

VPAC-100022-03-00236

Bogotá D.C., 14 de enero de 2026

Doctora:

LINA MARÍA DUQUE DEL VECHHIO.

Directora Ejecutiva.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES.

**Asuntos: Ofcio de desistimiento - Sandbox Regulatorio Convergente
CRC 2025 - Customer 100 % Digital - PTC.**

Respetada Doctora,

Por medio del presente documento, **Partners Telecom Colombia S.A.S.** (En adelante "**PTC**"), de conformidad con las disposiciones legales y atendiendo a que el proyecto presentado por PTC denominado "Customer 100% Digital" se encuentra actualmente en fase de CONCERTACIÓN, mediante el presente comunicado PTC presenta desistimiento en la continuación del proyecto, con fundamento en las siguientes razones:

- Mediante el documento de respuestas a los comentarios a la Agenda Regulatoria 2026-2027, la CRC indicó que en validación de la Fase II del proyecto de revisión al Régimen de Protección de Usuarios, se validará la promoción de la digitalización, para lo cual, se detallará el fortalecimiento de los canales digitales de interacción entre usuarios y PRST. Haciendo especial énfasis acerca de la necesidad de mantener múltiples canales de atención disponibles, incluyendo canales físicos.
- En esta línea, en el documento final de la Agenda Regulatoria 2026 -2027- la Comisión incluyó para la Fase II del proyecto la validación sobre efectividad de los canales de atención y su digitalización, la cual será publicada en el 4T de 2026 y el 1T de 2027.

Que teniendo en cuenta que posterior a la presentación del proyecto del Sandbox "Customer 100% Digital" el modelo experimental planteado por PTC, reúne algunas de las características incluidas en la modificación de la Agenda Regulatoria 2026-2027, ello implica que en revisión del artículo 12.1.1.7. de la

Resolución CRC 5050 de 2016, sería improcedente dar continuidad a la fase experimental.

Junto a lo expuesto, PTC agradece los esfuerzos y las mesas de trabajo que se han llevado a cabo con la Comisión durante este ejercicio.

Cordialmente,



Emilio Santofimio (14 ene.. 2026 16:27:32 EST)

Emilio Santofimio J.
Director de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S



DEPP (14 ene.. 2026 16:25:26 EST)

14012025- OFICIO SANBOX - PTC V2

Informe de auditoría final

2026-01-14

Fecha de creación:	2026-01-14
Por:	Carlos Alberto Sarmiento Contreras (carlos.sarmientoc@wom.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAZqY84uKrrLPmSaWaNDBTuQ9aOrPniu-J

Historial de “14012025- OFICIO SANBOX - PTC V2”

-  Carlos Alberto Sarmiento Contreras (carlos.sarmientoc@wom.co) ha creado el documento.
2026-01-14 - 21:11:38 GMT- Dirección IP: 179.49.231.2.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Dannia Perez (dannia.perez@wom.co) para su aprobación
2026-01-14 - 21:12:19 GMT
-  Dannia Perez (dannia.perez@wom.co) ha visualizado el correo electrónico.
2026-01-14 - 21:24:47 GMT- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  El firmante Dannia Perez (dannia.perez@wom.co) firmó con el nombre de DEPP
2026-01-14 - 21:25:24 GMT- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  DEPP (dannia.perez@wom.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2026-01-14 - 21:25:26 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) para su firma.
2026-01-14 - 21:25:28 GMT
-  Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) ha visualizado el correo electrónico.
2026-01-14 - 21:26:38 GMT- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  Emilio Santofimio (emilio.santofimioj@wom.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2026-01-14 - 21:27:32 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.49.231.1.
-  Documento completado.
2026-01-14 - 21:27:32 GMT