



Informe final de proponentes habilitados -  
Fase de aplicación

**Implementación Regulatoria e Innovación**

Julio de 2025



## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>HABILITACIÓN DE PROYECTOS PRESENTADOS .....</b>	<b>4</b>
2.1	Testigo silencioso. Registro único nacional e internacional de internet de las cosas IOT. IRT Softech SAS .....	4
2.2	Creador de contenido responsable. Infobip Colombia SAS .....	5
2.3	Cláusula de permanencia asociada a descuentos en el servicio. Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. ....	6
2.4	Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de mensajes PCA. Partners Telecom Colombia S.A.S. ....	7
2.5	Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de llamadas LDI. Partners Telecom Colombia S.A.S. ....	8
2.6	Customer 100% digital. Partners Telecom Colombia S.A.S. ....	9
2.7	ConTIGO Digital. Colombia Móvil S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A. ....	10
2.8	Excepción a la presentación del Reporte de Información: Formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso". Comcel S.A. ....	11
<b>3.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>12</b>

Informe definitivo fase de aplicación SRC		<b>Página 2 de 16</b>
	Revisado por: Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



# Informe definitivo de proponentes habilitados. Fase de aplicación

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la convocatoria a la segunda cohorte del Sandbox Regulatorio de la CRC, la cual estuvo abierta para la recepción de propuestas de iniciativas de experimentación entre el 8 de abril y el 21 de mayo de 2025, se recibieron un total de ocho propuestas provenientes de seis proponentes. Este informe definitivo, correspondiente a la **Fase de Aplicación**, tiene como propósito principal informar el resultado del análisis de las propuestas allegadas en el término dispuesto para ello, garantizando así la transparencia del proceso.

La estructura del documento está organizada de la siguiente manera:

- En la sección inicial, se presenta el detalle de las propuestas recibidas, incluyendo la descripción de cada una y el análisis de los requisitos remitidos para su habilitación, incluyendo las subsanaciones y comentarios recibidos luego de la publicación del informe preliminar.
- A continuación, se incluye información sobre los proponentes y las iniciativas, destacando los aspectos fundamentales de cada propuesta y las actualizaciones derivadas de los comentarios y las subsanaciones recibidas.
- Finalmente, se exponen las conclusiones definitivas obtenidas del análisis de las propuestas, con el propósito de aportar transparencia al proceso.

Este informe busca mantener el rigor técnico y metodológico, así como facilitar el entendimiento claro de las iniciativas evaluadas y los criterios tenidos en cuenta en el proceso de revisión, promoviendo así la transparencia ante todos los actores involucrados y los interesados en el proceso.

Informe definitivo fase de aplicación SRC		<b>Página 3 de 16</b>
	Revisado por: Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



## 2. HABILITACIÓN DE PROYECTOS PRESENTADOS

#	EMPRESA	PROPUESTA	HABILITADO
1	IRT Softech SAS	Testigo silencioso. Registro único nacional e internacional de internet de las cosas IOT	No
2	Infobip Colombia SAS	Creador de contenido responsable	No
3	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	Cláusula de permanencia asociada a descuentos en el servicio	No
4	Partners Telecom Colombia SAS	Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de mensajes PCA	No
		Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de llamadas LDI	No
		Customer 100% digital	Si
5	Colombia Móvil S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	ConTIGO Digital	Si
6	Comcel S.A.	Excepción a la presentación del Reporte de Información: Formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso"	Si

### 2.1 Testigo silencioso. Registro único nacional e internacional de internet de las cosas IOT. IRT Softech SAS

Resumen		Establecer un nuevo estándar nacional en identificación confiable de dispositivos IoT, contribuyendo a la transformación digital, la vigilancia tecnológica y la protección de la vida humana. La iniciativa implica innovaciones regulatorias no contempladas actualmente en la normatividad vigente (p. ej. Resolución CRC 5050 de 2016)
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	No cumple
	Observación documentación	No incluyó listado de perfiles profesionales requeridos
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple



	Carta de compromiso presupuestal	Cumple
	Observación compromiso presupuestal	Cumple con la documentación requerida
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple con la documentación requerida
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Cumple
	Observaciones necesidad demostrada	Requiere la creación de nueva regulación para habilitar el estándar de identificación de dispositivos IoT

## 2.2 Creador de contenido responsable. Infobip Colombia SAS

Resumen		Se propone que los originadores del contenido (marcas o creadores de mensajes- clientes) sean los responsables del consentimiento de usuarios, no los agregadores (PCA) Se propone una declaración escrita firmada del creador del contenido.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	No cumple
	Lista de los perfiles profesionales	No cumple
	Observación documentación	Documentación requerida incompleta
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	No cumple
Presentación de la propuesta	Observación compromiso presupuestal	Dentro de la carta de compromiso presupuestal solamente remitieron los índices
	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple



	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple con la presentación de la propuesta
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Propuesta contemplada en un proyecto regulatorio en curso
	Observaciones necesidad demostrada	Propuesta contemplada en un proyecto regulatorio en curso

### 2.3 Cláusula de permanencia asociada a descuentos en el servicio. Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

Resumen		Diseñar e implementar un piloto de promociones comerciales que incluyan cláusulas de permanencia mínima asociadas a descuentos sobre el cargo mensual de servicios fijos y móviles, aplicable a clientes nuevos y actuales.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	Cumple
	Observación documentación	Cumple con la documentación requerida
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez:	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	No cumple
	Observación compromiso presupuestal	No se envió carta de compromiso presupuestal
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple



	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Cumple
	Observaciones necesidad demostrada	Las cláusulas de permanencia mínima no pueden ser admitidas en un proceso de experimentación en el marco del sandbox regulatorio convergente, ya que su inclusión temporal generaría una distorsión en el mercado al no garantizar la efectividad del principio de igualdad en las condiciones de la competencia entre los actores del mercado.

## 2.4 Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de mensajes PCA. Partners Telecom Colombia S.A.S.

	Resumen	Diseñar y validar una metodología en el Sandbox Regulatorio para prevenir fraudes en SMS - A2P, mejorar la seguridad y transparencia del ecosistema de códigos cortos en Colombia.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	Cumple
	Observación documentación	Cumple con la documentación requerida
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	Cumple
	Observación compromiso presupuestal	Cumple con compromiso presupuestal
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple con la presentación de la propuesta
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Propuesta contemplada en un proyecto regulatorio en curso
	Observaciones necesidad demostrada	Propuesta contemplada en un proyecto regulatorio en curso



## 2.5 Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de llamadas LDI. Partners Telecom Colombia S.A.S.

Resumen		Diseñar y validar, en el marco del Sandbox Regulatorio Convergente, una metodología que permita mitigar adecuadamente los riesgos de fraude del tráfico de voz LDI de manera preventiva para asegurar el correcto uso del número A (origen).
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	Cumple
	Observación documentación	Cumple con la documentación requerida
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	Cumple
	Observación compromiso presupuestal	Cumple con compromiso presupuestal
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple con la presentación de la propuesta
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Propuesta contemplada en un proyecto regulatorio en curso
	Observaciones necesidad demostrada	Propuesta contemplada en un proyecto regulatorio en curso



## 2.6 Customer 100% digital. Partners Telecom Colombia S.A.S.

Resumen		WOM Colombia propone la implementación y validación de un modelo de atención al cliente 100% digital, apalancado en tecnologías de inteligencia artificial y automatización, con el objetivo de transformar la experiencia de servicio al usuario. Este modelo integrará asistentes virtuales de voz y texto en canales tradicionales como oficinas de atención, líneas telefónicas, aplicaciones móviles, redes sociales y WhatsApp, permitiendo a los usuarios acceder a soluciones inmediatas mediante mecanismos de autoatención.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	Cumple
	Observación documentación	Cumple con la documentación requerida
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez:	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	Cumple
	Observación compromiso presupuestal	Cumple con compromiso presupuestal
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple con presentación de la propuesta
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	En la subsanación, PTC solicitó la flexibilización de los indicadores de atención a los usuarios definidos en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Cumple
	Observaciones necesidad demostrada	Teniendo en cuenta la subsanación remitida por PTC, el proyecto presentado cumple con la necesidad demostrada.



## 2.7 CONTIGO Digital. Colombia Móvil S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Resumen		En el marco del Sandbox Regulatorio Convergente, TIGO propone flexibilizar temporalmente las obligaciones del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionadas con la atención al usuario mediante línea telefónica, para implementar una experiencia 100% digitalizada en Medellín, sin afectar negativamente la atención al usuario.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	Cumple
	Observación documentación	Cumple con la documentación requerida
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez:	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	No enviaron carta de compromiso presupuestal, pero lo justifican en que el proyecto no implica inversiones adicionales, ya que la plataforma de inteligencia artificial es una solución desarrollada internamente (in-house). Teniendo en cuenta lo anterior, el proponente asegura que la implementación de este proyecto no implica inversiones para su desarrollo
	Observación compromiso presupuestal	No cumple inicialmente con el compromiso presupuestal. En la subsanación entregaron los índices de liquidez, endeudamiento y razón de cobertura de intereses, por lo tanto, cumple
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	Cumple con presentación de la propuesta
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Cumple



	Observaciones necesidad demostrada	<p>Eliminar la atención telefónica una vez migrada la interacción a canales digitales sería una medida desproporcionada mientras existan brechas de conectividad y apropiación tecnológica. Esta acción afectaría a los usuarios que aún dependen de medios tradicionales y vulneraría el principio de accesibilidad, así como el derecho fundamental de petición establecido en la Constitución y de reclamo establecido en la Ley 1341 de 2009.</p> <p>En el marco de la publicación del informe preliminar, Colombia Móvil remitió comentarios indicando que hubo una falta de claridad en la formulación de la propuesta al indicar expresamente que se pretendía eliminar la línea telefónica, y en contraste de ello, indicó que lo pretendido era la atención de la línea telefónica mediante un sistema automatizado soportado en inteligencia artificial.</p> <p>Acompañando esta aclaración, solicitaron la flexibilización temporal y controlada de algunos requisitos contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente en los artículos 2.1.25.6, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4, con el fin de generar un entorno propicio para la innovación regulada, en el cual puedan evaluarse los efectos reales del uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial en la atención al usuario, teniendo en cuenta que en la fase de experimentación podría presentarse una degradación de los indicadores de calidad enunciados que podrían generar incumplimientos regulatorios, en caso de que no se flexibilicen estas medidas.</p>
--	---------------------------------------	--

## 2.8 Excepción a la presentación del Reporte de Información: Formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso". Comcel S.A.

Resumen		Eximir a COMCEL, de la presentación del formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso" para su Canal de Producción Propia, a través de la flexibilización del artículo 15.6.1.3. Reporte de información de mecanismos de acceso.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	Cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	No aplica, debido a la naturaleza de la propuesta
	Observación documentación	No se envió copia de la cedula del representante legal, pero en la subsanación la incluyeron.
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	No requiere, debido a la naturaleza de la propuesta
	Observación compromiso presupuestal	No requiere



Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple
	Observaciones de la presentación de la propuesta	La propuesta no presentaba con claridad el mecanismo alternativo para la medición de sistemas de accesos y programación, y se requirió subsanación en ese sentido. En la subsanación remitieron la información solicitada.
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Cumple
	Observaciones necesidad demostrada	El Artículo 15.6.1.3, artículo objeto de flexibilización de la propuesta, se encuentra dentro de las disposiciones regulatorias del proyecto de simplificación, no obstante, no se eliminará la obligación de los canales de producción propia el reporte del formato T.4.5.  Se requirió subsanación en el sentido de aclarar la disposición a flexibilizar y que se precisaran los mecanismos alternativos de reporte que se pondrían a prueba en el Sandbox.  Como respuesta a la subsanación requerida por la CRC, COMCEL solicitó la flexibilización del reporte del formato T.4.5 del título de reportes de información, allegando la demás información solicitada.

### 3. CONCLUSIONES

Se realizó el análisis exhaustivo de las ocho propuestas allegadas en el marco del informe en cuestión, incluyendo la verificación de los documentos de subsanación requeridos para dos de ellas, así como las observaciones sobre otra. A continuación, se exponen las conclusiones generales, incorporando los elementos más relevantes identificados durante el proceso de verificación del cumplimiento de requisitos y de evaluación de la necesidad demostrada:

1. Como resultado general del análisis, se determinó que cinco propuestas no son habilitadas para continuar el proceso y tres quedan habilitada para continuar a la fase de evaluación.
2. De las cinco propuestas no habilitadas, tres<sup>1</sup> fueron relacionadas con el proyecto en curso denominado *Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios*

<sup>1</sup> Las tres propuestas son: i) Creador de contenido responsable presentada por Infobip Colombia S.A.S. ii) Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de mensajes PCA presentada por Partners Telecom Colombia S.A.S. iii) Iniciativa para prevención y gestión del riesgo de fraude a través de llamadas LDI presentada por Partners Telecom Colombia S.A.S.



*móviles*, el cual fue contemplado en la Agenda Regulatoria 2025-2026<sup>2</sup>. Estas propuestas, en atención al párrafo del artículo 12.1.1.6 de la Resolución CRC 505 de 2016, no pudieron ser admitidas.

3. El proyecto denominado «Testigo silencioso. Registro único nacional e internacional de internet de las cosas IOT» presentado por la empresa IRT Softech SAS, no cuenta con necesidad demostrada debido a que su implementación requeriría la creación de una nueva regulación asociada con la necesidad de crear el registro de dispositivos IoT, en lugar de una flexibilización de la regulación existente.
4. En cuanto al proyecto "Contigo Digital" presentado por Tigo-UNE, que proponía inicialmente la eliminación de la línea telefónica como canal de atención, se precisó en el informe preliminar que mientras persistan brechas significativas en conectividad y en el nivel de apropiación tecnológica de la población colombiana, suprimir el canal de atención telefónico afectaría de manera directa a los usuarios que todavía dependen de medios tradicionales para comunicarse con los prestadores de servicios.

También se encontró que los efectos que planteaba la experimentación inicialmente indicada comprometerían el ejercicio del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y lo expresamente reconocido en el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, que garantiza a los usuarios el derecho a formular solicitudes ante los proveedores de servicios de comunicaciones. En este sentido, aunque los documentos no fueron entregados como lo requirió la convocatoria, y no se solicitó subsanación, Colombia Móvil remitió un documento con comentarios y subsanaciones.

En el marco de las observaciones recibidas al informe preliminar de proponentes habilitados, Colombia Móvil remitió comentarios indicando que hubo una falta de claridad en la formulación de la propuesta al indicar expresamente que se pretendía eliminar la línea telefónica, y en contraste de ello, indicó que lo pretendido era apoyar la atención de la línea telefónica mediante un sistema automatizado soportado en inteligencia artificial.

Acompañando esta aclaración, solicitaron la flexibilización temporal y controlada de algunos requisitos contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente en los artículos 2.1.25.6, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4, con el fin de generar un entorno propicio para la innovación

<sup>2</sup> El documento de agenda regulatoria puede ser consultado mediante el siguiente enlace <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

Informe definitivo fase de aplicación SRC		<b>Página 13 de 16</b>
	Revisado por: Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



regulada, en el cual puedan evaluarse los efectos reales del uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial en la atención al usuario, teniendo en cuenta que en la fase de experimentación podría presentarse una degradación de los indicadores de calidad enunciados que podrían generar incumplimientos regulatorios, en caso de que no se flexibilicen estas medidas.

En este orden de ideas, la propuesta presentada por Colombia Móvil cumple con los requisitos para continuar a la fase de evaluación.

5. La propuesta presentada por ETB en relación con las cláusulas de permanencia mínima no resulta admisible, en tanto su implementación en un solo agente podría generar una distorsión en las condiciones de competencia durante la fase de experimentación. Esta medida vulneraría el principio de igualdad de condiciones en la competencia entre todos los competidores del mercado, coincidiendo además con un indicador negativo fijado en el numeral 12.1.1.7.4 del artículo 12.1.1.7 de la resolución CRC 5050 de 2016, el cual indica que la propuesta no debe tener la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta no es admitida para continuar en el proceso.

6. Para la propuesta de Comcel S.A. denominada «Excepción a la presentación del Reporte de Información: Formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso"» se requirió subsanación, ya que uno de los requisitos habilitantes del Sandbox regulatorio es la demostración de la existencia de una barrera normativa para implementar la solución propuesta, según lo establece el numeral 5.1.4 de la convocatoria. Asimismo, el artículo 12.1.1.6 de la Resolución 5050 de 2016, indica que no se pueden flexibilizar normas que ya estén siendo abordadas en proyectos activos de la agenda regulatoria de la CRC.

En la propuesta inicial recibida por COMCEL, el proveedor buscaba flexibilizar el artículo 15.6.1.3, el cual ya estaba siendo analizado en el proyecto «Simplificación del Marco Regulatorio 2024» para ser eliminado. Aunque tanto el proyecto de simplificación regulatoria como el sandbox regulatorio convergente pueden ser herramientas válidas para eliminar duplicidades presentes en la regulación, con la eliminación del artículo 15.6.1.3 mediante el proyecto de simplificación regulatoria persistiría la obligación de reportar el formato T.4.5, ya que dicha obligación está determinada de manera general por el régimen de reportes de información de la Resolución CRC 5050 e 2016.

Informe definitivo fase de aplicación SRC		<b>Página 14 de 16</b>
	Revisado por: Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



En ese sentido, se solicitó a COMCEL subsanar la propuesta en el sentido de aclarar exactamente la disposición que buscaba flexibilizar, así como los mecanismos alternativos de reporte que se pondrían a prueba en el escenario que se tratara de la eliminación del reporte de información asociado al formato T.4.5.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la eliminación de dicho formato T.4.5, no debía significar la ausencia de verificación de la obligación, sino la validación de un enfoque innovador que permitiera seguir cumpliendo con las obligaciones regulatorias. Además, se solicitó expresamente una descripción más precisa del problema identificado, ya que se hizo referencia de forma general a las "cargas operativas innecesarias", pero no se detalló su origen o impacto.

Como respuesta a la subsanación requerida por la CRC, COMCEL solicitó la flexibilización del reporte del formato T.4.5 del título de reportes de información, allegando la demás información solicitada. Teniendo en cuenta lo anterior, se habilita a COMCEL a continuar a la fase de evaluación con el proyecto presentado.

7. Frente al planteamiento de Partners Telecom Colombia S.A.S., denominado «Customer 100% digital» se requirió subsanación, ya que propuso implementar un modelo de atención 100% digital, basado en inteligencia artificial y automatización en canales de voz y texto, justificado principalmente en lo dispuesto en el artículo 2.1.1.2.6 (Digitalización) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin embargo, también se mencionó el artículo 2.1.25.2.1, relacionado con oficinas de atención al usuario, sin una justificación clara que asociara la línea de atención telefónica.

Adicionalmente, se solicitó identificar claramente los artículos que representan una barrera para la implementación de la solución, respecto a la puesta en marcha o a los posibles efectos adversos que puedan resultar del resultado de la experimentación, en lo relacionado con el cumplimiento de los indicadores de calidad en los canales que serían intervenidos.

Adicional a lo anterior, se solicitó especificar el tipo de intervención que se llevaría a cabo a cada canal de atención, y cómo se realizaría la experimentación aplicada únicamente a una muestra de usuarios, permitiendo la coexistencia entre el sistema actual de atención y el modelo propuesto.

En la subsanación remitida, PTC solicitó la flexibilización de los indicadores de atención a los usuarios definidos en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y presentó todas

Informe definitivo fase de aplicación SRC		<b>Página 15 de 16</b>
	Revisado por: Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



las aclaraciones solicitadas. En este orden de ideas, el proyecto resulta habilitado para continuar a la fase de evaluación.

Estas conclusiones reflejan el compromiso de la CRC con el cumplimiento de los principios regulatorios, legales y constitucionales, y con el objetivo del Sandbox Regulatorio Convergente de convertirse en una herramienta de mejora regulatoria.

Informe definitivo fase de aplicación SRC		<b>Página 16 de 16</b>
	Revisado por: Coordinación de Implementación Regulatoria e Innovación	Fecha de revisión: 27/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025