



RESOLUCIÓN No. **6953** DE 2022

*"Por la cual se modifican las condiciones de autorización concedidas a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** para la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio del proyecto denominado Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente mediante la Resolución CRC 6768 de 2022"*

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 3° de la Resolución CRC 5980 de 2020 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Que 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"*, donde 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. En dicha resolución se definió el Sandbox Regulatorio como un *"[m]ecanismo regulatorio que permite a los proveedores autorizados por la CRC probar productos, servicios y soluciones sujetos a un marco regulatorio flexible o bajo un conjunto de exenciones regulatorias, por un periodo de tiempo y geografía limitados, en un ambiente controlado."*

Que, siendo así, esta Comisión adelantó la primera convocatoria del Sandbox Regulatorio en Servicios de Comunicaciones en el año 2021 donde, **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**¹, postularon el proyecto *"Contrato único para servicios móviles y fijos - Contrato Convergente"*, en adelante *"Contrato Único de servicios fijos y móviles -Contrato convergente"*.

Que, 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 (pospago) 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"*².

¹ 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.

² Formulario de aplicación enviado por **TIGO**, **UNE** y **EDATEL** el día 12 de mayo de 2021.

Que, una vez surtidas las fases de aplicación³ y evaluación⁴ del Sandbox Regulatorio, la CRC concedió la autorización para iniciar la fase de experimentación para el proyecto presentado por **TIGO**, **UNE** y **EDATEL** "*Contrato Único de servicios fijos y móviles -Contrato convergente*". Es de aclarar que, dentro de la etapa de concertación, **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).

Que, por consiguiente, la CRC mediante Resolución CRC 6768 de 2022 otorgó autorización para que **TIGO** y **UNE** pudieran dar inicio a la fase de experimentación en el Sandbox Regulatorio para el proyecto denominado "*Contrato Único Para Servicios Móviles y Fijos - Contrato Convergente*". En el mencionado acto administrativo, se consignaron las condiciones de tiempo, modo y lugar de la experimentación que sería adelantada por **TIGO** y **UNE**.

Que, posteriormente, mediante comunicación con radicado 2022809112 de fecha 24 de junio del 2022, **TIGO** y **UNE** manifestaron haber evidenciado la necesidad de realizar adecuaciones previo al inicio de la fase de experimentación, dado que se debían realizar: i) "*desarrollos en los sistemas de información*"⁵; ii) "*capacitación del canal de ventas y canales generales de atención al usuario*"⁶; iii) "*diseño, gráfica y puesta en producción del contrato convergente*"⁷; y iv) "*puesta en producción de encuestas para cálculo de indicadores de la experimentación*"⁸.

Que teniendo en cuenta que el parágrafo primero del artículo 2º de la Resolución CRC 6768 de 2022, en concordancia con el artículo 12.1.1.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establecen un periodo de hasta tres (3) meses para que los proveedores autorizados que requieran realizar adecuaciones para el inicio de la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones en la fase de experimentación, mediante radicado de salida número 2022516760 del 11 de julio de 2022, esta Comisión le informó a **TIGO** y **UNE** que el periodo de adecuaciones iría hasta el 24 de septiembre de 2022.

Que mediante comunicación enviada por correo electrónico el día 30 de septiembre de 2022 con radicación 2022815172, los proveedores **TIGO** y **UNE** solicitaron a la CRC: i) modificar el artículo 1º de la Resolución CRC 6768 de 2022, en el sentido de que la autorización no sea definida en los términos de la misma resolución⁹ y ii) que, en relación con la caracterización de las ofertas establecidas en la Tabla 1 de la Resolución CRC 6768 de 2022, las mismas puedan ser modificadas en razón al comportamiento del mercado y en concordancia con las decisiones relacionadas con la estrategia comercial de convergencia nacional de los proveedores autorizados.

Que, siendo así, esta Comisión procede a estudiar ambas solicitudes de la siguiente manera:

2. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES FORMULADAS

Que, respecto de la primera petición relacionada con la solicitud de **TIGO** y **UNE** de modificar el artículo 1º de la Resolución CRC 6768 de 2022 en el sentido de no someter la autorización otorgada a los términos de la misma, el artículo 12.1.1.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de la autorización para iniciar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio de la CRC señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 12.1.1.11. AUTORIZACIÓN DE LA CRC. *Mediante actos administrativos de carácter particular y concreto, la CRC autorizará a aquellos proveedores admitidos a comenzar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el ARTÍCULO 12.1.1.13 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha autorización se restringe al periodo de tiempo, geografía y demás condiciones particulares allí consignadas.*

³ COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución CRC 5050 de 2016, artículo 12.1.1.6.

⁴ Ibidem. Artículo 12.1.1.7.

⁵ Radicado No. 2022809112

⁶ Ibidem

⁷ Ibidem

⁸ Ibidem

⁹ Comunicación TIGO y UNE enviada por correo electrónico el 30 de septiembre de 2022: "*Por las razones anteriormente descritas, solicitamos la modificación del Artículo 1 de la Resolución 6768 de 2002:*

"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."*

En ningún caso, las exenciones y flexibilizaciones al marco regulatorio definidas en dicho acto supondrán autorización para el desarrollo de las actividades fuera del ambiente de pruebas previsto en el Sandbox Regulatorio.

PARÁGRAFO. *Los actos administrativos de carácter particular que expida la CRC durante el Sandbox Regulatorio se limitarán a aplicar a cada caso concreto las disposiciones generales establecidas en el presente capítulo, considerando las respectivas particularidades.” (Negrilla fuera de texto)*

Que en este sentido, el acto administrativo emitido por esta Comisión para que los proveedores puedan probar sus productos, servicios o soluciones dentro del ambiente de pruebas, deberá circunscribirse exclusivamente a lo allí establecido; dicho de otro modo, el proyecto a desarrollar debe atender las particularidades descritas en la resolución de autorización y el mismo no podrá realizar actividades por fuera de lo allí establecido, dado que se trata de un escenario controlado por el regulador. De lo contrario, se estaría contraviniendo el artículo 12.1.1.11 en cita.

Que, bajo este contexto, esta Comisión no puede despachar favorablemente la solicitud de modificación del artículo 1º de la Resolución CRC 6768 de 2022, puesto que es de la misma esencia del Sandbox Regulatorio conceder una autorización incluyendo en la misma las condiciones a las cuales estarán sometidos los productos, servicios o soluciones autorizados, para que el regulador y autoridades de vigilancia y control puedan tener sobre estos un adecuado control.

Que, para sustentar la segunda petición, **TIGO** y **UNE** indicaron:

“(…) que las ofertas disponibles para el contrato convergente son menos favorables para nuestros clientes, situación que pone en riesgo la obtención de muestras suficientes para determinar el éxito de la experimentación, dado que el 80% de las ventas pospago móvil de la tienda de Armenia, lugar de realización de la fase de experimentación, aplican sobre planes con precios inferiores al plan de \$45.000 que hoy no podemos utilizarlos con el modelo de contrato convergente.

Frente a las velocidades de internet, estas ofertas también pueden cambiar en relación con las variables de velocidad y precio en el mercado, por lo que debemos ser competitivos frente a los demás operadores que comercializan ofertas convergentes.”

Que, en este sentido, **TIGO** y **UNE** exponen que dejar una caracterización fija con un precio mínimo podría ser contraproducente, pues de ser así, eventualmente no podrían reaccionar frente a las ofertas de otros operadores del mercado, y el interés de los usuarios en el paquete convergente disminuiría. Por tanto, solicitan que se aclare la caracterización del acto administrativo de autorización y que pueda ser ajustada conforme a las particularidades del mercado. Al respecto señalan que, de manera específica, el acto administrativo refiere un precio mínimo de \$45,000 para el plan pospago a ser incluido, pero actualmente la oferta comercial de los paquetes ha sido ajustada a \$37,500¹⁰, lo cual muestra cómo este es un factor dinámico.

Que en atención a lo expuesto por **TIGO** y **UNE**, esta Comisión procedió a analizar la solicitud presentada por los proveedores mencionados, teniendo en cuenta que el numeral 4 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, que señala el siguiente principio orientador de la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece lo siguiente:

"4. Protección de los derechos de los usuarios. *El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.” (Negrilla fuera de texto)*

Que el mismo artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 dispone que, además de velar por una apropiada protección de los derechos de los usuarios, el Estado deberá tener en cuenta que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) están obligados a prestar sus servicios sobre la base de los precios del mercado, incluyendo una utilidad razonable para los mismos.

Que, en el mismo sentido, el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) tienen la posibilidad de fijar libremente los precios

¹⁰ Situación informada en reunión realizada entre TIGO y UNE y la CRC el día 22 de septiembre de 2022.

de los servicios que ofertarán a los usuarios y la CRC solo podrá regular dichos precios, cuando se presente cualquier de las situaciones señaladas en el artículo mencionado.

Que, el Sandbox Regulatorio se estableció con el fin de fomentar la satisfacción del interés general como pilar fundamental de los fines esenciales del Estado, dado que, con su implementación, esta Comisión busca promover el desarrollo económico de los agentes del sector de las TIC a través de la generación de productos y servicios innovadores que propendan por el beneficio a los usuarios de dicho sector. Adicionalmente, esta herramienta de mejora regulatoria busca 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.

Que bajo este contexto, y en especial, con en el fin de lograr la maximización del bienestar de los usuarios, la CRC considera procedente definir la caracterización de ofertas asociadas al contrato único, de manera tal que sea clara la posibilidad de los proveedores autorizados por la Resolución CRC 6768 de 2022 de presentar al público una oferta de paquetes que incluya combinación de servicios móviles y al menos el servicio fijo de Internet banda ancha, con la opción de adicionar más servicios fijos con precios acordes, con las siguientes características:

- i) Las velocidades de internet fijo ofertadas serán iguales o superiores a 30 Megas,
- ii) para los planes pospago móvil convergentes se incluirán más datos o descuento comercial como beneficio para el cliente,
- iii) la caracterización podrá variar de manera mensual siempre que los planes ofrecidos beneficien a los usuarios y se establezcan de acuerdo a las dinámicas del mercado.

Que, por consiguiente, esta Comisión estima pertinente acceder a la solicitud presentada por **TIGO** y **UNE** frente a la caracterización de las ofertas establecidas en la Resolución CRC 6768 de 2022 y por consiguiente modificar la Tabla 1 del numeral 2.1.2. "*CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES OFRECIDOS BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO ÚNICO – CONTRATO CONVERGENTE*" de la Resolución CRC 6768 de 2022, en el aparte referido a dicha caracterización de los servicios a ofrecer por los operadores, donde se establecerá que los mismos pueden ser actualizados de manera mensual, siempre que los planes ofrecidos beneficien a los usuarios y se establezcan de acuerdo a las dinámicas del mercado, en comparación con los consignados inicialmente en la tabla 1 de la mencionada resolución.

Que teniendo en cuenta que **TIGO** y **UNE** actualizarán de manera mensual la caracterización de las ofertas para el contrato único, esta Comisión considera pertinente incluir en la Resolución CRC 6768 de 2022 que durante los seis (6) primeros meses de la experimentación de este proyecto, dichos proveedores remitan a la CRC un reporte dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de cada mes calendario, indicando conforme a lo establecido en la Tabla 1. "Caracterización de las ofertas para contrato único", los planes a ofrecer a los usuarios del contrato convergente durante dicho mes.

Que, bajo este contexto, es de tener en cuenta que previo a la expedición de la Resolución CRC 6768, 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 remitió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto de resolución con sus respectivos anexos, frente a lo cual la SIC mediante comunicación con radicación CRC No. 2022807158 del 19 de mayo de 2022, 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 Sandbox¹¹.

Que, en este sentido, se envía copia del presente acto administrativo a la Delegatura para la Protección del Consumidor y a la Delegatura para la Protección de la Competencia de la SIC y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

¹¹ En atención al pronunciamiento de la SIC emitido previo a la expedición de la Resolución CRC 6768 de 2022, se entiende cumplido el concepto de abogacía de la competencia de que trata el artículo 7º de la Ley 1340 de 2009.

para que, en el marco de sus competencias y en virtud de lo establecido en el artículo 12.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 "*COORDINACIÓN ENTRE ENTIDADES*", tengan conocimiento de su contenido y puedan gestionar las actividades pertinentes a las que haya lugar.

Que, 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 No. 1380 del 07 de octubre de 2022, la facultad de expedir los actos administrativos particulares que se emitan con ocasión del Sandbox Regulatorio.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. DENEGAR la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** respecto de la modificación del artículo 1° de la Resolución CRC 6768 de 2022, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO 2. MODIFICAR la caracterización establecida en el numeral 2.1.2. de la Tabla 1 "*Caracterización de las ofertas para el contrato único*" de la Resolución CRC 6768 de 2022 de la siguiente manera:

Tabla 1. Caracterización de ofertas para contrato único

PERIODO	SERVICIOS MÓVILES	SERVICIOS FIJOS
Durante los seis (6) primeros meses de la experimentación del proyecto.	Plan móvil pospago con SMS, voz nacional ilimitados y datos a elección del cliente.	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 ¹² y GPON ¹³ (no cobre) en velocidades a elección del cliente. 2. Plan con internet fijo para los clientes atendidos con tecnología HFC y GPON (no cobre) en velocidades a elección del cliente, con cualquiera de los siguientes servicios: *Televisión (Plan Duo Play) *Telefonía fija. (Plan Duo Play) *Televisión y telefonía fija (Plan Triple Play)

Nota 1: Las velocidades de Internet fijo ofertadas, serán iguales o superiores a 30 Megas, y para los planes pospago móvil convergentes se incluirán más datos o descuento comercial como beneficio para el cliente.

Nota 2: Esta caracterización podrá variar de manera mensual siempre que los planes ofrecidos beneficien a los usuarios y se establezcan de acuerdo a las dinámicas del mercado.

ARTÍCULO 2. ADICIONAR al artículo 7° de la Resolución CRC 6768 de 2022 el numeral 7.6. de la siguiente manera:

7.6. INFORME MENSUAL. Durante los seis (6) primeros meses de la experimentación de este proyecto, **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 cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de cada mes, indicando conforme a lo establecido en la Tabla 1. "*Caracterización de las ofertas para contrato único*", los planes a ofrecer a los usuarios del contrato convergente durante dicho mes.

ARTÍCULO 3. NOTIFICACIÓN. Notificar personalmente la presente Resolución a los Representantes Legales de la **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los (10) días hábiles siguientes a su notificación.

¹² Híbrido entre Fibra óptica y Cable coaxial (HFC o Hybrid Fiber-Coaxial en inglés)


¹³ Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON o Gigabit-capable Passive Optical Network en inglés).

ARTÍCULO 4. REMISIÓN COPIA. Remitir copia del presente acto administrativo a la Delegatura para la Protección del Consumidor y a la Delegatura para la Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que tengan conocimiento del presente acto administrativo y puedan gestionar las actividades pertinentes a las que haya lugar.

ARTÍCULO 5. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los **10 días del mes de octubre de 2022.**

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO		Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA BONILLA CASTAÑO Fecha: 2022.10.10 14:22:20 -05'00'
---------------------------------------	---	--

PAOLA BONILLA CASTAÑO
Directora Ejecutiva

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

C.C.C. 07/10/2022 Acta 1380

Revisado por: Claudia X. Bustamante – Coordinadora de Innovación y Prospectiva Regulatoria, Víctor Sandoval – Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias
Elaborado por: Sully Tatiana Moreno