



Informe preliminar de proponentes  
habilitados - Fase de aplicación

### **Implementación Regulatoria e Innovación**

Coordinador: Juan Pablo Hernández Marcenaro

Líder: Juan Diego Loaiza Londoño

Junio de 2025



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. 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. CONCLUSIONES.....</b>	<b>12</b>

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 2 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



# Informe preliminar 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 (8) propuestas provenientes de seis (6) proponentes. Este informe preliminar, 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 y la activa participación de los interesados.

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.
- A continuación, se incluye información sobre los proponentes y las iniciativas, destacando los aspectos fundamentales de cada propuesta.
- Finalmente, se exponen las principales conclusiones obtenidas del análisis de las propuestas, con el propósito de abrir el proceso a observaciones y comentarios. Esto en aras de proporcionar un espacio para contribuir a la transparencia y al fortalecimiento del Sandbox Regulatorio Convergente de la CRC como mecanismo innovador de mejora regulatoria.

El presente documento no corresponde al informe final de propuestas habilitadas dado que para ello se requieren subsanaciones y el agotamiento de las etapas restantes del proceso.

Este informe busca mantener el rigor técnico y metodológico, así como facilitar el entendimiento claro de las iniciativas evaluadas, promoviendo un diálogo constructivo y participativo entre todos los actores involucrados.

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 3 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
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	Subsanación
5	Colombia Móvil S.A. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	ConTIGO Digital	No
6	Comcel S.A.	Excepción a la presentación del Reporte de Información: Formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso"	Subsanación

### 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

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 4 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



	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 / Habilidadación	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
	Observación compromiso presupuestal	Dentro de la carta de compromiso presupuestal solamente remitieron los índices
Presentación de la propuesta	Problemática identificada	Cumple
	Resumen del proyecto	Cumple
	Justificación (pertinencia)	Cumple
	Hitos generales	Cumple

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 5 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

	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

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 6 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



	Observaciones necesidad demostrada	Las cláusulas de permanencia mínima no pueden ser admitidas, ya que su inclusión 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

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 7 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

## 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

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 8 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

## 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 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)	Se requiere subsanación
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	Cumple
	Observaciones necesidad demostrada	Se requiere subsanación

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 9 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

## 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:	No cumple
	Índice de endeudamiento	No cumple
	Razón de cobertura de intereses	No cumple
	Carta de compromiso presupuestal	No cumple
	Observación compromiso presupuestal	No cumple con compromiso presupuestal (no se requiere subsanación)
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	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

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 10 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



		fundamental de petición establecido en la Constitución y de reclamo establecido en la Ley 1341 de 2009.
--	--	---

## 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.
Documentación requerida	Certificado de Existencia y Representación Legal	Cumple
	Cédula del representante legal.	No cumple
	Registro Único de TIC / Registro Postal / Habilitación	Cumple
	Lista de los perfiles profesionales	No cumple
	Observación documentación	No se envió copia de la cedula del representante legal
Compromiso presupuestal	Índice de Liquidez	Cumple
	Índice de endeudamiento	Cumple
	Razón de cobertura de intereses	Cumple
	Carta de compromiso presupuestal	No requiere
	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 presenta con claridad el mecanismo alternativo para la medición de sistemas de accesos y programación. Se requiere subsanación.
Necesidad demostrada	Identificación de artículos de modificación (necesidad demostrada)	Cumple
	Problema no identificado en proyectos regulatorios	No cumple
	Observaciones necesidad demostrada	El Artículo 15.2.3.9. 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 requiere subsanación en el sentido de aclarar la disposición a flexibilizar y que se precisen los mecanismos alternativos de reporte que se pondrían a prueba en el Sandbox.

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 11 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



### 3. CONCLUSIONES

Se realizó el análisis exhaustivo de las ocho (8) propuestas allegadas en el marco del informe en cuestión. 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 seis (6) propuestas no son habilitadas para continuar el proceso y dos (2) quedan pendientes de subsanación para su posible habilitación.
2. De las seis (6) propuestas no habilitadas, tres (3)<sup>1</sup> están relacionadas con el proyecto en curso denominado *Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles*, el cual fue contemplado en la Agenda Regulatoria 2025-2026<sup>2</sup>. Estas propuestas, en atención al parágrafo del artículo 12.1.1.6 de la Resolución CRC 505 de 2016, no pueden 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 propone la eliminación de la línea telefónica como canal de atención, al respecto, se señala que mientras persistan brechas significativas en conectividad y en el nivel de apropiación tecnológica de la población colombiana, suprimir este canal de atención afectaría de manera directa a los usuarios que todavía dependen de medios tradicionales para comunicarse con los prestadores de servicios.

Así también se encuentra que los efectos que plantea la experimentación comprometerían el ejercicio del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución

<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.

<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 preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 12 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



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, no se solicitará subsanación, ya que por las razones antes expuestas la solicitud no puede ser admitida.

5. La propuesta presentada por ETB en relación con las cláusulas de permanencia 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 expuesto en el numeral 12.1.1.7.4 del artículo 12.1.1.7 de la resolución CRC 5050 de 2016, donde indica que la propuesta no debe tener la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones.
6. La propuesta de Comcel S.A. «Excepción a la presentación del Reporte de Información: Formato T4.5 "Programación y Sistemas de Acceso"» requiere subsanación, ya que uno de los requisitos habilitantes del Sandbox regulatorio es demostrar 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 recibida, se busca flexibilizar el artículo 15.6.1.3, el cual ya está siendo analizado en el proyecto «Simplificación del Marco Regulatorio 2024». Aunque este proyecto considera eliminar duplicidades, la obligación de reportar el formato T.4.5 no desaparece, ya que también está contemplada en otra sección de la regulación.

Por tanto, es necesario que la propuesta aclare exactamente qué disposición se busca flexibilizar y qué mecanismos alternativos de reporte se pondrían a prueba. La eliminación del formato T.4.5 no debe significar ausencia de reporte, sino la validación de un enfoque innovador que permita seguir cumpliendo con las obligaciones regulatorias. Además, se requiere una descripción más precisa del problema identificado, ya que actualmente se mencionan de forma general las "cargas operativas innecesarias" sin detallar su origen o impacto.

7. Al igual que en la propuesta anterior, el planteamiento de Partners Telecom Colombia S.A.S., denominado «Customer 100% digital» requiere subsanación, ya que propone implementar un

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 13 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



modelo de atención 100% digital, basado en inteligencia artificial y automatización en canales de voz y texto, que fue justificado principalmente en el artículo 2.1.1.2.6 (Digitalización). Sin embargo, también se menciona el artículo 2.1.25.2.1, relacionado con oficinas de atención al usuario, sin una justificación desarrollada que se asocie a la línea de atención telefónica.

Adicionalmente, es clave 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. Aunado a lo anterior, el operador debe especificar cómo se intervendrá cada canal y cómo se realizará la experimentación, que debe aplicarse únicamente a una muestra de usuarios, permitiendo la coexistencia entre el sistema actual de atención y el modelo propuesto.

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. Asimismo, se hace un llamado a los proponentes de los proyectos a remitir sus comentarios frente a los análisis expuestos en este documento, así como las subsanaciones y ajustes necesarios en los casos que aplique, a fin de avanzar en el marco de los procedimientos establecidos para esta segunda cohorte.

La información asociada a las subsanaciones debe ser remitida al correo [sandboxconvergente@crcom.gov.co](mailto:sandboxconvergente@crcom.gov.co) a más tardar el 21 de junio de 2025, a fin de garantizar una evaluación oportuna dentro de los plazos establecidos por la convocatoria.

Informe preliminar fase de aplicación SRC	Código: NA	<b>Página 14 de 14</b>
Elaborado por: Karen Méndez /Ana Beatriz Ruiz/ Germán Rodríguez/ Santiago Orjuela/ Juan Diego Loaiza	Revisado por: Juan Pablo Hernández	Fecha de revisión: 10/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025