T.1.4. "LÍNEAS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS MÓVILES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS"

Los Formatos T.1.3. y T.1.4. del Título de Reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016, contienen información relacionada con las líneas o accesos y valores facturados o cobrados de manera individual y empaquetada, y este reporte es realizado por los operadores de forma separada para la modalidad de servicios fijos (Formato T.1.3.) y servicios móviles (Formato T.1.4.).

Teniendo en cuenta lo anterior, así como dado que el "Contrato Único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente" implica la contratación conjunta de servicios fijos y móviles postpago, es decir, conlleva una contratación empaquetada de servicios¹¹ en los términos del artículo 2.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, resulta relevante precisar que, durante el tiempo de experimentación y fase de salida del presente proyecto, **TIGO** y **UNE** deberán seguir reportando la información para los segmentos fijos y móviles de manera independiente, teniendo en cuenta los valores fijados en el contrato único para cada uno de estos segmentos.

2.5. PERIODO DE ADECUACIONES

Conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en caso de que el proveedor autorizado evidencie la necesidad de realizar adecuaciones, previo al inicio de la fase de experimentación de su proyecto, deberá comunicarlo a la CRC. Lo anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que quede en firme el acto administrativo de autorización para el comienzo de la experimentación; a partir de ese momento, dicho proveedor contará con hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que sean del caso.

2.6. RIESGOS PROPIOS DEL PROYECTO Y SALVAGUARDAS

Tal como lo menciona el artículo 12.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proponentes admitidos deberán identificar los riesgos previsibles que pueden surgir durante el desarrollo del proyecto y cuando dichos riesgos impliquen afectación a los mecanismos de protección a los usuarios dispuestos por la Comisión, deberán establecer salvaguardas, las cuales estarán sujetas a evaluación y aprobación por parte de la CRC. Se debe señalar que esta Comisión se reserva el derecho de incluir o modificar las salvaguardas aprobadas durante la fase de experimentación, en los términos del artículo citado.

A continuación, se relacionan los riesgos y salvaguardas presentadas por **TIGO** y **UNE** y aprobadas para el proyecto, así como su descripción y el control propuesto para su mitigación:

Tabla 2. Riesgos y salvaguardas del proyecto "Contrato Único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente"

No.	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONTROL PROPUESTO	SALVAGUARDAS
1	Falla en los sistemas de información durante la fase de experimentación, que impida la continuidad del proyecto.	Es probable que se generen fallas en los sistemas de información de los proveedores, que requieran la reconfiguración de dichos sistemas y que por el impacto de las fallas impida que los proveedores puedan continuar con la ejecución del proyecto.	Los proveedores admitidos enviarán un informe a la CRC en los términos del artículo 7.1. de la presente resolución. La CRC se reserva el derecho de establecer las salvaguardas correspondientes ¹² en caso de que los operadores informen que los incidentes en los sistemas generan afectación a los usuarios.	N/A

¹¹ Contratación que, dada las características propias del presente proyecto, se encuentra exenta del cumplimiento de algunas de las obligaciones propias de los paquetes de servicios.

¹² De acuerdo con el artículo 12.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2	<p>Hallazgos de interventoría del MINTIC y la SIC, relacionados con aspectos derivados de la ejecución del proyecto y que dificulten o impidan su ejecución.</p>	<p>Teniendo en cuenta la novedad del Sandbox Regulatorio y las condiciones particulares que se fijan hacia un proveedor, existe la posibilidad del que el MINTIC y la SIC durante la ejecución del proyecto inicien investigaciones por incumplimiento a la regulación por aspectos derivados de dicha ejecución y por esta razón, los proveedores consideren inconveniente continuar con el desarrollo de este.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La CRC enviará a la SIC y al MINTIC el acto administrativo de autorización del inicio de la experimentación del Sandbox Regulatorio. • La CRC informará en el marco de sus competencias del Sandbox Regulatorio al MINTIC y a la SIC el estado de la ejecución del proyecto y realizará las reuniones correspondientes en caso de considerarlo necesario. 	
3	<p>Incertidumbre de los usuarios frente al término de duración del contrato para los servicios fijos y móviles contratados, y las condiciones de la experimentación que podrían afectarlos.</p>	<p>Dada la contratación empaquetada de los servicios fijos y móviles, los usuarios pueden presentar dudas o requerir más información en cuanto a: (i) la duración y la fecha de inicio del contrato para los servicios fijos y móviles, y (ii) las condiciones del Sandbox Regulatorio que podrían tener implicaciones en la contratación realizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto. • Remitir a la CRC los resultados de la encuesta realizada al momento de la contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3. del resuelve de la presente decisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto. • Remitir el informe relacionado en el control propuesto para este riesgo.
4	<p>Abstención de los usuarios en cuanto a dar por terminado la contratación de servicios móviles por aplicación de la cláusula de permanencia de los servicios fijos.</p>	<p>Dada la contratación empaquetada de los servicios fijos y móviles, puede ocurrir que los usuarios presenten dudas en cuanto a la terminación de los servicios móviles contratados, por desconocimiento e incertidumbre respecto de la repercusión de su decisión en los servicios fijos o por considerar que este derecho ya no les aplica en esta modalidad de contratación y por tanto se abstengan de hacer efectivo su derecho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir a la CRC los resultados de la encuesta realizada al momento de la contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3. del resuelve de la presente decisión. • Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto. • Abstenerse de incorporar en el espacio de libre disposición del contrato, condiciones contrarias a aquellas fijadas en el cuerpo de dicho contrato, a las establecidas en la presente resolución, o en lo no previsto en esta, en la regulación general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto.
5	<p>Abstención de los usuarios en cuanto a realizar la portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil.</p>	<p>Dada la contratación empaquetada de los servicios fijos y móviles, puede ocurrir que los usuarios se abstengan de realizar la portabilidad numérica en los servicios móviles por algunas de las siguientes situaciones:</p> <p>(i) confusión del usuario frente a la aplicación del derecho de portabilidad en los servicios móviles para este tipo de contratación y la no aplicabilidad de dicha portabilidad para los servicios fijos.</p> <p>(ii) dudas frente a la repercusión que la solicitud de portación del número del servicio móvil tenga en la continuidad de la contratación de los servicios fijos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir a la CRC los resultados de la encuesta realizada al momento de la contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3. del resuelve de la presente decisión. • Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto. • Abstenerse de incorporar en el espacio de libre disposición del contrato, condiciones contrarias a aquellas fijadas en el cuerpo de dicho contrato, a las establecidas en la presente resolución, o en lo no previsto en esta, en la regulación general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores podrán incluir las condiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, pero en ningún caso, podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.
6	<p>Confusión de los usuarios respecto de la terminación del servicio fijo por imposibilidad técnica de la prestación de este, ante un cambio de domicilio.</p>	<p>Dada la contratación empaquetada de los servicios fijos y móviles, puede ocurrir que los usuarios se abstengan de realizar la terminación del servicio fijo, por la imposibilidad técnica de su prestación, ante un cambio de domicilio. Ello, por alguna de las siguientes situaciones:</p> <p>(i) confusión del usuario frente a la aplicación del derecho a dar por terminado el servicio fijo en dicha circunstancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir a la CRC los resultados de la encuesta realizada al momento de la contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3. del resuelve de la presente decisión. • Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto. • Abstenerse de incorporar en el espacio de libre disposición del contrato, condiciones contrarias a aquellas fijadas en el cuerpo de dicho contrato, a las establecidas en la presente 	

		(ii) dudas frente a la repercusión que dicha situación tenga en la continuidad de la contratación de los servicios móviles.	resolución, o en lo no previsto en esta, en la regulación general.
7	Abstención de los usuarios a solicitar la terminación de manera independiente de cualquiera de los servicios contratados, por confusión frente a la suerte de los demás servicios.	Dada la contratación empaquetada de los servicios fijos y móviles, puede ocurrir que los usuarios se abstengan de solicitar la terminación de cualquiera de los servicios contratados, por algunas de las siguientes situaciones: (i) confusión del usuario frente a la aplicación del derecho de dar por terminado cualquiera de los servicios. (ii) dudas frente a la repercusión que la terminación en algunos de los demás servicios tenga en la continuidad de la contratación de los demás que continúan vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> Remitir a la CRC los resultados de la encuesta realizada al momento de la contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3. del resuelve de la presente decisión. Usar el contrato único – contrato convergente aprobado en esta resolución para el desarrollo del proyecto. Abstenerse de incorporar en el espacio de libre disposición del contrato, condiciones contrarias a aquellas fijadas en el cuerpo de dicho contrato, a las establecidas en la presente resolución, o en lo no previsto en esta, en la regulación general.

Fuente: Elaboración CRC sobre la base de los datos recogidos en la etapa preparatoria de la fase de experimentación

2.7. INDICADORES DE ÉXITO DEL PROYECTO Y PROTOCOLOS DE RECOLECCIÓN

Tal como lo menciona el artículo 12.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán indicadores de éxito para la medición del proyecto que van a experimentar en el Sandbox Regulatorio. Dichos indicadores pueden versar sobre objetivos estratégicos como bienestar social, calidad, competitividad, desarrollo e inversión, innovación, entre otros.

A continuación, se relacionan los indicadores para medir el éxito del proyecto:

Tabla 3. Indicadores de éxito del proyecto "Contrato Único de servicios fijos y móviles – Contrato convergente"

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD DE SEGUIMIENTO	METODO DE SEGUIMIENTO	
				ACCIONES	METODOLOGÍA DE CALCULO
1	Porcentaje de usuarios suscritos al contrato único.	Este indicador permite determinar el alcance del proyecto, tomando en consideración el número de usuarios que suscribieron el "contrato único – contrato convergente", en el área donde se lleva a cabo la experimentación.	Trimestrales (1T y 2T de experimentación del proyecto)	Evaluación de impacto a partir del número de usuarios que suscribieron el "contrato único – contrato convergente" evidenciados.	Cada trimestre se realizará el cálculo del porcentaje total de nuevos usuarios que suscribieron el "contrato único – contrato convergente" con la siguiente fórmula: Cantidad de usuarios suscriptores del contrato único en Armenia *100/Cantidad de usuarios nuevos suscriptores de servicios fijos y móviles en Armenia
2	Tiempo de contratación de los servicios	Este indicador permite medir el tiempo que tarda el usuario en el trámite de contratación de servicios fijos y móviles a través de la suscripción de un "contrato único – contrato convergente".	Trimestrales (1T y 2T de experimentación del proyecto)	Revisión y comparación de la duración del tiempo de contratación de servicios antes y después de la implementación del "contrato único – contrato convergente."	Cálculo del tiempo de contratación cuando el usuario adquiere un "contrato único – contrato convergente" y comparación con el tiempo que el usuario dura contratando los servicios fijos y móviles en una misma interacción en la tienda, aplicando la siguiente fórmula: Tiempo de contratación del "contrato único – contrato convergente" / Promedio de tiempo de contratación contrato tradicional de servicios fijos y móviles.
3	Percepción de los usuarios en la contratación conjunta de servicios fijos y móviles	Este indicador permite medir o calificar la satisfacción de los usuarios frente a (i) la contratación de los servicios fijos y móviles bajo un único contrato y (ii) la oferta ofrecida por los proveedores.	Bimestrales (1B, 2B y 3B de experimentación del proyecto)	Analizar la información de la percepción de los usuarios	Realizar encuestas a todos los usuarios que adquirieron el "contrato único – contrato convergente" al momento de la contratación , conforme lo establecido en artículo 7.3. del resuelve de la presente decisión.

		Este indicador califica la percepción de los usuarios con preguntas cuya respuesta se dé en escala de 1 a 10 o de SI o NO.			
4	Percepción de los usuarios frente al contrato único.	Este indicador permite medir o calificar la satisfacción de los usuarios frente al "contrato único – contrato convergente" durante su ejecución. Este indicador califica la percepción de los usuarios con preguntas cuya respuesta se dé en escala de 1 a 10 o de SI o NO.	Informe único	Analizar la información de la percepción de los usuarios.	Realizar encuestas a todos los usuarios que adquirieron el "contrato único – contrato convergente" a la finalización de este conforme a lo establecido en artículo 7.4. del resuelve de la presente decisión, y presentar el análisis de datos de las encuestas efectivas.

Fuente: Elaboración CRC

Se resalta que la información relacionada con los indicadores establecidos para el proyecto "Contrato Único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente" deberá ser reportada por **TIGO** y **UNE** atendiendo a las condiciones previstas en la parte resolutive del presente acto administrativo, esto, sin perjuicio de que la CRC en ejercicio de las facultades dispuestas en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, solicite información adicional que considere necesaria para el análisis de estos indicadores.

Adicionalmente, siguiendo lo consignado en el artículo 12.1.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC estableció para cada indicador, protocolos de recolección de la información que deben atender **TIGO** y **UNE**, los cuales se exponen en el "ANEXO 2. PROTOCOLOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN". De cualquier modo, de conformidad con dispuesto en el artículo en mención, la CRC se reserva el derecho de efectuar modificaciones a estos durante la fase de experimentación.

2.8. FASE DE SALIDA

La Resolución CRC 5050 de 2016 en su artículo 12.1.1.16 señala una fase final del Sandbox Regulatorio, denominada fase de salida, en la cual, el proveedor autorizado deberá optar o bien por la finalización del proyecto, en cuyo caso le deberá dar cierre a este y gestionar la culminación de los servicios o productos ofrecidos a los eventuales usuarios; o de ser esto posible, podrá optar por la transición al marco regulatorio general para continuar con la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones. En los dos casos el proveedor contará con un periodo de hasta cuatro (4) meses para realizar las adecuaciones respectivas.

Así, la CRC determinó que, en la fase de salida, los proveedores enviarán los modelos de contrato establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 a la totalidad de los usuarios que suscribieron el contrato único, de tal suerte que los servicios fijos y móviles convenidos bajo este contrato se entiendan acordados de manera independiente. Lo anterior, en todo caso, no es óbice para que el proveedor realice cambios en las condiciones acordadas con los usuarios bajo el principio de libre elección dispuesto en el artículo 2.1.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016; por consiguiente, la oferta aceptada por estos deberá mantenerse hasta tanto no existan modificaciones acordadas por las partes.

Por tal razón, para la fase de salida del presente proyecto, se ha determinado un periodo máximo de dos (2) meses para realizar el envío de dichos contratos, el cual comenzará a correr a partir del día siguiente al que termine la fase de experimentación. Así las cosas, finalizada la fase de salida, **TIGO** y **UNE** continuarán con el cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 sin que aplique la flexibilización de las normas de las que trata la presente resolución.

Se resalta que la autorización que se da con la expedición del presente acto administrativo no genera derechos adquiridos o expectativas legítimas a favor de **TIGO** y **UNE** respecto de la extensión de la

duración de la autorización para el desarrollo del proyecto¹³; ni mucho menos frente a la modificación del marco regulatorio¹⁴.

Finalmente, con el objeto de comprobar el cumplimiento de lo establecido en el plan de salida propuesto, los proveedores deberán remitir un informe final en los términos del artículo 7.5. de la presente resolución.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. AUTORIZACIÓN. La CRC autoriza a los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** a iniciar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio para el proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente*", en los términos definidos en la presente resolución.

PARÁGRAFO 1. Para la fase de experimentación y salida del proyecto, los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán dar estricta observancia a las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5980 de 2020, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, a aquellas dispuestas en el presente acto administrativo y los respectivos anexos que lo conforman o en lo no previsto en esta resolución, deberán atender lo dispuesto en la regulación general.

PARÁGRAFO 2. La presente autorización es dada a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, para que ejecuten el proyecto del "*Contrato único de servicios fijos y móviles - Contrato convergente*" en el punto de atención de la oficina física ubicada en la Carrera 15 No. 20A – 16 Local 104 Torre Yanuba de la ciudad de Armenia (Quindío). En caso de cambio o de ofrecimiento del "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*" en una oficina diferente a la prevista en el presente párrafo, los proveedores admitidos deberán informar a la CRC dicha situación, con tres (3) días hábiles de anticipación al cambio referido. En cualquier caso, debe recordarse que la experimentación solo se autoriza en la ciudad de Armenia (Quindío).

ARTÍCULO 2. PERIODO PREVISTO PARA LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN. El periodo inicial de experimentación para el proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*", es de doce (12) meses contados a partir de la comunicación que envíen **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** a la CRC, señalando el inicio de la comercialización de la oferta haciendo uso del contrato único – contrato convergente establecido en esta Resolución, en los términos del artículo 12.1.1.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esto, sin perjuicio de la solicitud de extensión del mencionado periodo, hasta por doce (12) meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.1.1.15 de la misma resolución y lo señalado en el numeral 2.2. de la parte considerativa de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán remitir una comunicación a la CRC indicando la fecha de inicio de la experimentación, la cual no podrá ser superior a diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de tal firmeza. Esto sin perjuicio de que los proveedores requieran adecuaciones, en cuyo caso el inicio de la experimentación se dará al día siguiente de finalizado el periodo concedido para las adecuaciones.

PARÁGRAFO 2. Los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** se encuentran en la obligación de emplear para la contratación conjunta de sus servicios fijos y móviles en la modalidad pospago, el modelo de contrato dispuesto en el "*ANEXO 1 - MODELO DE CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE*" de la

¹³ De acuerdo con el artículo 12.1.1.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC otorgará la extensión de la fase de experimentación en los siguientes casos: (i) cuando se evidencie la necesidad de ajustar el marco regulatorio vigente y (ii) cuando no se evidencie la necesidad de ajustar del marco regulatorio pero el proveedor desee continuar con la experimentación. Esta decisión se adoptará de acuerdo con los resultados que arrojen los análisis de los indicadores del proyecto y demás información pertinente.

¹⁴ De acuerdo con el artículo 12.1.1.18 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en caso de que se evidencie la necesidad de estudiar una eventual modificación al marco regulatorio general, la CRC adelantará dentro de la agenda regulatoria en desarrollo en ese momento, o en la agenda regulatoria sucesiva los estudios o proyectos regulatorios necesarios para determinar la viabilidad de que los productos, servicios o soluciones involucrados puedan operar fuera del Sandbox Regulatorio.

presente resolución. Ninguna estipulación que los proveedores incorporen en el espacio de libre disposición puede ir en contra de las condiciones establecidas en el modelo de contrato único – contrato convergente autorizado.

PARÁGRAFO 3. Los beneficios o promociones que **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** ofrezcan a los usuarios en los servicios fijos o móviles serán independientes entre sí, por lo que ninguna estipulación que los proveedores incorporen en el espacio de libre disposición podrá tener por objeto: i) hacer codependientes los beneficios o promociones ofrecidos a los usuarios en los segmentos fijos y móviles del contrato o ii) modificar las condiciones acordadas para cada uno de dichos servicios, en cuanto a sus características y el precio convenido.

PARÁGRAFO 4. Hasta treinta (30) días hábiles antes de culminar la fase de experimentación, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** podrán solicitar la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio por un máximo de doce (12) meses adicionales para continuar con esta fase. La CRC analizará los indicadores de éxito definidos para el proyecto y demás información recolectada, con el fin de determinar la necesidad de extensión de la fase de experimentación e informará, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, la autorización o no de la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio a estos proveedores.

PARÁGRAFO 5. En cualquier momento durante el periodo de experimentación **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** podrán optar por desmontar de manera voluntaria sus operaciones e ingresar a la fase de salida, para lo cual deberán informar la decisión a la CRC, por lo menos quince (15) días antes del desmonte.

ARTÍCULO 3. FLEXIBILIZACIÓN NORMATIVA. La CRC, dentro del marco de sus competencias, para la ejecución de las fases de experimentación y de salida del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*", desarrollado por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, flexibiliza la aplicación de las siguientes normas de la Resolución CRC 5050 de 2016:

3.1. Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "*ANEXOS TÍTULO II*" exclusivamente en lo que respecta al "*Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles*"

3.2. Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "*ANEXOS TÍTULO II*" exclusivamente en lo que respecta al "*Modelo Contrato único de prestación de servicios fijos*"

3.3. "*ARTÍCULO 2.1.7.1. PAQUETE DE SERVICIOS.*"

3.4. "*ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS.*" Exclusivamente, los numerales 2.1.7.2.1. y 2.1.7.2.6.

PARÁGRAFO 1. La flexibilización normativa dispuesta en el presente artículo abarca las normas previamente citadas o las modificaciones que expresamente se hagan de las mismas, las cuales hacen parte de la regulación general.

PARÁGRAFO 2. Lo dispuesto en este artículo no constituye derogatoria alguna de las disposiciones regulatorias mencionadas y, en tal sentido, no genera favorabilidad en los procesos administrativos sancionatorios que se surtan en contra los operadores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** por situaciones consolidadas de manera previa a la fecha de inicio de la fase de experimentación del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*"; tampoco dará lugar a eximir de responsabilidad a estos operadores en aquellos procesos que se surtan en su contra por situaciones que se den con posterioridad a la finalización de la fase de salida, relacionadas con la transgresión de las disposiciones normativas flexibilizadas en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3. Lo aquí dispuesto no genera derechos adquiridos o expectativas legítimas a favor de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** respecto de la extensión de la duración de la autorización para el desarrollo del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*" o la modificación del marco regulatorio para poder desarrollarlo; por lo tanto, una vez culminada la fase de salida, el operador deberá dar cumplimiento inmediato al régimen regulatorio general que le sea exigible para ese momento.

ARTÍCULO 4. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA. La autorización otorgada a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** para el desarrollo del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles – Contrato Convergente*" se dará exclusivamente en el municipio de Armenia en el departamento del Quindío.

ARTÍCULO 5. ADECUACIONES. En caso de que **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** evidencien la necesidad de realizar adecuaciones previo al inicio de la fase de experimentación del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*", deberán remitir la comunicación respectiva dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo, informando la necesidad de realizar adecuaciones. A partir de esta comunicación, dichos proveedores contarán con hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.1.1.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 6. PERIODO PREVISTO PARA LA FASE DE SALIDA. A partir del día siguiente a la terminación de la fase de experimentación del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles-Contrato convergente*", los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** contarán con dos (2) meses para remitir a la dirección de facturación de la totalidad de los usuarios que suscribieron el contrato único – contrato convergente, copia del modelo o modelos de contrato que para ese momento disponga la regulación, sin que con esto se generen variaciones en la oferta comercial acordada en el Contrato Único – Contrato Convergente . Una vez culminado dicho periodo, las reglas establecidas en esta resolución no les serán aplicables a dichos proveedores. No obstante, las situaciones consolidadas durante la ejecución de la fase de experimentación o salida quedarán amparadas por las condiciones especiales que aquí se establecen.

ARTÍCULO 7. REPORTES DE INFORMACIÓN. COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. deberán remitir a la CRC la siguiente información, en los términos establecidos en los subnumerales de este artículo:

7.1. REPORTE EVENTUAL DE FALLAS EN LOS SISTEMAS. COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., deberán remitir a la CRC un reporte dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las fallas en los sistemas de información, indicando: i) la descripción del incidente, ii) la atención técnica que se le ha dado al incidente, iii) el impacto que ha tenido este en la ejecución del proyecto, especialmente el impacto que genera en los usuarios, iv) los avances en la implementación de la solución, y v) la fecha esperada de superación del incidente.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha propuesta de superación del incidente, los proveedores admitidos deberán informar dicha situación a la CRC, sin perjuicio de que esta entidad dé aplicación a la condición resolutoria establecida en el artículo 9º del resuelve de la presente decisión.

La CRC se reserva el derecho de establecer las salvaguardas correspondientes en caso de que los operadores informen que los incidentes en los sistemas generan afectación a los usuarios.

7.2. INFORMES TRIMESTRALES DE INDICADORES DE ÉXITO. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la finalización de los dos primeros trimestres de la experimentación del proyecto, los operadores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán remitir a la CRC el reporte de la información relativa a los indicadores de éxito que se detallan en los numerales 7.2.1. y 7.2.2. de la presente resolución.

7.2.1. INDICADOR PORCENTAJE DE USUARIOS SUSCRITOS AL CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE. Este indicador permite determinar el alcance del proyecto, tomando en consideración el número de usuarios que suscribieron el contrato único – contrato convergente del que trata el presente acto administrativo respecto de la cantidad de usuarios nuevos suscriptores de servicios fijos y móviles en la ciudad de Armenia. Para la medición y reporte de este indicador los operadores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** realizarán el cálculo del porcentaje total de nuevos usuarios que fueron impactados con el contrato único – contrato convergente aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Cantidad de usuarios suscriptores del contrato único (contrato convergente)} * 100}{\text{Cantidad de usuarios nuevos suscriptores de servicios fijos y móviles en Armenia}}$$

Para efectos del reporte del que trata este artículo, los proveedores admitidos deberán remitir a la CRC en una hoja de cálculo, el resultado del presente indicador, diligenciando el siguiente formato:

1	2	3	4	5
Año	Trimestre	Cantidad de usuarios del contrato único – contrato convergente.	Cantidad de usuarios nuevos de servicios fijos y móviles en Armenia.	Porcentaje Usuarios contrato único – contrato convergente.

Donde:

- Año:** Valor numérico que corresponde al año en el que se realiza la medición y cálculo del indicador.
- Trimestre:** Valor numérico que corresponde al trimestre del año en el que se realiza la medición y cálculo del indicador.
- Cantidad de usuarios del contrato único – contrato convergente:** Valor numérico que corresponde a la cantidad de usuarios del contrato único – contrato convergente durante el trimestre de medición en la ciudad objeto de experimentación.
- Cantidad de usuarios nuevos de servicios fijos y móviles en Armenia:** Valor numérico que corresponde a la cantidad de usuarios nuevos que contrataron servicios tanto fijos como móviles al finalizar el trimestre de medición en la ciudad objeto de experimentación ya sea mediante contrato convergente o de manera separada.
- Porcentaje usuarios contrato único – contrato convergente:** Valor numérico que corresponde al cálculo del indicador según la fórmula establecida en este artículo.

7.2.2. INDICADOR TIEMPO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS. Este indicador permite medir el tiempo que tarda el usuario en la contratación de servicios fijos y móviles a través de la suscripción de un contrato único – contrato convergente. Para la medición y reporte de este indicador los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** realizarán el cálculo del tiempo de contratación que tarda un usuario cuando suscribe un contrato único – contrato convergente y lo comparará con aquel que tarda el usuario contratando los servicios fijos y móviles de manera separada en una misma interacción en la tienda, en ese sentido aplicarán la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Tiempo de contratación del contrato único (contrato convergente)}}{\text{Promedio de tiempo de contratación contrato tradicional de servicios fijos y móviles.}}$$

Para efectos del reporte del que trata este artículo, los proveedores deberán remitir a la CRC en una hoja de cálculo, el resultado del indicador para cada uno de los contratos únicos – contratos convergentes suscritos, diligenciando el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6
Año	Trimestre	Código del contrato único.	Tiempo de contratación del contrato único – contrato convergente.	Promedio de tiempo de contratación contrato tradicional de servicios fijos y móviles.	Relación tiempo contrato único – contrato convergente y contrato tradicional

Donde:

- Año:** Valor numérico que corresponde al año en el que se realiza la medición y cálculo del indicador.
- Trimestre:** Valor numérico que corresponde al trimestre del año en el que se realiza la medición y cálculo del indicador.
- Código del contrato único – contrato convergente:** Campo tipo texto que corresponde al código de único que identifica el contrato. Este código puede contener letras y números.
- Tiempo de contratación del contrato único:** Valor numérico que corresponde al tiempo (minutos y segundos) que conlleva suscribir el contrato único – contrato convergente sujeto de medición.
- Promedio de tiempo de contratación contrato tradicional de servicios fijos y móviles:** Valor promedio del tiempo (minutos y segundos) que conlleva suscribir un contrato tradicional de servicios fijos y móviles.
- Relación tiempo contrato único – contrato convergente y contrato tradicional:** Valor numérico (minutos y segundos) que corresponde al cálculo del indicador según la fórmula establecida en este artículo, que muestra la relación entre el tiempo de suscripción del contrato único – contrato convergente y el tiempo promedio de suscripción de un contrato tradicional.

7.3. INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CONTRATACIÓN. Este indicador calificará la percepción de los usuarios con preguntas cuyas respuestas se den en escala de 1 a 10 o de SI o NO frente a: (i) la contratación de los servicios fijos y móviles bajo un único contrato, (ii) la oferta realizada por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** y (iii) la información brindada por los proveedores respecto de:

- La duración inicial del contrato único y las condiciones que aplicarán una vez termine el tiempo para el que fue autorizado el mismo, dejando claro el envío de los dos contratos (contrato de prestación de servicios fijos y contrato de prestación de servicios móviles) a la

dirección de facturación informada por el usuario, así como la inalterabilidad de las condiciones pactadas,

- (b) La aplicabilidad de la cláusula de permanencia exclusivamente en los servicios fijos,
- (c) El derecho a la portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil y
- (d) El derecho del usuario a dar por terminado el contrato

Para dar cumplimiento a esta obligación, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán reportar a la CRC la encuesta dispuesta en el "ANEXO 4- ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CONTRATACIÓN" de la presente resolución.

Para la medición de este indicador, los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, de manera inmediata a la terminación del proceso de contratación bajo el modelo del contrato único, realizarán las encuestas a la totalidad de los usuarios que lo suscribieron.

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización del primer, segundo y tercer bimestre de la experimentación del proyecto, los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán remitir a la CRC en una hoja de cálculo el resultado de las encuestas realizadas, diligenciando el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	7
Fecha de la encuesta	Titular del Contrato	Tipo de documento de identificación	Número de documento	Código del Contrato	Pregunta (No.)	Respuesta a la pregunta

Donde:

1. **Fecha de la encuesta:** Campo tipo fecha que corresponde a la fecha en la que el operador realiza la encuesta al usuario.
2. **Titular del contrato:** Campo tipo texto que corresponde a la persona natural o jurídica que quedo como titular del contrato sobre el cual se realiza la encuesta.
3. **Tipo de documento de identificación:** Campo tipo texto que corresponde al tipo de documento de la persona que responder la encuesta. Este valor puede ser CC - Cedula de ciudadanía, CE – Cedula de extranjería, NIT – Número de Identificación Tributaria, u otro.
4. **Número de documento:** Valor numérico que corresponde al número de identificación de la persona que responde la encuesta.
5. **Código del contrato:** Campo tipo texto que corresponde al código único que identifica el contrato. Este código puede contener letras y números.
6. **Pregunta (No.):** Corresponde al número de la pregunta a realizar al usuario conforme a la encuesta validada por la CRC.
7. **Respuesta a la pregunta:** Corresponde o bien a un valor numérico de satisfacción o a una respuesta de SI o NO, frente a la pregunta formulada. En el primero de los casos se entenderá que, a mayor valor numérico, mayor satisfacción del usuario.

7.4. INFORME ÚNICO DEL INDICADOR PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE. Este indicador calificará la satisfacción de los usuarios **durante la ejecución del contrato único – contrato convergente**, con preguntas cuyas respuestas se den en escala de 1 a 10 o de SI o NO frente a: (i) la facturación, (ii) pago, (iii) suspensión, (iv) portabilidad numérica, (v) traslado del servicio fijo a otro domicilio y (vi) terminación del contrato único – contrato convergente.

Para dar cumplimiento a esta obligación, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán reportar a la CRC la encuesta dispuesta en el "ANEXO 5- ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE" de la presente resolución.

Para la medición de este indicador los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, a la terminación del contrato único – contrato convergente, bien sea por: (i) la terminación del contrato por parte del usuario previo a la finalización de la experimentación o (ii) por la remisión de los dos contratos (contrato de prestación de servicios fijos y móviles) de acuerdo con lo establecido en la fase de salida, deberán dar aplicación a la encuesta anteriormente mencionada remitiendo a la CRC los resultados de dichas encuestas. Esta encuesta deberá realizarse mediante llamada al número telefónico que los usuarios hayan suministrado. Los proveedores deberán guardar el registro de las llamadas, así como las grabaciones de las mismas, y posteriormente cargarlos junto con los resultados de las encuestas realizadas en la carpeta

compartida entre la CRC y los proveedores; la anterior información equivale a la recolectada hasta realizar el envío de los resultados de las encuestas a la CRC.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la terminación de la fase de salida, los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán remitir a la CRC los resultados de las encuestas realizadas de la que trata este artículo diligenciando el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Fecha de la encuesta	Número de contacto	Código del Contrato	Titular del contrato	Encuestado	Tipo de documento de identificación	Número de documento	Pregunta (No.)	Respuesta

Donde:

- 1. Fecha de encuesta:** Campo tipo fecha que corresponde a la fecha en la que el operador realiza la encuesta al usuario.
- 2. Número de contacto:** Campo tipo numérico que corresponde al número telefónico de contacto del usuario.
- 3. Código del contrato:** Campo tipo texto que corresponde al código único que identifica el contrato. Este código puede contener letras y números
- 4. Titular del contrato:** Campo tipo texto que corresponde a la persona natural o jurídica que quedó como titular del contrato sobre el cual se realiza la encuesta.
- 5. Encuestado:** Campo tipo texto que corresponde al nombre de quien atiende la encuesta. En caso de NO respuesta por parte del usuario, o negativa al diligenciamiento de la encuesta, este campo deberá ser diligenciado con N/A.
- 6. Tipo de documento de identificación:** Campo tipo texto que corresponde al tipo de documento de la persona que responder la encuesta. Este valor puede ser CC - Cedula de ciudadanía, CE – Cedula de extranjería, NIT – Número de Identificación Tributaria, u otro. En caso de NO respuesta por parte del usuario, o negativa al diligenciamiento de la encuesta, este campo deberá ser diligenciado con N/A.
- 7. Número de documento:** Valor numérico que corresponde al número de identificación de la persona que responde la encuesta. En caso de NO respuesta por parte del usuario, o negativa al diligenciamiento de la encuesta, este campo deberá ser diligenciado con N/A.
- 8. Pregunta (No.):** Corresponde al número de la pregunta a realizar al usuario conforme a la encuesta validada por la CRC. En caso de NO respuesta por parte del usuario, o negativa al diligenciamiento de la encuesta, este campo deberá ser diligenciado con N/A.
- 9. Respuesta:** Corresponde o bien a un valor numérico de satisfacción o a una respuesta de SI o NO, frente a la pregunta formulada. En el primero de los casos, a mayor valor numérico, debe corresponder a una mayor satisfacción del usuario. En caso de NO respuesta por parte del usuario, o negativa al diligenciamiento de la encuesta, este campo deberá ser diligenciado con N/A.

7.5. INFORME FINAL. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la culminación de la fase de salida, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán remitir a la CRC un informe en el que se evidencie el cumplimiento de la obligación de enviar a la dirección de facturación de los usuarios que suscribieron el contrato único – contrato convergente, copia de los modelos de contrato que para ese momento establezca la regulación (contrato de prestación de servicios fijos y móviles). Para el cumplimiento de esta obligación deberá diligenciarse el siguiente formato:

1	2	3	4
Usuario	Dirección de facturación indicada	Fecha de envío contrato	Dirección de envío de los contratos

Donde:

- 1. Usuario:** Campo tipo texto que corresponde al nombre completo del cliente que suscribió el contrato único – contrato convergente.
- 2. Dirección de facturación:** Campo tipo alfanumérico que corresponde a la dirección de envío del contrato al usuario.
- 3. Fecha de envío de contrato:** Campo tipo alfanumérico que corresponde a la fecha en que se envió el contrato al usuario
- 4. Dirección de envío del contrato:** Campo de tipo alfanumérico que corresponde a la dirección a la que los operadores autorizados remitieron los contratos fijo y móvil.

PARÁGRAFO. Los reportes de información establecidos en este artículo no excluyen la potestad de la CRC de solicitar de conformidad con lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, toda aquella información adicional que considere necesaria para el análisis del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles- Contrato convergente*".

ARTÍCULO 8. INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS. Durante los seis (6) primeros meses de la experimentación del proyecto "*Contrato único de servicios fijos y móviles – Contrato convergente*"

los proveedores **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** deberán mantener publicadas en sus respectivas páginas web: i) las características de los planes disponibles para ser contratados bajo la modalidad de contrato único – contrato convergente para servicios fijos y móviles y ii) la dirección de la(s) oficina(s) física(s) en la que estará disponible esta oferta.

ARTÍCULO 9. CONDICIÓN RESOLUTORIA A LA QUE SE SOMETERÁ LA PRESENTE AUTORIZACIÓN. Conforme a lo establecido en el numeral 4º del artículo 91 de la Ley 1437 de 2011, la presente autorización para el inicio de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio se encuentra sometida a una condición resolutoria, la cual se entenderá cumplida cuando:

- 9.1 Finalice el plazo previsto para la fase de salida.
- 9.2 No se dé inicio a la comercialización del contrato único – contrato convergente por cualquiera de los operadores autorizados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la firmeza del presente acto administrativo o de forma inmediata a la finalización del plazo dado para las adecuaciones.
- 9.3 El operador remita la información requerida en el artículo 7º de la presente resolución por fuera de los plazos allí establecidos.
- 9.4 El operador ejecute cualquiera de las actividades que se encuentran a su cargo por fuera de los plazos establecidos en esta resolución.
- 9.5 El operador no mantenga publicada en su página web la información de la que trata el artículo 8º de la presente resolución.
- 9.6 El operador utilice un formato de contrato único – contrato convergente para servicios fijos y móviles diferente al autorizado en la presente resolución.
- 9.7 El operador incorpore en el espacio de libre disposición estipulaciones que vayan en contra de las condiciones establecidas en el modelo de contrato único – contrato convergente autorizado.
- 9.8 El operador incorpore estipulaciones en el espacio de libre disposición del contrato único – contrato convergente de servicios fijos y móviles con el objeto de: i) hacer codependientes los beneficios o promociones ofrecidos a los usuarios en los segmentos fijos y móviles del contrato o ii) modificar las condiciones acordadas para cada uno de dichos servicios, en cuanto a sus características y el precio convenido.

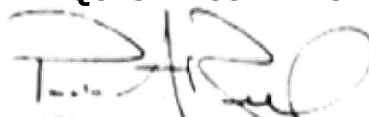
ARTÍCULO 10. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCASIONADOS EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO. COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. deberán responder de manera solidaria por los daños y perjuicios causados a terceros durante la ejecución del proyecto.

ARTÍCULO 11. NOTIFICACIÓN. Notificar la presente resolución por medios electrónicos a los representantes legales de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 4º del Decreto 491 de 2020, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los (10) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO 12. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los **31 días del mes de mayo de 2022.**

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



PAOLA BONILLA CASTAÑO
Directora Ejecutiva

Proyecto No: 9000-38-2-11-3

C.C.C. 27/05/22 Acta 1361
C.C.C. 26/04/22 Acta 1355

Revisado por: Claudia X. Bustamante – Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria
Elaborado por: Tatiana Moreno, Adriana Santisteban, Juan Pablo Hernández, David Murillo.

el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación. que para los servicios móviles es: __ y para los servicios fijos __, de cada mes. Estas modificaciones aplican independientemente para cada uno de los servicios que hacen parte de este contrato

SUSPENSIÓN

Servicio móvil: Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

Servicio fijo: Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, para sus servicios móviles el día de cada mes y para sus servicios fijos_. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el o los contratos respectivos, dependiendo del o los segmentos que continúen con los servicios activos. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación de la contratación de los servicios del segmento específico (fijo o móvil) en el que se dio el incumplimiento o de la totalidad del contrato.

En todo caso, se mantendrán las condiciones de precio en los servicios del segmento no cancelado.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspendemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cual de ellos recaer el impago. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS MÓVILES

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: www.tigo.co/coberturaycalidad
La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta. Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. **Cobramos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.**
Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda).

Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER REGISTRADO CON SU OPERADOR

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica para los servicios fijos de la presente oferta conjunta, NO APLICA SOBRE EL PLAN MÓVIL

Se incluye en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$ / _ / _
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	\$ / _ / _
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__ / __ / __
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__ / __ / __

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes1	Mes2	Mes3	Mes4	Mes5	Mes6
\$	\$	\$	\$	\$	\$
Mes7	Mes8	Mes9	Mes10	Mes11	Mes12
\$	\$	\$	\$	\$	\$

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

Usted está suscribiendo el “Modelo de Contrato Único” aprobado por la CRC, el cual tiene una duración inicial hasta el DD/ MM / AA, salvo que se prorrogue la autorización otorgada por la CRC. Al terminar dicha autorización, se enviará el contrato de prestación de servicios fijo y el contrato móvil a la dirección de facturación de los servicios y esto no cambiará las condiciones comerciales contratadas para servicios fijos y móviles, salvo los incrementos tarifarios máximos anuales. En caso de solicitar una modificación a su contrato, enviaremos la actualización del mismo en los formatos establecidos por la regulación.

Espacio para el operador

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

ANEXO 2 – PROTOCOLOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR/ PROTOCOLO	TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS	MEDIO ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN (FTP, correo, we transfer, etc)	RESPONSABLE
1. Porcentaje de usuarios suscritos al contrato único- contrato convergente.	Pública	<p>Plataforma TigoDocs, conteo de contratos únicos- contratos convergentes. El porcentaje se mide con base en la totalidad de ventas de la tienda vs los contratos únicos – contratos convergentes.</p> <p>Se estima que el número de registros sería en promedio 80 mensuales.</p>	Documento en Sharepoint compartido con la CRC (Excel)	Carga del documento en la carpeta compartida en la nube mediante la herramienta sharepoint, la cual validará usuarios y accesos.	Los proveedores
2. Tiempo de contratación de los servicios.	Pública	<p>Plataforma de Digiturno, el dato a recolectar es el tiempo de duración de la atención. Se estima que el número de registros sería en promedio 80 mensuales.</p>	Documento en Sharepoint compartido con la CRC (Excel)	Carga del documento en la carpeta compartida en la nube mediante la herramienta sharepoint, la cual validará usuarios y accesos.	Los proveedores
3. Percepción de los usuarios en la contratación conjunta de servicios fijos y móviles	Reservada	<p>Plataforma Typeform (Plataforma de encuestas digitales), los clientes diligencian la encuesta durante la atención. La misma la plataforma entrega el informe estadístico de atención, teniendo una escala de 0 a 10, clasificados con base en su satisfacción.</p>	Documento en Sharepoint compartido con la CRC (Excel)	Carga del documento en la carpeta compartida en la nube mediante la herramienta sharepoint, la cual validará usuarios y accesos.	Los proveedores
4. Percepción de los usuarios frente al contrato único – contrato convergente.	Reservada	<p>Plataforma Typeform (Plataforma de encuestas digitales), los clientes diligencian la encuesta una sola vez durante el periodo de experimentación. La misma la plataforma entrega el informe estadístico de atención. Se estima que el número de registros sería en promedio 240 semestrales.</p>	Documento en Sharepoint compartido con la CRC (Excel)	Carga del documento en la carpeta compartida en la nube mediante la herramienta sharepoint, la cual validará usuarios y accesos.	Los proveedores

ANEXO 3 – NORMAS A FLEXIBILIZAR

1. "ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

FORMATO 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

(...)

Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles.



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del momento de su activación. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial. ■*

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
 Telefonía móvil Internet Mensajes de texto (SMS)
 Otros Servicios _____
 Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
 El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

CONDICIONES COMERCIALES

Voz y SMS - Condiciones del Plan	
Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	
SMS adicional (Si aplica)	

Internet móvil	
Capacidad máxima: _____ (MB)	Valor:
MB adicional (Si aplica)	

Servicios adicionales:	
	Valor

MENSUALIDAD TOTAL

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET
NOMBRE
D. IDENTIDAD
E - MAIL
DIRECCIÓN
MUNICIPIO

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecualidad

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

SUSPENSIÓN

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ____ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios presénte-los a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

**LARGA DISTANCIA
MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN**

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

**RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL
DEBE SER REGISTRADO CON
SU OPERADOR**

**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS
(MEDIOS DE ATENCIÓN)**

1 Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido
CC/CE

2. "ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN"

Modelo contrato único de prestación de servicios fijos

<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">Nº00001</div> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPUBLICA DE COLOMBIA </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS</p> </div> <p style="font-size: small;">Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial <input type="checkbox"/> *</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> EL SERVICIO </div> <p>Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*: Telefonía fija <input type="checkbox"/> Internet fijo <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Servicios adicionales _____ Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR </div> <p> Contrato No. _____ Nombre / Razón Social _____ Identificación _____ Correo electrónico _____ Teléfono de contacto _____ Dirección Servicio _____ Estrato _____ Departamento _____ Municipio _____ Dirección Suscriptor _____ </p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; margin-top: 10px;"></div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Valor total <input style="width: 50px;" type="text"/> </div> <p style="font-size: x-small; margin-top: 10px;">* Espacio diligenciado por el usuario</p>	<div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO </div> <p>1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo) 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 8) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> CALIDAD Y COMPENSACIÓN </div> <p>Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadores de calidad.</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> CESIÓN </div> <p>Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> MODIFICACIÓN </div> <p>Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> SUSPENSIÓN </div> <p>Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.</p> <div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> TERMINACIÓN </div> <p>Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ____ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.</p>
---	--

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1** Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 2** Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3** Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 \$...	Mes 2 \$...	Mes 3 \$...	Mes 4 \$...	Mes 5 \$...	Mes 6 \$...
Mes 7 \$...	Mes 8 \$...	Mes 9 \$...	Mes 10 \$...	Mes 11 \$...	Mes 12 \$...

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE _____ FECHA _____

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co

3. "Artículo 2.1.7.1. PAQUETE DE SERVICIOS. *Oferta conjunta de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, la cual debe realizarse bajo un único precio."*

4. "Artículo 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS. *Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:*

2.1.7.2.1. *El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado.*

2.1.7.2.6. *El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:*

a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);

b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);

c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;

d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;

e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;

f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;

g) Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual.

h. Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.

(...)"

ANEXO 4- ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CONTRATACIÓN

- 1.** Respecto de la duración inicial del contrato único y las condiciones que aplicarán una vez termine el tiempo para el que fue autorizado el mismo, dejando claro el envío de los dos contratos a la dirección de facturación:
 - 1.1. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de contratación que acabamos de realizar para la suscripción de su contrato único – contrato convergente?
 - 1.2. ¿Usted tiene conocimiento de la duración del contrato único y sobre las condiciones aplicables una vez termine dicha duración? Respuesta: SI o NO.

- 2.** Respecto de la aplicabilidad de la cláusula de permanencia exclusivamente en los servicios fijos:
 - 2.1. ¿Usted sabe en qué consiste la aplicación de la cláusula de permanencia mínima y sobre qué tipo de servicios recae dicha cláusula? Respuesta: SI o NO.

- 3.** Respecto del derecho a la portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil:
 - 3.1. ¿Usted sabe en qué consiste la portabilidad numérica y que esta resulta aplicable a los servicios móviles contratados? Respuesta: SI o NO.

- 4.** Respecto del derecho del usuario a dar por terminado el contrato:
 - 4.1. ¿Usted sabe cómo y cuándo puede terminar su contrato único – contrato convergente? Respuesta: SI o NO.
 - 4.2. ¿Usted sabe que puede terminar sus servicios fijos o móviles de manera total o parcial, en este último caso sin afectar el servicio que decide tener activo? Respuesta: SI o NO.

ANEXO 5- ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE.

- 1.** Respecto de la facturación:
 - 1.1. ¿Usted se encuentra satisfecho con la manera de facturación del contrato único – contrato convergente? Respuesta: SI o NO.

- 2.** Respecto del pago:
 - 2.1. En escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el valor de los servicios fijos y móviles ofrecidos en el contrato único – contrato convergente?

- 3.** Respecto de la suspensión del o los servicios:
 - 3.1. ¿Usted ha requerido la suspensión de los servicios fijos y/o móviles del contrato único – contrato convergente durante la vigencia de este? Respuesta: SI o NO.
 - 3.2. Si su respuesta anterior es positiva, en escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la suspensión de los servicios fijos y/o móviles del contrato único?

- 4.** Respecto de la portabilidad numérica:
 - 4.1. ¿Usted ha requerido la portación de su número de la línea de telefonía móvil del contrato único – contrato convergente? Respuesta: SI o NO.
 - 4.2. Si su respuesta anterior es positiva, en escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la portación de su número de la línea de telefonía móvil del contrato único – contrato convergente?

- 5.** Respecto del traslado del servicio fijo a otro domicilio:
 - 5.1. ¿Usted ha requerido el traslado del servicio fijo a otro domicilio durante la vigencia del contrato único – contrato convergente? Respuesta: SI o NO.
 - 5.2. Si su respuesta anterior es positiva, en escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el traslado del servicio fijo a otro domicilio por usted requerido durante la vigencia del contrato único – contrato convergente?

- 6.** Respecto de la terminación del contrato único – contrato convergente:
 - 6.1. ¿Usted ha requerido la terminación del contrato único – contrato convergente de manera total o parcial? Respuesta: SI o NO.
 - 6.2. Si su respuesta anterior es positiva, en escala de 1 a 10, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la terminación del contrato único – contrato convergente de manera total o parcial?